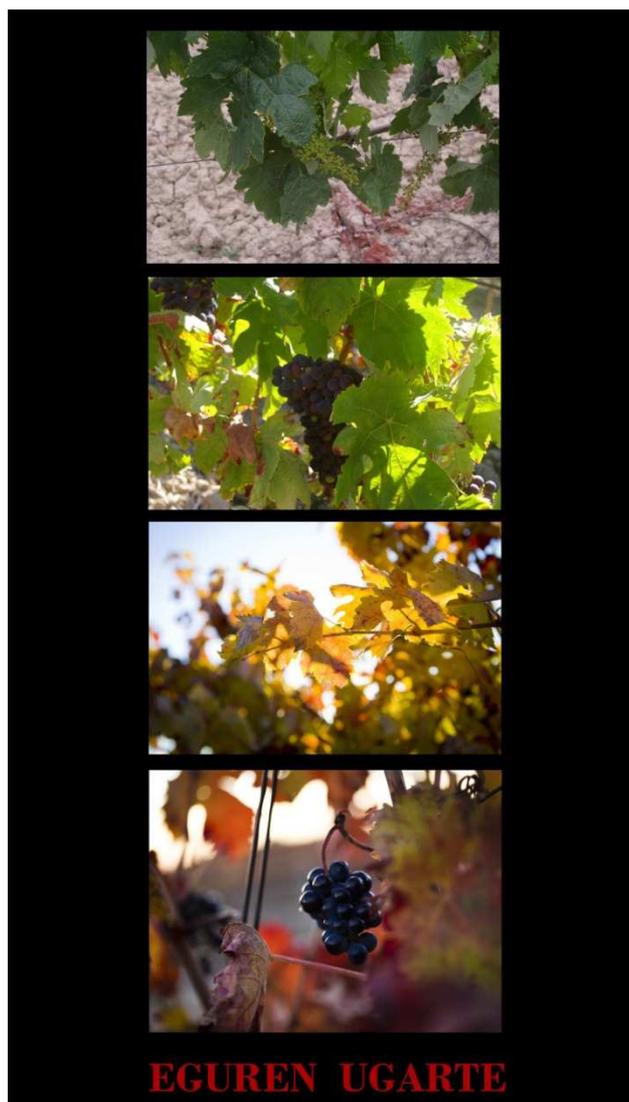


MEMORIA SOSTENIBILIDAD EGUREN UGARTE

Según Guía GRI (Global Reporting Initiative 2002)



MEMORIA SOSTENIBILIDAD EGUREN UGARTE

VIÑEDOS



FAMILIA



BODEGA



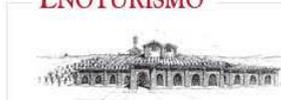
HOTEL



2011



ENOTURISMO



ÍNDICE

- ❖ Carta del Consejero Delegado

- ❖ 1. La Sostenibilidad en Eguren Ugarte
 - 1.1. La Dimensión Interna
 - 1.2. La Dimensión Externa

- ❖ 2. Presentación y Perfil de EGUREN UGARTE
 - 2.1. Presentación y perfil
 - 2.2. Misión Visión y Políticas
 - 2.3. Valores y Compromisos
 - 2.4. Grupos de interés: Stakeholders
 - 2.5. Planificación estratégica
 - 2.6. Diseño de productos y procesos

- ❖ 3. Nuestra Tierra: Rioja Alavesa
 - 3.1. Enclave y sostenibilidad
 - 3.2. Entorno Social
 - 3.3. Medio Ambiente
 - 3.4. Economía Rural

- ❖ 4. Nuestra Gente
 - 4.1. Los viticultores
 - 4.2. El Personal
 - 4.3. Los distribuidores, importadores y clientes.

❖ 5. Nuestros Vinos y Servicios

- ✓ Vinos:
 - Gama
 - Premios y reconocimientos
- ✓ Hotel:
 - Servicios
 - Premios y reconocimientos
- ✓ Enoturismo:
 - Servicios

❖ 6. El Balance de gestión

❖ 7. ANEXOS

- ✓ Indicadores GRI

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO



Es para mí un honor, en nombre de la Familia Eguren Ugarte, presentar nuestra I Memoria de Sostenibilidad e informar a través de ella a la Comunidad y a la Sociedad en general, sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales que siempre han estado presentes en el devenir de nuestra Historia como Familia y como Grupo Empresarial.

A pesar del entorno complejo en el que vivimos, hemos querido profundizar en la estrategia transversal de sostenibilidad, sentando las bases para afrontar los importantes retos de los próximos años. Queremos que esta Memoria y las sucesivas, se conviertan en la voz de las empresas que componen Eguren Ugarte, mediante una información cada vez más transparente, y que sirvan, a su vez, como una herramienta más de cambio y mejora continua de nuestra gestión.

La presente Memoria ha sido elaborada de conformidad a la Guía 2002 del GRI (Global Report Initiative), organismo colaborador del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA-ONU), en pro de la homogenización mundial de aquella información clave para el análisis empresarial, que refleja una imagen global de una organización.

Esta Memoria de Sostenibilidad es reflejo fiel, por lo tanto, de la actuación económica, medioambiental y social del Grupo Eguren Ugarte que está compuesto por Heredad Ugarte S.A., Bodegas Eguren S.A. y Azukomesi S.L.

Mediante la misma, hacemos pública la Filosofía vital y de trabajo que nuestro fundador, D. Victorino Eguren Ugarte lleva demostrando y transmitiendo día a día durante más de cincuenta años de esfuerzo, responsabilidad y compromiso con el entorno y las gentes de Rioja Alavesa.

Aprovecho también esta oportunidad para reconocer, en nombre de la Familia Eguren, el trabajo de todos y todas los que conformamos esta organización, porque cada logro y cada compromiso de mejora cumplido se deben al mérito compartido.

*KOLDO EGUREN CENDOYA
Consejero Delgado*

EGUREN UGARTE



1.SOSTENIBILIDAD

1. La Sostenibilidad en Eguren Ugarte

Misión y visión de la Sostenibilidad

El compromiso con el medio ambiente, la integración cultural y la sociedad siempre ha estado presente en los valores fundamentales de Eguren Ugarte, y quedó integrado definitivamente en la estrategia corporativa en el marco del Plan Estratégico 2010-2011.

En Eguren Ugarte, la Responsabilidad Social Corporativa es un ingrediente inherente a nuestro posicionamiento por lo tanto, también es inherente a todo lo que concierne a las relaciones y al diálogo con nuestros grupos de interés. Conocerles, escucharles y dialogar con ellos es un proceso clave.

El **Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales** es el área específicamente designada por el Comité de Dirección para tutelar el desempeño efectivo de Eguren Ugarte en esta materia.



Asunción Eguren Cendoya

**Responsable del Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales
de Eguren Ugarte**

1.1. Dimensión externa

La Diplomacia Corporativa

El concepto de Diplomacia Corporativa (DC) surge cuando se detecta la necesidad de escuchar a los grupos de interés y abrir una interfaz con ellos para conocer sus expectativas en relación a Eguren Ugarte.

De una parte, la DC supone velar para que los grupos de interés sean escuchados y tenidos en cuenta. El departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales se convierte en “defensor del stakeholder”, transmitiendo la presión de la sociedad civil a la áreas responsables de gestionar sus demandas.

De otra parte, la DC ayuda a representar adecuadamente a Eguren Ugarte, a sus intereses y a sus preocupaciones estratégicas ante nuestros grupos de interés. Se les da a conocer los avances que van sucediendo en la empresa en línea con sus demandas y sugerencias.

También se transmite todo aquello en lo que aún no se ha podido avanzar.

Objetivos Medición	Objetivos	Planes	Ámbito actuación
Estratégicos Evaluación Largo plazo	Estratégicos Corto plazo		

<p>Hacer de la Sostenibilidad una seña de identidad de Eguren Ugarte. Que todos los grupos de interés nos identifiquen con este atributo.</p>	<p>Crear valor para todos los grupos de interés e implicarles en el proceso.</p>	<p>Plan director de Posicionamiento Público.</p>	<p>COMUNICACIÓN RELACIÓN PRESENCIA</p>	<p>MEMORIA GRI GLOBAL COMPACT</p>
	<p>Crear valor para Eguren Ugarte, haciendo de la Sostenibilidad una ventaja competitiva.</p>	<p>Plan Director Desarrollo Sostenible</p>	<p>SENSIBILIZACIÓN E IMPLICACIÓN PROCESOS Y SISTEMAS ACCIÓN LOCAL</p>	



Presencia Institucional

Eguren Ugarte no sólo se comunica y relaciona con sus grupos de interés allí donde desarrolla su actividad, sino que también se preocupa por estar presente y activo en foros e iniciativas complementarios que considera de interés.

Con ello, se pretenden reforzar sus vínculos y sus relaciones con la sociedad civil, con los organismos multilaterales, las administraciones públicas y con personas relevantes tales como los líderes de opinión, etc.

La participación no debe ser anecdótica, sino que resultan claves el compromiso real, la dedicación, la lealtad mutua y las redes que se van formalizando en acuerdos o partenariados.

Presencia institucional 2011

	Mundial	Nacional	Local
Empresa			
Universidad		 	
RSC Sostenibilidad			
Sector		 	

Decálogo de Sostenibilidad de Eguren Ugarte

- 1.** Buscamos la integración de los valores y principios asociados al desarrollo sostenible en nuestros procesos de negocio y en la relación con todos los grupos de interés.
- 2.** Queremos estar cerca de nuestros grupos de interés, escucharlos, y conocerlos mejor; para ello mantendremos hacia todos una actitud abierta y cercana.
- 3.** Confiamos en el trabajo en plataforma con todos nuestros grupos de interés y estamos preparados para ser un actor sectorial proactivo, actuando desde la cooperación y el partenariado con los distintos actores sociales en la búsqueda de soluciones.
- 4.** Trabajamos en la búsqueda del equilibrio entre las necesidades de las generaciones actuales y las necesidades de las generaciones futuras, el equilibrio entre el desarrollo económico, sociocultural y medioambiental y el equilibrio en la satisfacción de las demandas de nuestros diferentes grupos de interés.
- 5.** Identificaremos el impacto medioambiental de nuestras operaciones sobre el entorno natural, reduciendo el mismo y ayudando a preservar la diversidad biológica de los destinos en los que estamos presentes. Buscaremos la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos.
- 6.** Entendemos que nuestra actividad en la sociedad debe suponer una contribución a la reducción de las diferencias sociales, y a la disminución de la pobreza a través de oportunidades de crecimiento económico mutuo con las comunidades locales.
- 7.** Seremos sensibles a las necesidades sociales de nuestros empleados y queremos compartir nuestro compromiso con ellos dando cabida a sus inquietudes de solidaridad.
- 8.** Estamos comprometidos en la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible de las comunidades en que operamos. Nos implicaremos plenamente en el ámbito local, respetando y defendiendo como nuestro el patrimonio.
- 9.** Buscaremos en todo momento la complicidad de nuestros clientes en todas nuestras actuaciones en materia medioambiental, cultural y social, cuidando muy especialmente nuestra influencia sobre la infancia.
- 10.** Esperamos que nuestros proveedores adopten una política de mejora continua en relación a la integración de criterios de desarrollo sostenible en su negocio, tales como la justicia social, la minimización de su impacto ambiental y el desarrollo económico.

1.2. Dimensión interna

La Dimensión interna de la Sostenibilidad en Eguren Ugarte en 2011 se centró en tres ámbitos de actuación:

- ✓ La sensibilización y la implicación
- ✓ Los procesos y los sistemas
- ✓ La acción social

En estos ámbitos de actuación se desplegaron los siguientes proyectos:

- ✓ Análisis y diagnóstico de las RSE y Elaboración del Plan de las RSE
- ✓ Adhesión Pacto Mundial
- ✓ Adecuación de la Normativa Desarrollo Sostenible e Impacto Medioambiental
- ✓ Metodología unificada de Identificación e integración de los Grupos de Interés

Análisis y diagnóstico de las RSE y Elaboración del Plan de las RSE

Cuyo resultado ha posibilitado la elaboración de esta I Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Eguren Ugarte.

Adhesión Pacto Mundial

Bodegas Heredad Ugarte firma el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Bodegas Heredad Ugarte, en su afán por promover la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en su Bodega como en su Hotel Eguren Ugarte, ha pasado a formar parte del grupo de compañías firmantes del *Pacto Mundial de Naciones Unidas*. De esta forma, se compromete a apoyar los Diez Principios en defensa de los Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción en las operaciones diarias de la empresa.

Esta iniciativa internacional, que se plasma en forma de compromiso ético, establece un decálogo basado en declaraciones y convenciones universales que aseguran el cumplimiento de una serie de actuaciones basadas en el respeto a los derechos humanos, las normas laborales, el respeto al medio ambiente, la transparencia y el buen gobierno corporativo.

De esta manera, Bodegas Heredad Ugarte da un paso más en su carrera hacia la sostenibilidad, tanto desde el punto de vista medioambiental como social, y se convierte en la única bodega de Rioja en formar parte del *Pacto*.

Tras la firma del Pacto Mundial o Global Compact, Bodegas Heredad Ugarte ha pasado a engrosar la lista de más de 8.000 entidades de 150 países diferentes que han rubricado la iniciativa, dada a conocer por primera vez en el año 2000 por el entonces secretario general de la ONU Kofi Annan. De igual forma, se ha adherido a la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), institución que opera en España desde el año 2004 para fomentar y promover los principios del Pacto Mundial.

Adecuación de la Normativa Desarrollo Sostenible e Impacto medioambiental

Durante el 2011 se ha procedido a la revisión y adecuación del MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SEGURIDAD LABORAL Y ALIMENTARIA que Eguren Ugarte mejora y actualiza con periodicidad anual desde su implantación en 2005.

El MANUAL recoge el alcance del Sistema de Gestión de CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SEGURIDAD LABORAL Y ALIMENTARIA de EGUREN UGARTE , la descripción de los Procesos del mismo y sus interrelaciones, los Procedimientos documentados correspondientes y los aspectos organizativos básicos (Declaración de la Política de calidad, medio ambiente, responsabilidad social y seguridad laboral y alimentaria, Objetivos y Estructura organizativa), al **objeto** de cumplir los requisitos especificados por la especificación RS-10 , por la NORMA BRC , por la NORMA UNE-EN-ISO 9001:2008 y la NORMA UNE-EN-ISO 14001:2004 y lograr los siguientes objetivos generales :

- ✓ Asegurar la calidad, medio ambiente, responsabilidad social y seguridad laboral y alimentaria de nuestros Productos.
- ✓ Demostrar la capacidad de EGUREN UGARTE para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente mediante una aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la calidad, medio ambiente, responsabilidad social y seguridad laboral y alimentaria, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Metodología unificada de Identificación e integración de los Grupos de Interés

La Responsable del Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales, junto con los responsables de cada actividad y tras analizar las operaciones implicadas han definido e inventariado en 2011 por primera vez los grupos de interés afectos a su actividad que cada año serán revisados y modificados superando el simple criterio de relación contractual (cuyo cumplimiento es inexcusable), y teniendo en cuenta su influencia, el trabajo que desarrollan y la colaboración que prestan para el cumplimiento de los planes derivados de la actividad empresarial.

De cada proceso se evaluarán sus impactos en todos los grupos de interés identificados, considerando las consecuencias y la probabilidad de ocurrencia de los mismos, y con una periodicidad anual. Así mismo han sido identificados todos los impactos derivados de nuestras actividades y decisiones en materia de Responsabilidad Social, y se asegura haber identificado todos los grupos de interés significativos dentro del alcance definido del sistema de gestión.



EGUREN UGARTE



2.PRESENTACIÓN

2.1. Presentación y perfil de Eguren Ugarte

El Grupo Eguren Ugarte es el resultado de una tradición vitivinícola familiar que se remonta a 1870.

Nuestros vinos de DOC Rioja son el fruto de nuestros viñedos, 131 hectáreas, que se reparten entorno a los municipios de Laguardia y Labastida en Rioja Alavesa, de los que obtenemos variedades europeas y autóctonas que caracterizan nuestros caldos.

Nuestros vinos de Tierra de Castilla son el fruto de los viñedos de un única Familia proveedora, situados en La Manchuela, con la que nos une una larga relación de amistad además de la comercial.

Eguren Ugarte, actúa en los tres sectores económicos:

Primario, por cuanto controla todo el proceso vitícola, desde las variedades a plantar, su ubicación en el “terroir” más adecuados, diseño de las plantaciones, prácticas de cultivo que en conjunto conferirán a la uva el punto idóneo esperado de cada varietal, hasta la programación de la vendimia en el momento justo para cada tipo de uva y en función de su grado de maduración.

Secundario, con la transformación de la uva en vino, crianza y embotellado.

Terciario, distribuyendo, promocionando y comercializando los vinos de DOC Rioja y Tierras de Castilla por la geografía nacional e internacional.

Proporcionando experiencias de ocio entorno al vino, unos servicios enoturísticos que abarcan, la restauración, el alojamiento y disfrute en nuestro Hotel, la Enotienda y actividades didácticas y participativas entorno a nuestros vinos con catas, maridajes y degustaciones.

Nuestra **Bodega Heredad de Ugarte** componente de la Denominación de Origen Rioja (en adelante D.O.C.).

La Denominación de origen controlada Rioja es una Denominación de Origen Cualificada (D.O.Ca) con la que se distinguen a ciertos vinos elaborados en áreas de las Comunidades Autónomas de La Rioja, Navarra y del País Vasco. Por la diversidad orográfica y climática se distinguen tres subzonas de producción (Rioja Alta, Rioja Baja y Rioja Alavesa) donde se originan vinos de distintas características.

La Rioja Alavesa, comprende el territorio que se extiende desde la margen izquierda del Ebro hasta la cordillera de Cantabria con la excepción de la zona denominada La Sonsierra. Esta zona fue cedida en la edad media al condado de Álava por los Reyes castellanos y hoy forma parte del País Vasco. Tiene una extensión de viñedo de 13.000 Ha.



Los municipios Navarros adscritos a la D.O.C. Rioja, no forman ninguna subzona. Por su clima se les asimila con la Rioja Baja y poseen la nada despreciable cifra de 6.800 Ha. De viñedo.

Como todas las D.O.C. cuenta con un Consejo regulador cuya misión es orientar, vigilar y controlar la producción, elaboración y calidad de los vinos de la D.O.C. Su control abarca todo el proceso: producción, elaboración, crianza, circulación, comercialización y concesión a los vinos aprobados de la *calificación de vino amparado por la Denominación de Origen Rioja*. El signo distintivo es **la contra etiqueta**.

Las actividades de producción de uva y de elaboración y comercialización de vino y productos terciarios asociados son un inmejorable punto de partida para abordar la sostenibilidad, por su impacto en el terreno rural, en la conservación del medio ambiente y revalorización de los espacios y el paisaje repercutiendo además en la promoción de Rioja Alavesa como destino de Turismo Enogastronómico.

Si a todo lo anterior le añadimos unos buenos resultados en el rendimiento como organización, es fácil percibir la sostenibilidad en sus tres vertientes, medioambiental, económica y social.

Nuestras empresas

HEREDAD UGARTE S.A. es una BODEGA que responde a la tipología de *pequeña empresa* ubicada en la Rioja Alavesa (Párganos-Laguardia), cuya actividad se centra en la elaboración, crianza y comercialización de vinos de la D.O. Rioja, tanto para el mercado nacional como para el mercado internacional. Con un capital social de 421.361,09 € y 32 empleados, la compañía continúa paulatinamente asumiendo nuevos retos en su desarrollo empresarial.

Heredad Ugarte se encuentra al pie de la Sierra de Toloño, siendo un lugar singular por estar situado exactamente en el punto de unión de las dos fosas tectónicas del norte de la Península Ibérica: la zona semiárida del Valle del Ebro, de donde llega la luminosidad mediterránea y la zona húmeda del País Vasco, de donde llega la fresca brisa del Atlántico.

La historia vitivinícola de la familia se remonta a 1870, cuando Don Modesto Ugarte comienza a criar sus propios vinos. En 1989 su nieto, Victorino Eguren Ugarte construye en Laguardia-Rioja Alavesa, al pie de sus viñedos su nueva bodega. Pasados los años, en 1997, comienza una importante labor de expansión a nivel nacional e internacional, diversificando sus mercados.

A partir de este momento, conscientes de la importancia de la calidad en la gestión interna, inician una modernización de los procedimientos de trabajo que culminó con la certificación en el año 2002 del sistema de calidad de la bodega por la prestigiosa firma auditora AENOR. En la actualidad, la cuarta generación de la familia y su equipo humano constituyen la bodega histórica “Heredad Ugarte”, que combinando tecnología y tradición, elabora artesanalmente excelentes vinos.

BODEGAS EGUREN S.A. Empresa ubicada en Vitoria-Gasteiz, fundada en 1957 que se dedica al embotellado y comercialización de vinos de Castilla, proviniendo de esta línea de negocio el 60% de la facturación total de la empresa y al embotellado y comercialización de vinos de la tierra, completando así el 40% restante.

Desde 1957, año de fundación, y a lo largo del tiempo, el modo de actuar, la vocación, experiencia y amor al trabajo de la familia Ugarte y del equipo humano que constituye el alma de **Bodegas Eguren**, ha hecho realidad un protocolo de actuación que es la esencia de nuestra filosofía o cultura empresarial: La mejora continua en calidad y servicio.

Los factores diferenciadores de nuestra bodega son, por tanto, no sólo el “saber hacer” unos vinos excelentes, sino también el de ofrecer la mejor calidad en cada uno de nuestros servicios, y dar una exquisita atención al cliente, actuación garantizada por ser unas de las pocas bodegas históricas y familiares que completa el proceso de elaboración de un buen vino: desde el cultivo de la vida hasta la comercialización al cliente final.

AZUKOMESI S.L. empresa ubicada en Párganos, Álava, direccionada al desarrollo enoturístico de la zona de Álava. Cuenta con un hotel sito en la Carretera A-124, km. 61, de la localidad arriba citada. El hotel EGUREN UGARTE, construido junto a la Bodega HEREDAD DE UGARTE, con vistas a los viñedos, está compuesto por 21 habitaciones personalizadas, 3 de ellas suites, salones diversos de reunión y de disfrute. Además dispone del Restaurante Victorino Eguren para cenas, una sala de catas y una tienda.

Las infraestructuras descritas posibilitan la celebración de eventos y actos empresariales, cursos y seminarios, y celebraciones familiares y sociales: bodas, comuniones, bautizos, etc.

La política de la empresa se supedita al servicio al cliente, tanto nacional como internacional, provocándole una nube de sensaciones en torno al vino propiciadas por los paseos entre viñedos, la visita a la Bodega, catas de vinos y maridajes con productos de la tierra, tratamientos estéticos con productos derivados del vino.

Pretendemos que el cliente “viva el vino” y experimente sus virtudes.



Estructura y Gobierno

La estructura de las empresas que componen el grupo Eguren Ugarte pertenece en su integridad a la Familia Eguren Cendoya.

Integrado por dos Sociedades Anónimas, Heredad Ugarte y Bodegas Eguren y una Sociedad Limitada, Azukomesi, el Órgano principal de su estructura de gobierno es el Consejo de Administración, que lo componen los diferentes miembros de la familia, el cual establece la Misión, la Visión así como las líneas estratégicas fundamentales.

Por debajo del Consejo de Administración, la responsabilidad recaía de forma unilateral hasta el año 2011 en la figura del Consejero Delegado. En 2011 ha comenzado el proceso de transformación de la estructura tradicional vertical hacia una estructura horizontal de corresponsabilidad, participación, transparencia y codecisión estableciéndose un Comité de Dirección en el que participan tanto los propietarios como los y las empleadas con responsabilidad en cada una de las áreas o procesos que componen Eguren Ugarte.

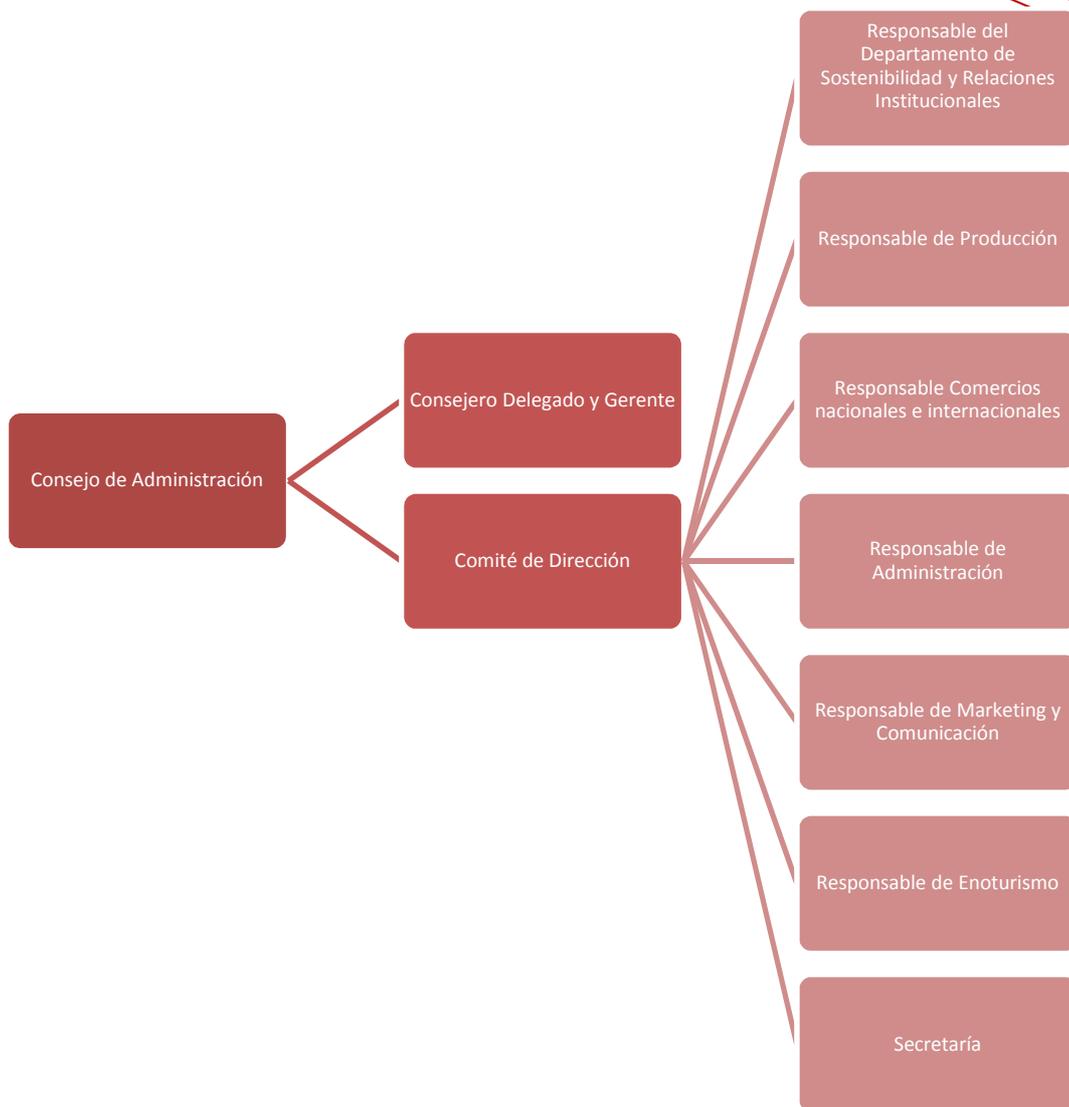
Este Comité de Dirección será a partir de ahora el responsable del debate, supervisión y puesta en práctica de los diferentes planes, políticas y sistemas de gestión de la empresa. El/la Responsable de cada área coordinará al personal adscrito a la misma y se responsabilizará de los Objetivos específicos y consensuados referidos a su ámbito de actuación emitiendo informes periódicos al respecto.

Las decisiones tomadas por el Comité de Dirección en aras de la información y la transparencia serán comunicadas a todo el personal mediante Boletines mensuales vía email.

Estos Boletines también se podrán consultar mediante el intranet que la empresa ha habilitado en el apartado nuevo de su Web dedicado a la Sostenibilidad.



Organigrama



2.2. Misión, Visión y Políticas

Misión y Visión

La **Misión** es el proporcionar la máxima satisfacción a todas las personas relacionadas con la empresa, y a todos los niveles: directivos, accionistas, clientes, trabajadores, organismos...

El Grupo de empresas Eguren Ugarte tiene una **Visión** de futuro enfocada a consolidar y reafirmar nuestra calidad y nuestro servicio con gran deseo de ampliar nuestro mercado, garantizando en todo momento todos nuestros productos y servicios prestados.

Para lograr esto Eguren Ugarte quiere que sus empleados se sientan involucrados en el Sistema de calidad, medio ambiente, responsabilidad social y seguridad laboral y alimentaria y para ello les motiva y anima a participar en la política empresarial. Así mismo la empresa apuesta por un sistema consolidado, comprometiéndose a una mejor y mayor atención a los clientes siempre buscando la mejor calidad.

Por todo ello la estrategia se enfoca a la/el:

- ✓ Mejora de la prestación de servicios a los clientes.
- ✓ Motivación permanente del equipo humano, con una comunicación fluida, una formación permanente, una retribución adecuada, y un premio al esfuerzo.
- ✓ Cooperación con los proveedores.
- ✓ Cumplimiento de todas las obligaciones.

Política de Calidad

La meta de Eguren Ugarte es aumentar la satisfacción de los clientes mediante productos de máxima calidad, potenciando la personalidad y la diversidad. Por ello Eguren Ugarte se compromete a cumplir los requisitos de calidad relacionados con sus productos, incluyendo los legales y reglamentarios, así como los de seguridad alimentaria, potenciando la mejora continua de su eficacia mediante un adecuado control de los procesos. Esta política y

compromiso con la excelencia empresarial llevó a la certificación en el Sistema de Calidad ISO9001:2008 y la Norma BRC de seguridad alimentaria.

En 2011 hemos comenzado el proceso de Certificación de la Q Turística de Calidad de nuestros servicios Enoturísticos que vinculan tanto al Hotel como a los servicios de Restauración.

Política Medioambiental

El compromiso respetuoso con el medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación, el cumplimiento de la legislación y otros requisitos aplicables, y la mejora continua, es parte integrante de Eguren Ugarte y el grupo humano que compone nuestras empresas. Fomentar esta tarea es responsabilidad permanente del Comité de Dirección estableciendo para ello objetivos y metas involucrando a todo el personal de las empresas para conseguirlas. Por ello Eguren Ugarte sigue cumpliendo los criterios de Certificación de la ISO 14001:2004 desde el año 2005.

Política de Innovación

Deseamos incorporar valor y capacidad a través de la Innovación, como parte de la cultura empresarial que promueva el desarrollo de nuevos procesos y productos o que mejoren los ya existentes, y que además constituya un sistema de adaptación al cambio, a las nuevas demandas de nuestros stakeholders y de los mercados, como forma de lograr la excelencia. En 2011 desarrollamos junto a CDTI un Proyecto para adaptar la técnica de **viticultura de precisión**, utilizada por otras empresas del sector a las peculiaridades de nuestro clima-suelo-planta. Además en 2011 hemos creado el **Departamento de I+D+i que recoge una metodología para la gestión y selección de las ideas innovadoras** tanto generadas internamente como transmitidas por el mercado, así como el análisis estratégico de los Proyecto de I+D+i a desarrollar. El Departamento de I+D+i está compuesto por un equipo multidisciplinar que se encarga de **investigar tanto en lo referente a producto como a mercado y servicios**. Este departamento es el encargado de diseñar una estrategia con diferentes fases que abarcan la vigilancia y generación de ideas, la focalización, la capacitación el desarrollo y la implantación.

Además, también en 2011, Eguren Ugarte por mediación de una de una de sus empresas, Heredad Ugarte ha llegado recientemente a un acuerdo de

colaboración con el **Instituto Vasco de Investigación y Desarrollo Agrario, Neiker**. A través de dicho acuerdo, desde la bodega se cooperará en el Proyecto de Investigación y Desarrollo de la Estación de Avisos Agrícolas (ESTAVISO).



Política Social

Implicación de los productores de uva en nuestros valores y políticas de producción de calidad, en el respeto medioambiental, ofreciéndoles asesoramiento continuo, programas de formación y actualización profesional. La capacitación, participación y satisfacción del personal de Eguren Ugarte como elemento dinámico en el Proceso de Mejora Continua, constituye un objetivo fundamental de nuestra organización. Para nuestras empresas, la Formación es un proceso cíclico que se reinventa continuamente con el propósito de conseguir el progreso de las aptitudes de nuestro personal dentro del marco laboral vigente y de un entorno interno de igualdad de oportunidades.

Además en 2011, Eguren Ugarte ha seguido implicándose en su entorno y ha seguido colaborando desinteresadamente con entidades o colectivos, como, la asociación de padres de niños con cáncer Aspanafoha, la Asociación de Donantes de Sangre, Hermanitas de los Pobres o la Fundación Corazonistas.

2.3. Valores y Compromisos

Valores

- ✓ Coparticipación del equipo humano en el proyecto de la Familia Eguren Ugarte, propiciando la labor en equipo y el mérito compartido en los resultados. Propiciar el aprendizaje permanente de las personas que componen la organización mediante la Formación y la motivación, manteniendo la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización.
- ✓ Convertir la Innovación en pilar estratégico de nuestra cultura empresarial posibilitando el desarrollo de nuevos productos, servicios y procesos y autoalimentando el sistema de adaptación al cambio.
- ✓ Respeto al Medio Ambiente y a la Ética, siendo nuestros criterios de actuación independientes y libres de presión.
- ✓ Ofrecer las máximas garantías de calidad en nuestros productos y servicios en términos también de seguridad y homogeneidad que ayudarán a la potenciación de nuestra imagen de Marca y al prestigio de nuestra empresa.
- ✓ Consecución de la calidad total en la organización y componentes de la misma que den como resultado la excelencia empresarial.



Compromisos

- ✓ Cumplir todos los requisitos legales, reglamentarios aplicables a nuestra actividad, productos y servicios, así como aquellos necesarios para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión integrada, teniendo especial sensibilidad en los requisitos medioambientales.
- ✓ Promover el desarrollo profesional y la formación en Calidad, medio ambiente y seguridad del personal y alimentaria a todos los niveles y para todos los puestos a través de los correspondientes planes de formación.
- ✓ Establecer y cumplir los procesos de control.
- ✓ Enfocar el trabajo, mediante la mejora continua, a la prevención de los errores, apoyado en la recogida de no conformidades y sugerencias.
- ✓ Establecer objetivos anuales concretos cuyo seguimiento se realizará periódicamente a través de indicadores.
- ✓ Facilitar al personal la información de la política, objetivos, logros e importancia del sistema de calidad, medio ambiente, responsabilidad social y seguridad del personal y alimentaria implantado, para asegurar

la unidad de interpretación y esfuerzo.

- ✓ Proporcionar para su consecución todos los recursos necesarios, así como toda la confianza y apoyo necesarios al equipo de personas que componen Eguren Ugarte.
- ✓ Poner a disposición del público esta política, para su conocimiento y difusión.



2.4. Grupos de interés: Stakeholders

La Responsable del Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales junto con los responsables de cada actividad y tras analizar las operaciones implicadas ha definido e inventariado en 2011 por primera vez los grupos de interés siguientes:

Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es “inmediata”. En este nivel se incluye a:

- ✓ Clientes
- ✓ Accionistas , inversores y socios
- ✓ Empleados
- ✓ Representantes de los trabajadores/sindicatos
- ✓ Mediadores/colaboradores
- ✓ Proveedores

Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectados por las decisiones. En este nivel se incluye a:

- ✓ Gobiernos, Instituciones, Administraciones Públicas y organismos reguladores
- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Sociedad/opinión pública
- ✓ Asociaciones de consumidores y usuarios

Nivel 3: Son aquellas a las que EGUREN UGARTE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa. En este nivel se incluye a:

- ✓ La competencia
- ✓ Asociaciones profesionales sectoriales
- ✓ Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)

Compromisos de Eguren Ugarte ante los clientes, usuarios y consumidores

Promociones y publicidad: Eguren Ugarte utiliza publicidad respetuosa con la dignidad humana, la salud y la seguridad que no sean engañosas ni inciten a conductas ilegales o peligrosas.

Contratos: Eguren Ugarte elabora contratos de acuerdo con los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe, así como evitar actuaciones abusivas derivadas de posibles posiciones dominantes. Información clara, veraz y completa para los clientes, usuarios y consumidores sobre la procedencia, composición, de los productos.

Precios, presupuestos, plazos, garantías, seguros e impuestos: Eguren Ugarte cumple con las condiciones acordadas con los clientes, usuarios y consumidores.

Confidencialidad: Eguren Ugarte garantiza la protección de la confidencialidad en las relaciones con sus clientes y el respeto a la privacidad de sus datos.

Honestidad: Eguren Ugarte garantiza que las relaciones con los clientes, usuarios y consumidores excluyen prácticas de corrupción, extorsión y soborno que condicionen la objetividad e independencia de las partes.

Atención al cliente y postventa: Eguren Ugarte ha establecido

procedimientos para el tratamiento y resolución, de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes.

Bienes y servicios socialmente responsables: Eguren Ugarte facilitará bienes y servicios que respondan a criterios de calidad, seguridad, fiabilidad y, progresivamente, accesibilidad universal.

Compromisos de Eguren Ugarte ante los propietarios, accionistas, inversores y socios:

Eficacia y eficiencia en la gestión: la eficacia y eficiencia en la gestión para asegurar el máximo beneficio de forma sostenible.

Gobierno de la organización: se han establecido los mecanismos y sistemas de control necesarios para asegurar que los directivos desempeñan sus funciones con honestidad, rigor y lealtad hacia los intereses de los accionistas, inversores, socios y donantes, de manera compatible con los del resto de los grupos de interés significativos.

También se ha fomentado la igualdad de oportunidades en la promoción hacia los puestos de los órganos de gobierno de la organización.

Transparencia informativa: se asume un compromiso público con la fiabilidad, el rigor, la oportunidad y relevancia de la información que Eguren Ugarte transmite al público en general.

Derechos de voto y representación: Eguren Ugarte garantiza los derechos de voto y representación asegurando que son utilizados de buena fe y siempre en defensa del objeto social de la organización.

Compromisos de Eguren Ugarte ante los empleados

No-discriminación: respeto a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato, independientemente de raza, sexo, maternidad-paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, salud, edad, discapacidad u otras características distintivas.

Derecho a la intimidad: Eguren Ugarte asegura que los comportamientos de la organización no infrinjan el derecho a la intimidad de los empleados y de sus familias. Así como el cumplimiento de la legislación respecto a los datos personales (LOPD).

Trabajo forzoso: Eguren Ugarte no utiliza el trabajo forzoso, incluyendo el trabajo en servidumbre y el trabajo carcelario no voluntario y/o no remunerado.

Trabajo infantil: Eguren Ugarte fomenta la erradicación del trabajo infantil, directa o indirectamente, en toda la cadena de suministro.

Salud y seguridad: Eguren Ugarte gestiona la prevención de riesgos para la salud y la seguridad de sus empleados mediante la integración de la actividad preventiva en Eguren Ugarte y la adopción de las medidas necesarias dirigidas a prevenir accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo. Cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales.

Entornos accesibles: Eguren Ugarte diseña los entornos laborales y los puestos de trabajo, en la medida de lo posible, bajo los criterios de diseño universal y accesibilidad global, de modo que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad.

Asociación y negociación: Eguren Ugarte respeta el derecho de afiliación sindical y representación colectiva de los empleados, y a la negociación colectiva.

Salario: Eguren Ugarte define una política retributiva para satisfacer un nivel de vida digno.

Contrato de trabajo: Eguren Ugarte cumple toda legislación en la contratación y protección social (seguro de enfermedad y accidentes, jubilación, seguro de desempleo, etc.).

Formación, empleabilidad y carrera profesional: Eguren Ugarte definirá los programas de actualización de conocimientos y competencias.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral: Eguren Ugarte favorece el equilibrio entre la vida privada y profesional.

Respeto a la dignidad del trabajador: Eguren Ugarte fomenta el respeto a la dignidad, y emprenderá actuaciones ante comportamientos que supongan un atentado directo a esa dignidad, especialmente aquellos que se circunscriben en los conceptos de acoso sexual, violencia en el lugar de trabajo o acoso moral.

Mecanismos de comunicación: Eguren Ugarte favorecerá la comunicación interna, incluyendo cauces de reclamaciones, quejas o denuncias, que permitan una mejora en la relación con el empleado y en su caso, valorar el nivel de satisfacción de los mismos.

Compromisos de Eguren Ugarte ante los proveedores de productos y servicios

Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro: Eguren Ugarte promueve los principios y requisitos de la responsabilidad social en su cadena de proveedores, con especial atención a los

proveedores directos con los que tenga una mayor capacidad de influencia.

Formalización y cumplimiento del contrato: Eguren Ugarte acuerda principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe, con especial atención a los proveedores directos. Eguren Ugarte selecciona y contrata proveedores que hayan implantado prácticas responsabilidad social.

Honestidad: Heredad Ugarte garantizará que las relaciones con los proveedores excluyen prácticas corrupción y soborno que condicionan la objetividad e independencia de ambas partes, y que se respetan los derechos de propiedad (por ejemplo: la propiedad intelectual) de los proveedores.

Compromiso de Eguren Ugarte en sus alianzas o colaboraciones

Heredad Ugarte seleccionará preferentemente socios para las alianzas o colaboraciones que hayan implantado prácticas de responsabilidad social.

Compromisos de Eguren Ugarte ante los competidores

Eguren Ugarte define políticas y estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal, respetando los derechos de propiedad de los competidores, sin recurrir a prácticas como el espionaje industrial.

Compromisos de Eguren Ugarte ante la administración

Colaboración y transparencia: Eguren Ugarte mantiene relaciones de transparencia y colaboración con las Administraciones Públicas.

No-injerencia: Eguren Ugarte no realiza injerencias ilegítimas en el ámbito político.

Obligaciones fiscales: Eguren Ugarte cumple las obligaciones fiscales, en todos los territorios en donde lleve a cabo sus actividades, evitando prácticas fiscales injustificables.

Honestidad: Eguren Ugarte evita prácticas de corrupción y soborno en las relaciones con la administración y/o autoridades políticas que condicionan la objetividad e independencia de ambas partes.

Compromisos de Eguren Ugarte ante la comunidad/sociedad

Compromiso: Eguren Ugarte contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad y el entorno donde opera mediante las actividades que le sean

propias y otras adicionales en la medida de sus posibilidades.

Promoción del desarrollo local: Eguren Ugarte utiliza su capacidad dinamizadora y generadora de riqueza para mejorar el entorno en el que opera, teniendo en cuenta el desarrollo local mediante políticas que promueven y potencian la contratación local, tanto de empleados en los distintos niveles de preparación, en la medida de lo posible, como mediante la utilización de proveedores locales cuando el tipo de producto-servicio lo permita.

Seguridad del producto y servicio: Eguren Ugarte evaluará los riesgos para la salud y seguridad de estos a lo largo de su ciclo de vida, y adoptará las medidas posibles para evitarlos o minimizar sus efectos.

Comunidades indígenas: Eguren Ugarte respeta el patrimonio y formas de vida de las comunidades indígenas afectadas por las actividades de la organización y particularmente el derecho a no sufrir la asimilación forzosa o la destrucción de su cultura, siempre que no entren en contradicción con los principios universales recogidos en este documento.

Para la revisión de estos impactos la organización ha establecido las correspondientes escalas de valoración para estos criterios.



2.5. Planificación estratégica

Eguren Ugarte ha comenzado a planificar su actividad de acuerdo con el proceso descrito en el flujograma adjunto, para lo que identifica, recopila y analiza la información referente a la actividad cotidiana de sus empresas y la opinión de las partes interesadas o grupos de interés:

- ✓ Accionistas: Juntas y Consejos
- ✓ Directivos: Consejo de Dirección
- ✓ Clientes: Encuestas anuales
- ✓ Proveedores: Encuestas, visitas.
- ✓ Personal organización: Encuestas, jornadas y reuniones de empresa.
- ✓ Consumidores: Seguimiento de protocolos y certificados de seguridad alimentaria
- ✓ La Comunidad: Indicadores económicos y demográficos de la zona
- ✓ Otras organizaciones externas: Materias sociales, legales y de medioambiente.
- ✓ Gestión Interna: Autodiagnósticos(DAFO) y seguimiento de indicadores de gestión.
- ✓ Evolución del mercado: Estudios de “benchmarking”
- ✓ Funcionamiento de la competencia: Visitas a otras empresas y D.O.
- ✓ Novedades tecnológicas aplicables a la mejora de la producción, seguridad y protección medioambiental.

En función de todo ello era Gerencia quien diseñaba la estrategia empresarial, a partir de 2011 al instaurarse el Comité de Dirección, el Plan estratégico 2012-13

erá consensuado entre ambos.



2.6. Diseño de Productos, Servicios y Procesos

Eguren Ugarte realiza el diseño de sus propios productos y procesos, realizando para ello estudios tecnológicos y de mercado con el fin de asegurar la adecuación de las especificaciones a los objetivos que se persiguen y asegurar el éxito técnico y comercial de sus sucesivos proyectos.

En el proceso de diseño se toman en consideración:

- ✓ Preferencias de consumidores y prescriptores (Estudios de Mercado)
- ✓ Requisitos legales y reglamentarios existentes
- ✓ Análisis coste-beneficio de las alternativas
- ✓ Impactos potenciales sobre el medioambiente y sobre las condiciones de trabajo del personal
- ✓ Principio de precaución: Se evita de forma taxativa la utilización de materias primas, materiales auxiliares o productos cuya adecuación y seguridad no se tenga absoluta certeza
- ✓ Necesidades de formación del personal para una correcta realización de las tareas asociadas (Plan de Formación y Comunicaciones Internas)

Una vez completado el proceso, se validan los resultados para comprobar su idoneidad de los logros obtenidos y retroalimentar el “know-how” para futuros proyectos. La implantación se realiza mediante la estructura determinada por los Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y Q Turística de Calidad, ésta última desde 2011.

Eguren Ugarte en 2011-12 colabora con diferentes Universidades y Organizaciones en diversos proyectos de investigación como CDTI, Neiker, Universidad Pública Vasca UPV, Universidad de Mondragón, Plataforma Tecnológica del Vino (PTV), ESDEN en proyectos tanto relacionados con los modelos de gestión, con el vino y con el Enoturismo.

3.NUESTRA TIERRA



RIOJA ALAVESA

3.1. Enclave y Sostenibilidad

Eguren Ugarte nace entre viñedos en el corazón de Rioja Alavesa, al pie de la Sierra de Cantabria, y en una orografía de condiciones excelentes para el cultivo de uva.

La conversación parcelaria de los viñedos de Rioja Alavesa es mayoritariamente por herencia familiar por lo que existen muchos propietarios, y las parcelas suelen estar repartidas en diferentes municipios no existiendo grandes concentraciones localizadas en un mismo punto.

La calidad de sus caldos se debe, en gran medida, al suelo arcillo calcáreo (excelente para que las cepas absorban la humedad necesaria), al clima y a la ubicación de los viñedos tras la Sierra Cantabria (que protege las viñas de los vientos fríos del Norte y permite que la cepa aproveche mejor el calor), así como al cuidado de nuestras gentes en conjugar el legado histórico de elaboración y las nuevas tecnologías.

El cultivo de la uva proporciona un alto valor paisajístico, como la Ruta del Vino que confirma la complementariedad e interacción entre el medio, la cultura del vino y el Turismo Enogastronómico, como complemento adicional al primer y segundo sector económico en el entorno.

La Rioja Alavesa recibe unos 60.000 turistas al año. Una cifra que se incrementará notablemente si se cumplen los pronósticos de los expertos en turismo, quienes prevén un aumento considerable de la demanda de actividades turísticas relacionadas con el mundo del vino en los próximos años. Nosotros hemos abierto las puertas de nuestra Bodega en 2011 a 17.000 turistas que nos han honrado con su visita.

