QualityExperts S.A.

ASESORES EN SISTEMAS DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLES

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2009

ÍNDICE

CARTA DE LA PRESIDENTA.....2

I. QUALITY EXPERTS.....3
II. RESPONSABILIDAD SOBRE EL SERVICIO.....5
III. LOS DERECHOS HUMANOS.....7
IV. DESEMPEÑO AMBIENTAL.....11
V. DESEMPEÑO ECONÓMICO Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.....17

ANEXOS.....18

CERTIFICADO ISO.....19
CERTIFICADO PROVEEDORES.....20
CERTIFICADOS ONG.....21

DATOS DE LA EMPRESA.....24

QualityExperts S.A.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Barcelona, 29 de junio de 2010

Apreciados Sres.

Quality Experts es una empresa creada en el año 1992 y especializada en el asesoramiento de programas socialmente responsables, está desde el 2005 adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Hemos hecho partícipes de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas a nuestros clientes y en escuelas de negocio impartiendo el módulo de Responsabilidad Social Corporativa.

De nuestras actuaciones del 2009 queremos destacar en el ámbito de la Gestión Medioambiental la obtención de la acreditación BREEAM hecho que nos permite ser auditores de certificación de edificios sostenibles de acuerdo con este referencial.

Nuestro reto del 2010 es el Programa ECO_ STEVEDORING: implantar el sistema de gestión ambiental EMAS III con nuestro software ECO_ STEVEDORING EASY TOOL en diferentes empresas estibadoras de puertos de Europa.

Aprovecho la ocasión para saludarles cordialmente.

Maria Font Domeque
Presidenta

Asesores en Sistemas de Calidad y Gestión Medioambiental
C./ Pau Claris, 162, 4º 3ª - 08037 - Barcelona - Spain
Tel.: 34-93 488 03 51 - Fax: 34-93 487 04 98 - E-mail: info@qualityexperts.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona tomo 2516, Folio 163, Hoja nº B-84468 C.I.F. A-60179323

I. QUALITY EXPERTS S.A.

Desde 1992 en Quality Experts somos una empresa consultora que tiene como objetivo orientar a nuestros clientes en el proceso de implantación de sistemas de gestión socialmente responsables.

Nuestra inquietud innovadora nos impulsa a ser proactivos con nuestros clientes, llegando a ser pioneros en España y en Europa en sus proyectos, convirtiéndose en un referencial a seguir en su sector.

Misión

Nuestra misión es dar un servicio personalizado a nuestros clientes, integrándonos en su equipo humano como parte de su empresa, a fin de colaborar con ellos en programas de responsabilidad social. Para ello contamos con un equipo humano altamente cualificado y con el apoyo de colaboradores especializados.

Visión

En Quality Experts queremos ser una consultora ágil y dinámica que inspire confianza a todos los empresarios y directivos que quieren mejorar la gestión de su empresa con criterios de sostenibilidad en un mundo cada vez más globalizado.

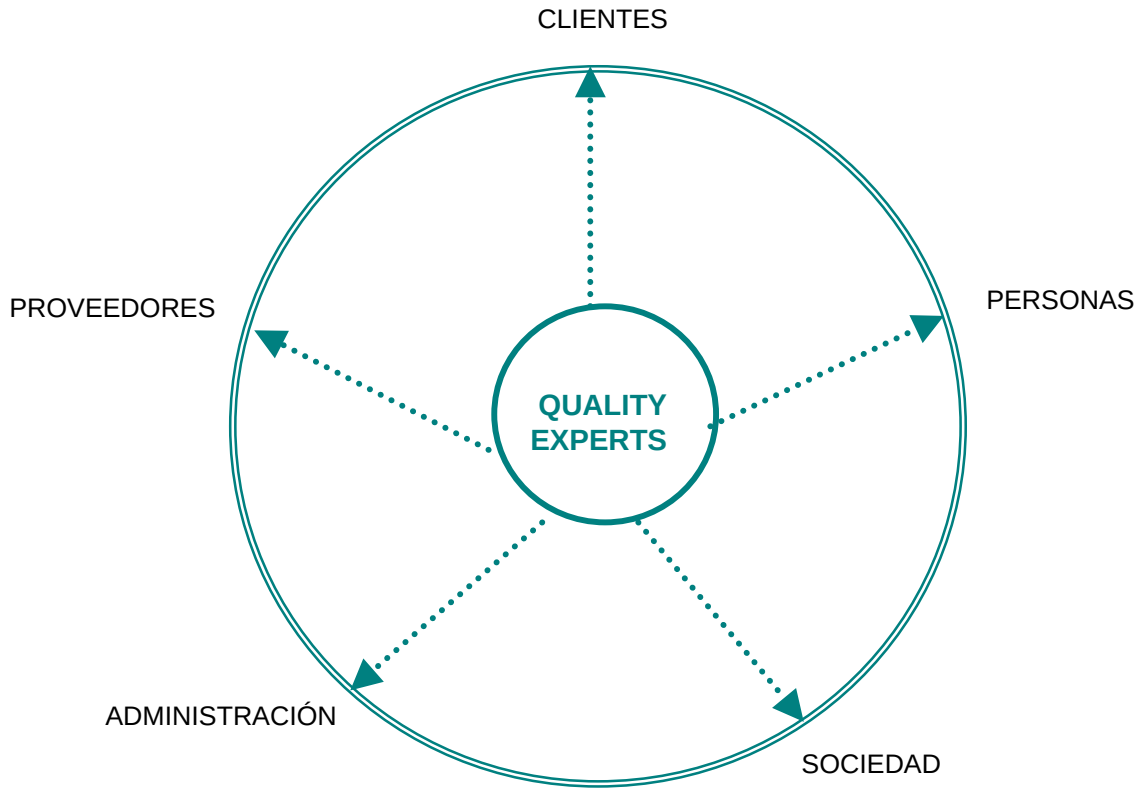
Valores

Nuestros principales valores son: la honestidad, el sentido práctico e innovador y la sensibilidad por el entorno, que nos ayudan a ser consecuentes con nuestra misión y nuestra visión.

Actuaciones

Estamos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2005, porque consideramos que recoge de forma clara los principios básicos de la relación que las empresas han de tener con la sociedad. El compromiso adquirido al estar en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas nos motiva a definir planes estratégicos con objetivos que van más allá de los meros resultados económicos.

Nuestros stakeholders:



II. RESPONSABILIDAD SOBRE EL SERVICIO

Todos nuestros programas de asesoramiento y formación en sistemas de gestión responsables: Medio ambiente, Seguridad alimentaria, Mejora continua y Responsabilidad Social, se basan en el principio del desarrollo sostenible:

"El desarrollo sostenible permite satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la satisfacción de las necesidades de generaciones futuras". Naciones Unidas 1987.

2.1. Fidelización de los clientes

Nuestro principal indicador sobre la responsabilidad de los servicios y programas que ofrecemos es el índice de fidelización[1] de nuestros clientes.

Valor medio de fidelización de los tres últimos años (2007,2008 y 2009): 90,6%

2.2. Acreditaciones:

Nuestra experiencia profesional es reconocida por las diferentes acreditaciones y homologaciones internacionales que disponemos.

2.2.1. Medio ambiente

Queremos resaltar que en julio de 2009 hemos obtenido la acreditación BREEAM INTERNATIONAL de auditores de edificios sostenibles, que concede BRE (Building Research Establishment).

ONU

Quality Experts está homologada por la ONU para preproyectos ambientales (nº 24293).

[1] Porcentaje de clientes que anualmente renuevan su contrato o contratan nuevos servicios.

2.2.2 Derechos Humanos

Desde 2005 estamos acreditados por Social Accountability International como empresa asesora y formadora en el proceso de implantación del sistema de responsabilidad social SA 8000 a nivel internacional.

Esta acreditación nos ha ayuda a promover entre nuestros clientes la implantación de la Norma SA 8000 la cual vela por los derechos humanos a todos los niveles (gestión interna de los recursos humanos y proveedores).

2.2.3. Responsabilidad social

GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Quality Experts es miembro del GLOBAL REPORTING INITIATIVE como Stakeholder Organizational.

2.2.4 Metodología de trabajo

CERTIFICADO ISO 9001:2000

Desde el año 1994 estamos certificados con la Norma ISO 9000 en el proceso de asesoramiento y formación en sistema de gestión responsables.

III. LOS DERECHOS HUMANOS

Dentro de nuestro ámbito de influencia velamos por la protección de los derechos humanos, nuestras principales actuaciones se centran en la correcta gestión de nuestros recursos humanos, en el programa de "proveedores sociales" y en la sensibilización de nuestros clientes por cumplir con la Norma SA 8000 y los principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

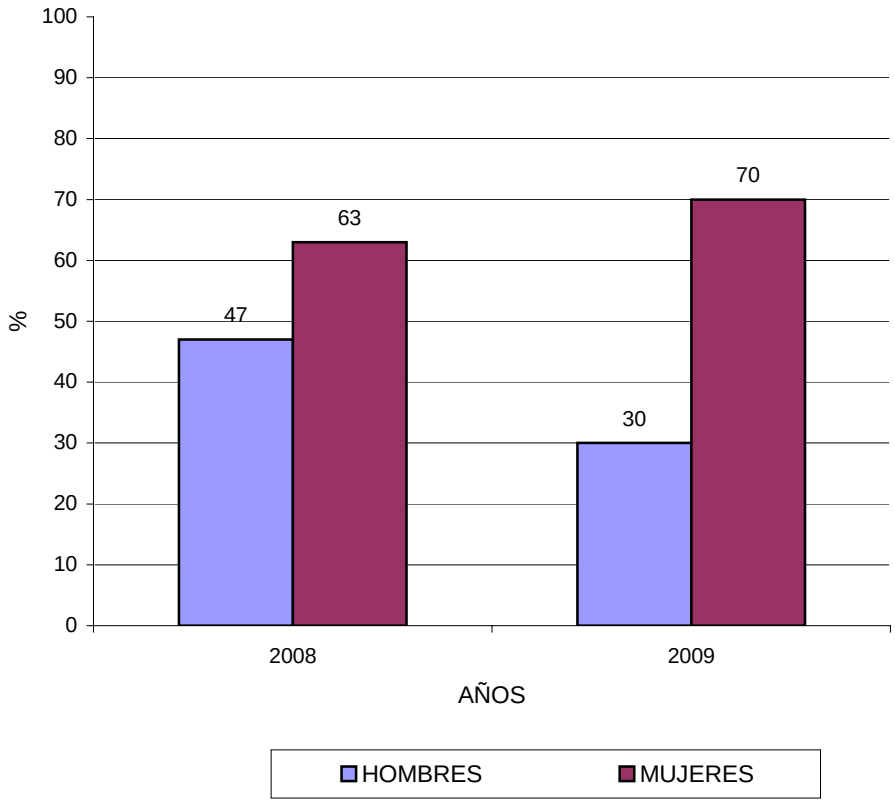
3.1. Nuestros profesionales

Nuestro equipo de profesionales (plantilla y freelance) desarrollan su trabajo en condiciones óptimas tanto al nivel de seguridad como de recursos técnicos y tecnológicos.

Tabla I: Perfil del equipo

Parámetro	Resultados 2009
Formación académica	99% técnicos superiores
Media edad	37 años
Distribución sexos	70% mujeres y 30% hombres
Nivel de accidentalidad laboral y absentismo laboral	0

Gráfico I: Distribución de la plantilla por sexos



3.1.1. Conciliación

Para poder conciliar la vida laboral con la familiar se ha ampliado y flexibilizado el horario de trabajo y el periodo de vacaciones:

- 9 a 14 y 15 a 19 de lunes a jueves
- 9 a 14 y de 15 a 18 los viernes
- 8 a 15 el mes de agosto

3.1.2. Plan de formación

Disponemos de un programa anual de formación siendo los principales temas del 2009: Ingles y formación sobre eficiencia energética. El curso BREEAM Internacional Asesor Training es el que nos ha permitido obtener la acreditación BREEAM

3.1.3. Evaluación de riesgos

Anualmente realizamos la evaluación de los posibles riesgos laborales con una empresa externa acreditada.

3.2. Nuestros proveedores

3.2.1. Política de selección

Tanto en el proceso de selección de nuestros proveedores como en los programas de asesoramiento de nuestros clientes tenemos presente la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

3.2.2. Nuestro objetivo

Nuestro objetivo va más allá de tener proveedores que cumplan con la legislación vigente, es por ello que hemos desarrollado el programa de "PROVEEDORES SOCIALES".

El "programa de proveedores sociales" tiene como finalidad seleccionar aquellos proveedores que están comprometidos con la sociedad y el medio ambiente. Actualmente tenemos a:

- DONARPLAST: empresa colaboradora con la asociación niños con cáncer y payasos sin fronteras.

- "PEDAL BICI MISSATGERIA", transporte en bicicleta –mensajería- .

- El 27,3 % de nuestros proveedores tienen el certificado ISO 9001.

3.3. Nuestros clientes

En todos nuestros proyectos valoramos la relación que tienen los empresarios y directivos con las personas que constituyen la empresa, con sus colaboradores / proveedores y con la sociedad.

Esta valoración la realizamos teniendo en cuenta los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los requisitos de la Norma SA8000 y de la Norma OHSAS 18001.

3.4. Sociedad

Consideramos que una forma de fomentar los Derechos Humanos es siendo solidarios con diferentes ONG's, por este motivo colaboramos con:

PayaSOSpital

MEDICOS SIN FRONTERAS

Aldeas Infantiles SOS
Plataforma Empresarial

Intermón Oxfam

SOS Galgos

FUNDACIÓN aecc
INVESTIGACIÓN DEL CÁNCER

IV. DESEMPEÑO AMBIENTAL

En interés por mantener un equilibrio entre el desarrollo económico y su impacto en el medio ambiente, hemos identificado tres principales áreas de actuación:

4.1. Aspectos Ambientales indirectos:

Nuestro principal impacto ambiental es indirecto, es nuestra intervención en los sistemas de gestión ambiental de nuestros clientes.

En todos los proyectos de gestión ambiental tenemos como principales objetivos sensibilizar a todas las personas sobre la situación actual de nuestro planeta, reducir el consumo de energías no renovables, minimizar los impactos ambientales de las empresas y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que son de aplicación.

De acuerdo con estos objetivos hemos asesorado a nuestros clientes en diferentes programas medioambientales como: Eco Management and Audit Scheme (EMAS) y ISO 14001:2004, también realizamos auditorias de seguimiento y mejora ambiental y hemos realizado las primeras evaluaciones iniciales de gestión forestal sostenible según el estándar FSC (Forest Stewardship Council).

Asimismo, el 3 de diciembre de 2009 impartimos una presentación BREEAM de edificios sostenibles en l'Escola Sert, edificio del Colegio de Arquitectos de Barcelona.

4.1.1. Resultados

El porcentaje de clientes que tienen un sistema de gestión ambiental ha aumentado en el último año. Se ha pasado de un 51% en 2008 a un 53% en 2009.

Gráfico I: Porcentaje de clientes con sistemas de gestión ambiental en 2008

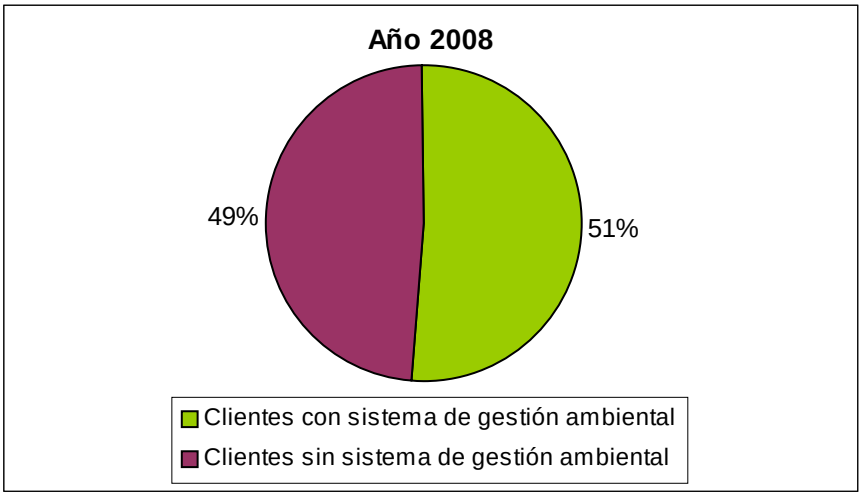
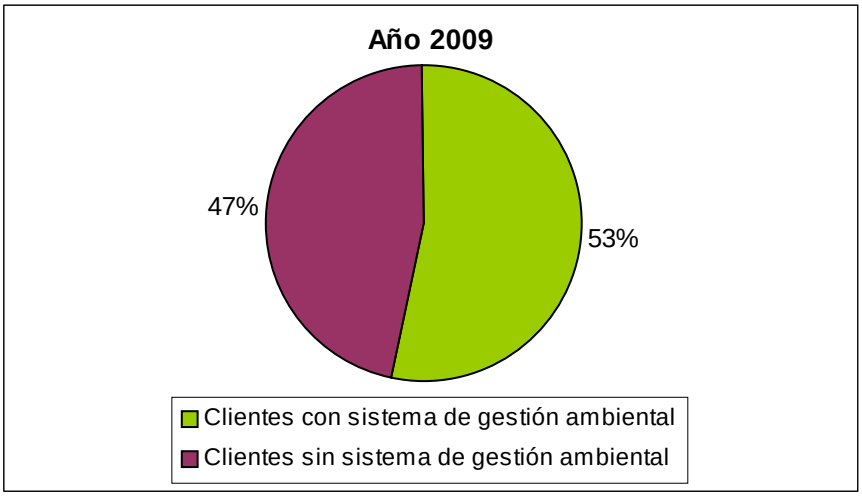
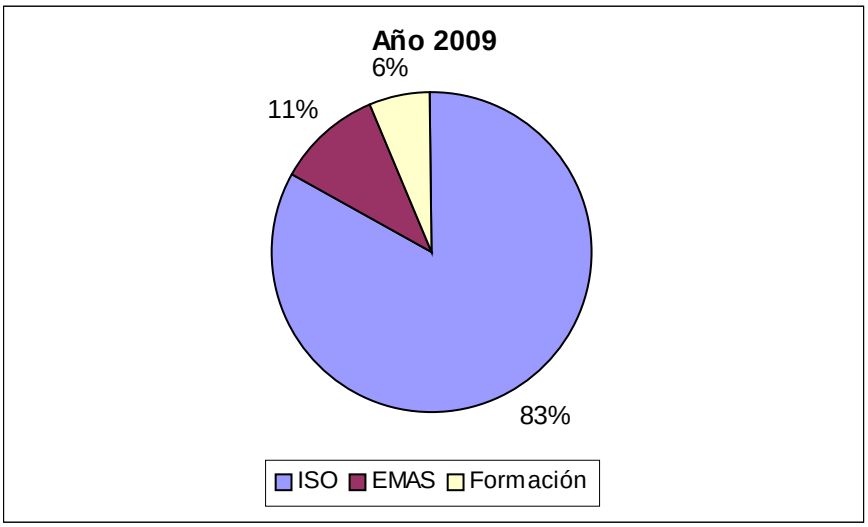


Gráfico II: Porcentaje de clientes con sistemas de gestión ambiental en 2009



En 2009, de los clientes con sistemas de gestión ambiental: el 83% tienen el certificado ISO 14001, el 11% el registro EMAS y un 6% programas de formación y sensibilización

Gráfico III: Tipología de sistemas de gestión ambiental en 2009 de nuestros clientes



4.1.2. Los objetivos alcanzados en el 2009 han sido:

a. Asesorar en el proceso de certificación de Gestión Sostenible de los Bosques FSC (Forest Stewardship Council) estándar americano, PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) estándar europeo o PNE 162002-1 español.

b. Obtener la acreditación de auditores ambientales de edificios según el esquema BREEAM INTERNATIONAL (Building Research Establishment Environmental Assessment Method).

4.1.3. Objetivo ambiental asociado a aspectos indirectos del 2010

Implantar el programa ECO –STEVEDROING de la UE: sistema de gestión medioambiental EMAS en empresas estibadoras de los puertos de España y Portugal.

4.2. Aspectos ambientales directos

Nuestro principal impacto ambiental es el consumo de papel, por este motivo se han realizado las siguientes actuaciones:

1º Política de comunicación e información por medios telemáticos y no con soporte papel (web, correo electrónico).

2º Se ha invertido en ordenadores portátiles, para minimizar el uso de papel en casa de los clientes.

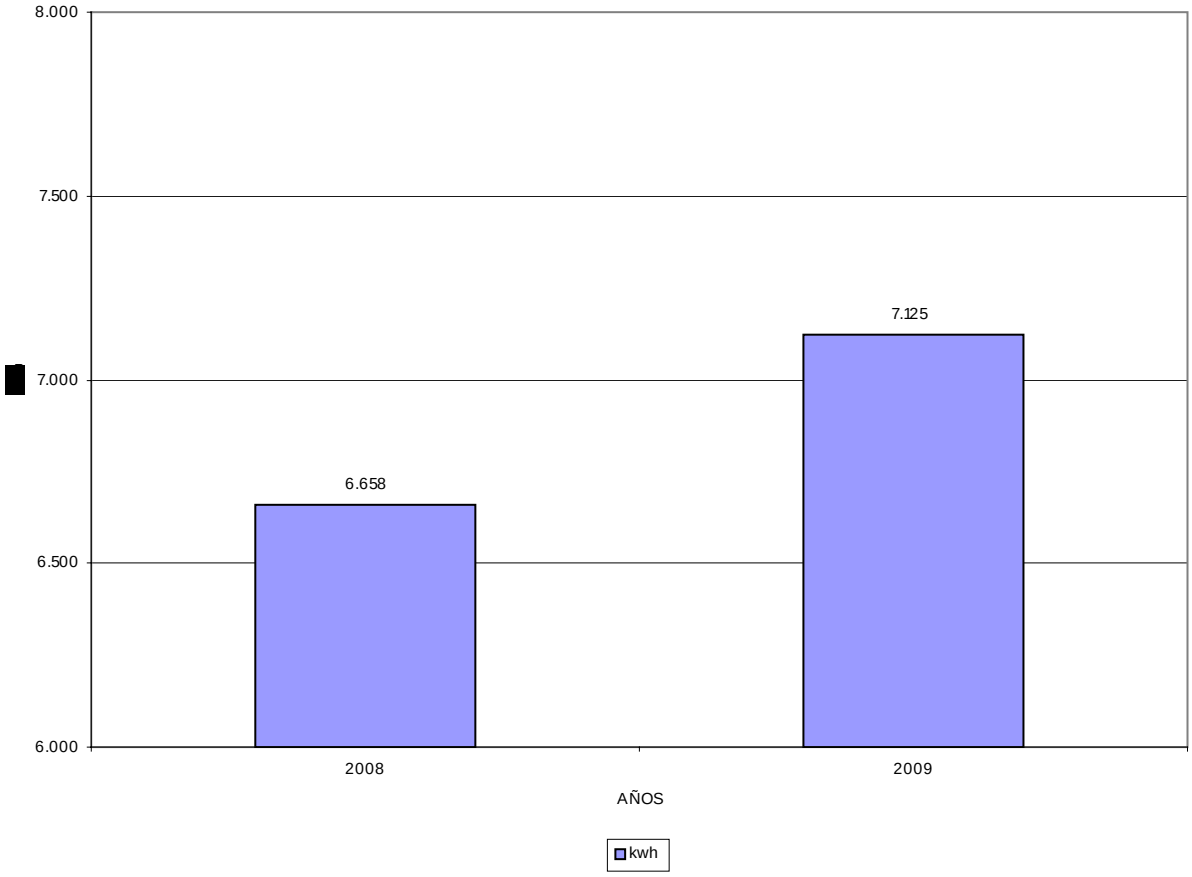
3º Usamos papel reciclado: NATURPAPEL.

4º Segregamos y gestionamos el papel con un gestor homologado ECO-LOGIC.

4.2.1. Consumo energético

En el transcurso del 2009 nos hemos planteado hacer el seguimiento y la medición de nuestro consumo energético (Kwh) con el fin de determinar en el año 2010 si nuestro consumo es óptimo o se puede reducir.

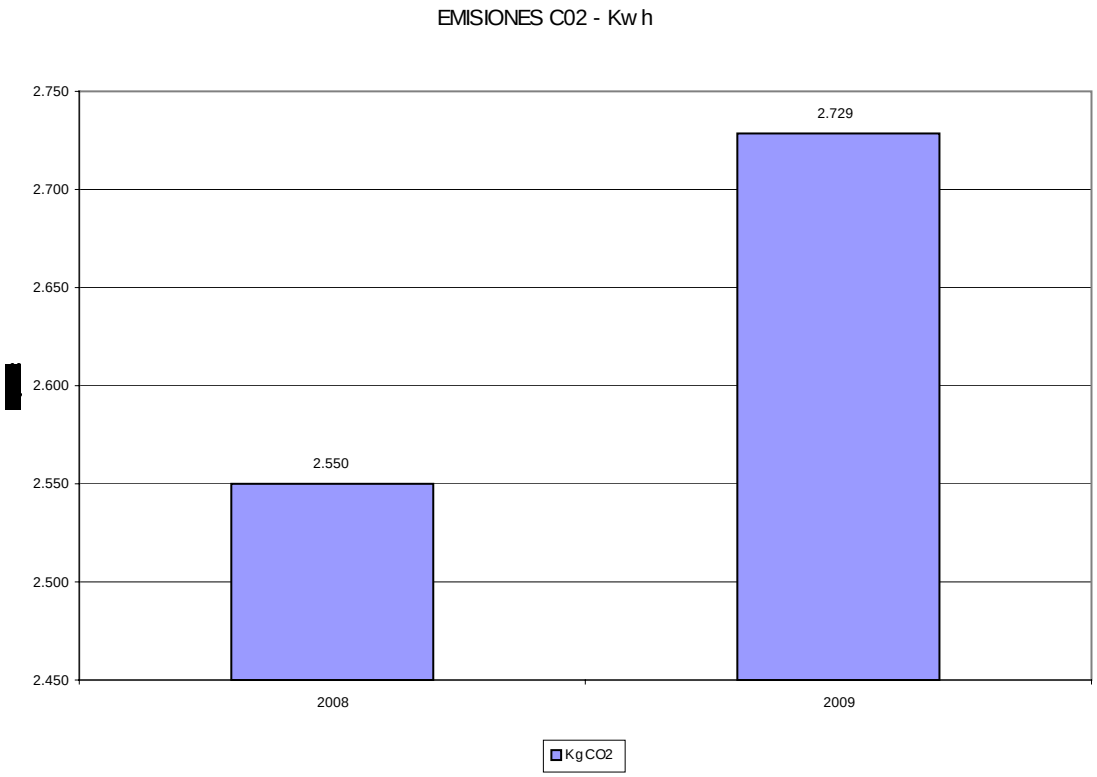
Gráfico IV: Consumo energético



4.2.2. Emisiones de CO2

Al igual que con el consumo energético hemos considerado oportuno medir en el 2009 nuestras emisiones CO_2 relacionados con el consumo energético y como objetivo del 2010 las relacionadas con el transporte. Aplicamos el siguiente factor de conversión 1 Kwh = 0,383 Kg CO_2 tomando como referencia la iniciativa CeroCO_2.

Gráfico V: Emisiones CO_2



4.2.3. Consumo papel

Nuestra política de comunicación e información por medios telemáticos y no con soporte papel (web, correo electrónico). Nos ha permitido que durante el 2009 no tengamos que realizar ningún pedido de hojas corporativas. Todos los informes y ofertas se han enviado en por mail en formato pdf.

Tabla: Consumo papel

Consumo papel	Pedidos 2009
Papel reciclado	10.000 hojas
Papel ecológico corporativo	0

V. DESEMPEÑO ECONÓMICO Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

5.1. Presencia en el mercado

El objetivo del 2009 ha sido internacionalizar la empresa en el mercado Europeo es por este motivo que hemos participado en el programa ECO-INNOVATION de la Unión Europea con el proyecto Eco-stevedoring

5.2. Transparencia de la información

Nuestro sistema de gestión cumple con al Norma ISO 9001:2000 y es auditado anualmente (desde el año 1995) por la empresa DET NORSKE VERITAS, empresa certificadora acreditada.

ANEXOS

DET NORSKE VERITAS

CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

(MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE)

Certificado nº 27789-2008-AQ-IBE-ENAC

Se certifica que el sistema de gestión de la compañía
(This is to certify that the management system of the company)

QUALITY EXPERTS

Pau Claris, 162 4º 3ª, 08037, Barcelona, Spain

es conforme a la norma
(complies with the standard)

ISO 9001:2000

Este certificado es válido para el siguiente campo de aplicación
(This certificate is valid for the following scope)

ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PARA LOS SECTORES INDUSTRIALES, SERVICIOS, ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS.

(CONSULTING AND TRAINING IN QUALITY, ENVIRONMENTAL, FOOD SECURITY AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT SYSTEMS FOR INDUSTRIAL SECTORS, SERVICES, PUBLIC AND PRIVATE BODIES).

Este certificado es válido hasta
(This certificate is valid until)
31.05.2011

Fecha primera emisión
(First issue date)
2002-06-05

Lugar y fecha:
(Place and date)
Barcelona, 20.06.2008

El cumplimiento de la norma con respecto al alcance indicado ha sido verificado por el auditor jefe de DNV
(The compliance to the standard with respect to the scope indicated has been verified by the DNV lead auditor)

Lars Appel
Lead Auditor

ENAC
CERTIFICACIÓN
Nº 03/C-SC005

Unidad acreditada
(Accredited Unit)
DET NORSKE VERITAS ESPAÑA

Javier Labrada
Operations Manager

El incumplimiento de las instrucciones para el uso de las marcas de certificación, que se entregan con los logos, puede dar lugar a la cancelación del certificado.
La validez de este certificado está sujeta a revisiones periódicas - como mínimo anuales - y a la revisión completa del sistema con periodicidad trienal.
(Lack of fulfillment of conditions as set out in the instructions enclosed with the logos, may render this certificate invalid.)
(The validity of this certificate is subject to periodical audits - at least annual - and to a complete re-assessment of the system every three years.)

DET NORSKE VERITAS ESPAÑA, GARRITXA 10-12; 08820 EL PRAT DE LLOBREGAT, BARCELONA; TEL. +34-93-479 26 00, FAX. +34-93-478 75 78, EMAIL: bar.cert@dnv.com

Ecologic

29 ECOLÓGICA, S.L.U

San Adrián del Besós, a 11 de Febrero de 2010

QUALITY ESPERTS
PAU CLARIS, 162 4º3ª
08037 – BARCELONA
FAX: 93.487.04.98
A/A: VANESA

Por la presente ***CERTIFICAMOS*** que los documentos de papel retirados de sus dependencias el día 5 de Febrero de 2010 han sido convenientemente destruidos.

Y para que conste, a los efectos oportunos, firmamos la presente en la ciudad y fecha arriba indicadas.

ECOLOGIC

Ecologic
29 Ecológica, S.L.
N.I.F. B-61978151
C/Joan d'Austria, s/n
08930 Sant Adrià de Besòs
902 222 340
www.ecologicrecicla.com

Reciclem. Recollim. Buidem.

C/Joan d'Austria, s/n 08930-Sant Adrià del Besós Tel. 902 222 340 Fax 934.639.668 N.I.F. B-61978151
www.ecologicrecicla.com

Intermón Oxfam

902 330 331
info@IntermonOxfam.org
www.IntermonOxfam.org

2019007 869299 EF1002-1750-30-DF 2009

QUALITY EXPERTS
Pau Claris 162 4 T. 3 A .
08037 Barcelona
BARCELONA

Marzo del 2010

Apreciados señores,

Les enviamos el certificado fiscal de las aportaciones de su empresa durante el 2009. En un año marcado por la crisis, les agradecemos especialmente su compromiso con Intermón Oxfam y las personas más desfavorecidas.

Desde Intermón Oxfam impulsamos cada vez más nuevas vías de colaboración complementarias para poder prestar apoyo a más personas hasta que salgan de la pobreza. Por eso les animamos a **compartir su compromiso con sus colaboradores** y clientes, o a sustituir los clásicos **regalos corporativos** por regalos solidarios.

Cerca de 2.000 empresas y fundaciones como la suya nos apoyan de diversas formas, regalando en Navidad a sus clientes pozos de agua para Etiopía desde nuestro programa "Algo más que un regalo", animando a sus colaboradores a contribuir con el importe de una hora de su sueldo a la educación en Mozambique, implicando a sus clientes en el redondeo solidario o haciendo regalos corporativos de comercio justo.

Si desean más información, o hacernos propuestas o sugerencias, pueden contactar con Mariona González, teléfono 93 482 08 22. Esperamos recibir su llamada.

Para que puedan conocer cómo estamos consiguiendo que muchas familias tengan una vida digna, adjuntamos información sobre cómo participar en el sorteo para viajar a Tanzania y conocer nuestros proyectos.

Gracias por hacer posible que, día a día, en Haití, en Ecuador, en Tanzania o en Sudán, consigamos crear oportunidades donde no las hay. Reciba un cordial saludo,

Ariane Arpa
Directora general
Intermón Oxfam

PD: Adjuntamos certificado de las aportaciones recibidas durante 2009. Si usted colaboró con la emergencia del terremoto de Haití, su donativo aparecerá en el certificado fiscal del año 2010.

Intermón Oxfam

ARIANE ARPA, con NIE n.º X0654975-C, directora general de la FUNDACIÓN INTERMÓN OXFAM, con CIF n.ºG-58236803, entidad inscrita en el Registro de Fundaciones Privadas de la Generalitat de Catalunya con el n.º 259 y clasificada como benéfica de tipo cultural y asistencial, CERTIFICO:

1.º Que esta entidad se acoge, por cumplir todos los requisitos, a los beneficios fiscales establecidos en la Ley de Règimen Fiscal de las Entidades sin Fines Lucrativos y de los Incentivos Fiscales al Mecenazgo (49/2002, de 23 de diciembre).

2.º Que he recibido durante el año 2009 de QUALITY EXPERTS con CIF n.º A60179322 con carácter de donación pura, simple e irrevocable, la cantidad de 120 euros. El bien donado se destinará a la realización de tareas que contribuyan al cumplimiento de los fines fundacionales de Intermón Oxfam.

3.º Que, para que así conste, libro el presente certificado a efectos de poder disfrutar de los beneficios fiscales establecidos en el artículo 16 de la Ley 49/2002

Barcelona, 15 de marzo del 2010

Ariane Arpa
Directora general
de Intermón Oxfam

DESGLOSE DE APORTACIONES 2009

1- 10 euros 05/01	5- 10 euros 05/05	9- 10 euros 05/09
2- 10 euros 05/02	6- 10 euros 05/06	10- 10 euros 05/10
3- 10 euros 05/03	7- 10 euros 06/07	11- 10 euros 05/11
4- 10 euros 06/04	8- 10 euros 05/08	12- 10 euros 05/12

ALDEAS
INFANTILES SOS

Pedro Puig Pérez, Secretario General de la Junta Directiva de la asociación Aldeas Infantiles SOS de España, de la que es Presidente Juan B. Belda Becerra,

CERTIFICA

Que la Asociación Aldeas Infantiles SOS de España, declarada de Utilidad Pública por acuerdo del Consejo de Ministros de 25 de Mayo de 1983, está comprendida en lo establecido en el Título III, Capítulo I, Artículo 16 de la Ley 49/2002, de 23 de Diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.

Que la empresa

QUALITY EXPERTS,S.A

con C.I.F.:

A60179322

con domicilio en:

Calle Pau Claris, 162 4º 3ª - 08037 Barcelona

ha entregado la cantidad de

1.200,00 Euros

en el año 2009, en concepto de donación irrevocable, para aplicar en las actividades que constituyen la finalidad específica de esta Asociación.

Y para que conste, a efectos del Artículo 20 de la Ley 49/2002, de 23 de Diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, se extiende el presente Certificado en Madrid a 15 de Marzo de 2010.

Pedro Puig Pérez
Secretario General

DETALLE APORTACIONES 2009:

01/06/2009 .....600,00 € 01/12/2009 .....600,00 €

Aldeas Infantiles SOS
Lorenzo Solano Tendero, 3
28043 Madrid
España

T 902 33 22 22
T 91 300 52 14
F 91 388 67 47
socios@aldeasinfantiles.es
www.aldeasinfantiles.es

Asociación declarada de Utilidad Pública
Inscrita en el Registro Nacional de
Asociaciones con el nº 41723
NIF G-28821254
Miembro de SOS Kinderdorf International

Un hogar para cada niño

Entidad colaboradora de Médicos Sin Fronteras

QUALITY EXTERTS S.A.

Gracias

en nombre de todas las personas a las que hemos asistido con su colaboración.

Aitor Zabalgogeazkoa
Director General MSF-E

MÉDICOS SIN FRONTERAS

Barcelona, abril de 2010

DATOS DE LA EMPRESA

Directora General: Sra. Maria Font Domeque
direccion@qualityexperts.es

Director técnico y RSC: Antonio Ruiz
tecnicos@qualityexperts.es

SEDES:

BARCELONA:	MADRID:	PALMA DE MALLORCA:
C/ Pau Claris, 162 4º3ª 08037 Barcelona Tel: +34-934880351	C/ Capitán Haya, 1 p15 28020 Madrid Tel: +34-914176461	C/ Mare de Deu de la Victoria, 14 07008 Palma de Mallorca

www.qualityexperts.es

Barcelona, 29 de junio del 2010