



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Grupo Leche Pascual, S.A



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Grupo Leche Pascual, S.A

- *Dirección web:*
- *Alto cargo:* Tomás Pascual Gómez-Cuétara, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 12/06/2007
- *Sector:* Alimentación y bebidas
- *Actividad:* Producción y comercialización de productos lácteos, aguas envasadas, zumos y otros alimentos
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Comunidades locales, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas, Medio ambiente, Medios de comunicación
- *Países en los que está presente:* Actualmente, Grupo Leche Pascual dispone de dos delegaciones internacionales en Francia y Portugal y comercializa su gama en más de 60 países
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Las políticas de RSC de Grupo Leche Pascual se presentan anualmente a los medios de comunicación a través del presidente, igualmente se lleva a cabo una difusión de las mismas en los principales centros de trabajo y se transmite externamente a representantes de los principales grupos de interés: poderes públicos, clientes, competidores, bancos...
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 11 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Juan Alvarez García
- *Tipo de informe:* A+B+C+D

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

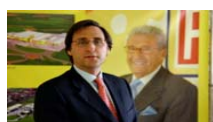
" La entidad tiene un **alto impacto ambiental**. "



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



Estimado amigo,

De nuevo, la delicada coyuntura económica nacional e internacional que hemos atravesado el pasado ejercicio ha condicionado significativamente nuestra actividad empresarial. Sin embargo, los que creemos en una forma de entender la empresa con vocación de perdurabilidad, sostenible y alineada con su entorno, seguimos defendiendo este modelo, incluso con mayor fuerza en estos momentos de dificultad.

La vocación de Grupo Leche Pascual de cumplir los diez principios vinculados al respeto de los derechos humanos y laborales, la lucha contra la discriminación en el empleo y la protección medioambiental sigue apoyada en la observación de la cadena de valor de la compañía, integrada por lo que nos rodea, nos acompaña y hace posible nuestra razón de ser. Desde la colaboración con el ganadero al que recogemos la leche, hasta la calidad y salud que queremos trasladar al consumidor final, pasando por el desarrollo profesional de las personas que trabajan en nuestra empresa.

En 2009 Grupo Leche Pascual, a pesar de la recesión económica, ha mantenido su compromiso de responsabilidad con su entorno y sus grupos de interés, desarrollando nuevas iniciativas entre las que caben destacar la aprobación del primer Plan de Sostenibilidad Ambiental, el desarrollo de un modelo de gestión de personas avalado por la renovación del certificado de Empresa Familiarmente Responsable o la incorporación de procedimientos para la evaluación y homologación de proveedores.

Renovamos un año más el compromiso de Grupo Leche Pascual con el Pacto Mundial con la convicción de seguir profundizando en el respeto de estos principios a través de nuestras políticas y estrategia de responsabilidad social.

Tomás Pascual Gómez-Cuétara
Presidente del Grupo Leche Pascual

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



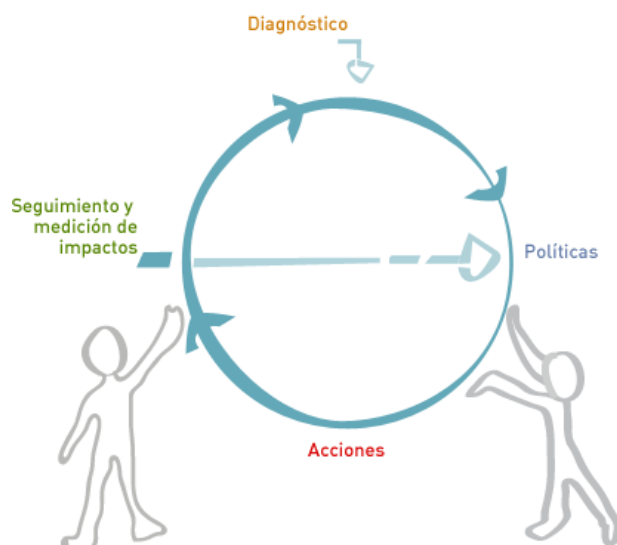
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C211)

Respuesta: SI

Implantación: La Comisión Delegada de Responsabilidad y Acción Social, integrada en el Consejo de Administración con el objetivo de desarrollar políticas de responsabilidad social, coordina la gestión del compromiso social del grupo.

La Comisión, por mandato del Consejo, supervisa las actividades relacionadas con la responsabilidad social de la empresa, especialmente las que tienen que ver con la transparencia informativa y contable, el medio ambiente y la sostenibilidad, la acción social, las relaciones con las administraciones públicas, el mecenazgo, el I+D+i y las relaciones con otros grupos de interés como proveedores y clientes, entre otros.

Está integrada por dos consejeros independientes, dos dominicales y un secretario, con reuniones trimestrales con carácter ordinario y siempre que sea necesario con carácter extraordinario. Su presidente informa en todos los Consejos del Grupo, en los que siempre existe un punto fijo del orden del día para los informes de las Comisiones Delegadas Asesoras.

En 2009, las principales actividades desarrolladas por esta de la Comisión de Responsabilidad y Acción Social han estado relacionadas con el desarrollo de las estrategias de responsabilidad social de la compañía entre las que destacan:

-La actividad del Centro de Investigación en Valores (CIVSEM) y del Instituto Tomás Pascual Sanz para la Nutrición y la Salud.

-En cuanto a los empleados de Grupo Leche Pascual destaca la supervisión del desarrollo de los planes de Igualdad y Conciliación de la empresa.

Objetivos: -Comisión de Responsabilidad y Acción Social: seguir siendo en 2010 el órgano corporativo de referencia sobre las políticas de RSC y de respeto de los derechos humanos.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En 2006 el Comité de Dirección de Grupo Leche Pascual llevó a cabo un análisis de los comportamientos más habituales en las relaciones de los empleados y directivos del Grupo con diversos grupos de interés de la compañía: los clientes, los proveedores, los consumidores, otras empresas, la comunidad o los competidores. Esta reflexión dio lugar a la publicación de un Código de Conducta Empresarial que, en 2009, ha sufrido proceso de revisión que dará lugar a un nuevo código.

Por otro lado, dentro de la actividad realizada en 2009 cabe destacar la implantación de las bases para la futura puesta en marcha en 2010 de un Canal Abierto que, gestionado desde la comisión de Auditoría Interna del Consejo de Administración, permitirá a todos los empleados disponer de un medio formal para comunicar posibles quejas o comportamientos contrarios a la filosofía empresarial.

En 2009 ha seguido vigente el protocolo para la Prevención del acoso Sexual, en el contexto del Plan de Igualdad de Grupo Leche Pascual.

Los valores corporativos también han sido objeto de atención por medio de diversas iniciativas desarrolladas por la Dirección de Personas para su difusión entre los empleados, tanto relacionadas con la formación como con la comunicación interna.

Objetivos: -Nuevo Código de Conducta Empresarial en 2010
-Puesta en marcha del Canal Abierto en 2010.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: La orientación al cliente, uno de los siete valores corporativos de Grupo Leche Pascual, ha marcado en 2009 la labor de la compañía en su relación con este grupo de interés estratégico.

En cuanto a normas de calidad destinadas a clientes en 2009 se ha implantado la norma BRC en las planta de Palma del Río para los Zumos Pascual, sumándose a la certificación obtenida en 2008 en la fábrica de Aranda de Duero respecto a postres, Funciona y productos de soja. La norma BRC es uno de los modelos más difundidos internacionalmente para que los distribuidores y grandes superficies cualifiquen a sus proveedores de producto de marca. La norma BRC para alimentos tiene como objetivo asegurar que los fabricantes cumplen requisitos que garantizan la salubridad de los alimentos.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Por otro lado, encuadrado en el modelo general de Pascual Excelencia (basado en la metodología EFQM), a lo largo de 2009 ha continuado la labor del Equipo de Excelencia del área de Cadena de Suministro con el objetivo de mejorar los procesos.

En este contexto, y con el objetivo de impulsar una cultura de orientación al cliente interno y externo, en 2009 se han realizado encuestas de satisfacción al área comercial de Leche Pascual, en su calidad de cliente interno de la cadena de suministro, para elaborar planes de mejora a partir de los resultados. La encuesta realizada a finales de año señala un aumento del 18% en el grado de satisfacción.

Desde la Dirección Comercial, Grupo Leche Pascual ha participado en 2009 en el "Performance Monitor", estudio realizado por la empresa "Advantage Group" que analiza el nivel de servicio de las empresas líderes de gran consumo a sus principales clientes. La empresa se encuentra en el top 20 del "Core Report", el ranking que analiza a los fabricantes más destacados del sector de gran consumo.

Finalmente, con el objetivo de mejorar y ampliar el alcance de este servicio de atención al cliente, Leche Pascual ha sentado en el año 2009 las bases para desarrollar un nuevo modelo de servicio centralizado de atención al cliente "Customer Service", en el que especialistas encargados de cada tipo de cliente darán respuesta inmediata e integral a las inquietudes y reclamaciones de los mismos.

En 2009 ha seguido funcionando el Depto. Atención al Cliente (DAC) con se 196.002 llamadas de clientes, repartidas entre 93.223 pedidos, 44.774 reclamaciones y 55.109 consultas, atendidas todas ellas por los 13 empleados del DAC.

Objetivos: Los objetivos acometidos en 2009 en relación con la atención al cliente se pueden resumir de la siguiente manera:

- Satisfacer demanda de clientes con productos de alta calidad, con servicio impecable.
- Contribuir al desarrollo de su negocio para hacerlo sostenible por medio de formación o inversión en activos que faciliten la venta.
- Innovar en sistemas de venta, packaging y productos que satisfagan adecuadamente las necesidades de sus operaciones.
- Incorporar a la cadena de valor de la compañía los criterios de evaluación de los productos y servicios por parte de los clientes.
- Innovación en marcas y canales estratégicos.

En 2010 está prevista la creación del nuevo departamento de Servicio al Cliente o Customer Service.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

Respuesta: SI



Implantación: Grupo Leche Pascual cuenta con el certificado, renovado en 2009, de Empresa Familiarmente Responsable otorgado por la fundación MásFamilia. Se trata de una acreditación que refleja el compromiso con políticas, planes y programas en el ámbito de la estabilidad del empleo, la flexibilidad laboral, la igualdad de oportunidades y la gestión de la diversidad, con especial atención a mujeres y personas con responsabilidades familiares.

En este contexto se encuadra la edición de la Guía de Conciliación y Beneficios Pascual Contigo. Se trata de una iniciativa innovadora, comprometida y que, además, ha permitido recopilar en un solo documento de fácil lectura todas las medidas de conciliación y beneficios sociales que ofrece la compañía.

Curso de nuevas incorporaciones: formación sobre políticas corporativas de RSC, valores corporativos y entrega del Código Ético.

En 2009 se ha empezado a desarrollar un manual de acogida. Este mismo año se comenzó a impartir la formación "Compartiendo los valores" en la que durante 4 horas los participantes ponen en común la importancia de estos referentes, además de aprender cómo potenciar su presencia en el día a día. Entre los meses de abril y noviembre se realizaron 15 sesiones de formación en la que participaron un total de 174 personas.

Utilización canales internos de comunicación (Intranet, revista corporativa) para transmitir valores corporativos, beneficios sociales, buenas prácticas EFR...

Desarrollo del Grupo de Voluntariado en 2009: celebración del primer día del voluntariado de Grupo Leche Pascual con más de 40 voluntarios y creación de una bolsa de voluntariado.

Objetivos: -Desarrollo de políticas de conciliación e igualdad.
-Revisión Código Ético.
-Comunicación interna: aumento de los canales de comunicación ascendente empleado-empresa

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: Todas las políticas que contribuyen al respeto de los derechos humanos son analizadas y monitorizadas en la Comisión delegada del Consejo de Responsabilidad y Acción Social y en el propio Consejo de Administración.

Objetivos: -Comisión de Responsabilidad y Acción Social: seguir siendo en 2010 el órgano corporativo de referencia sobre las políticas de RSC y de respeto de los derechos humanos.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI



Implantación: Cabe destacar la realización de la encuesta de satisfacción de clientes de distribución moderna: presencia en el "Top 20" del Performance Monitor.

Plan estructurado y sistemático de formación de todos los equipos comerciales de los distribuidores con los que trabaja Leche Pascual. En este proceso se informa ampliamente sobre la seguridad de los productos de la compañía.

Con el fin de mejorar la atención a sus clientes, Leche Pascual ha sentado en el año 2009 las bases para desarrollar un nuevo modelo de servicio centralizado de atención al cliente "Customer Service", con implantación en 2010 para sustituir al Departamento de Atención al Cliente (DAC)

También en 2009 podemos señalar una reducción del 56% en el número de reclamaciones al servicio de Atención al Consumidor. Las iniciativas desarrolladas en las fábricas por el equipo de Excelencia del área de Cadena de Suministro, en coordinación con el servicio de Atención al Consumidor, han permitido rebajar un número de 1.635 quejas de producto respecto a 2008.

Objetivos: -Desarrollo del Departamento de Customer Service. para clientes.
-Reducción de las incidencias en el Departamento de Atención al Consumidor, gracias a la mejora continua de la relación con el equipo de Excelencia de Cadena de Suministro.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: La Comisión de Responsabilidad y Acción Social se reúne trimestralmente para realizar, entre otras funciones, un seguimiento de la aplicación de las políticas de RSC, entre ellas las relacionadas con los derechos humanos.

Por su parte, la Dirección de Personas y Excelencia vela igualmente por el desarrollo y la aplicación de las políticas relacionadas con las personas. Anualmente se lleva a cabo una encuesta para conocer el clima laboral dirigida a todos los empleados según el modelo Great Place to Work. Los resultados conllevan planes de mejora. Además, el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), se somete a auditoría de renovación anualmente, habiéndose obtenido la primera en 2009.

Existen, igualmente, mecanismos como el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual para ayudar a los empleados a denunciar cualquier conducta contraria a los valores corporativos y a los derechos humanos.

Objetivos: -Comisión Delegada de Responsabilidad y Gobierno Corporativo: gestión de las políticas responsables desde el Consejo de Administración.

-Personas: supervisión del desarrollo de los planes de Igualdad y Conciliación de la empresa.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos,



como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: En junio de 2009 es destacable la auditoría externa de seguimiento de certificación EFR, superada en con una impresión positiva por parte del auditor. Se trata de un certificado otorgado por la fundación MásFamilia que refleja el compromiso con políticas, planes y programas en el ámbito de la estabilidad del empleo, la flexibilidad laboral, la igualdad de oportunidades y la gestión de la diversidad, con especial atención a mujeres y personas con responsabilidades familiares.

Otro aspecto a destacar durante 2009 ha sido la obtención de la certificación, a través de Bureau Veritas Certification España, del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo conforme a la norma internacional OHSAS 18001:2007 en todos los centros de las sociedades pertenecientes a Grupo Leche Pascual

Objetivos: -Desarrollo del modelo EFR: Renovación anual del certificado que demuestra el avance en las políticas de conciliación e igualdad.

-Prevención de riesgos: certificación de OHSAS 18001

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: La dirección de Personas y Excelencia, lleva a cabo una activa política de comunicación interna, entre cuyos mensajes destaca la difusión de los principios éticos:

- Transmisión de valores y RSC en el curso de nuevas incorporaciones.
- Integración de los valores corporativos en otras acciones de formación.
- Elaboración de reportajes y noticias sobre los valores de la compañía y otras acciones de contenido ético en la revista corporativa.
- Secciones fijas en la revista corporativa sobre el modelo EFR de Leche Pascual y sobre las acciones de RSC.
- Mensajes sobre políticas y proyectos relacionadas con los principios éticos de Leche Pascual a través del correo electrónico.
- Boletines semanales electrónicos informativos para los primeros niveles.
- Información sobre políticas éticas y beneficios para empleados en la Intranet corporativa.
- Campañas de comunicación (cartelería, folletos, videos...) sobre prevención de riesgos laborales e integración de personas con discapacidad.
- Campaña de comunicación sobre el Plan de Igualdad y el Protocolo de actuación en caso de acoso Sexual.
- Difusión de la norma ética a los nuevos empleados.

Objetivos: -Comunicación interna: transmisión a los distintos perfiles de empleados, a través de canales adaptados, de las políticas responsables de la compañía y sus principios éticos

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)



Respuesta: 0

Implantación: Grupo Leche Pascual está adherido a diversos códigos de autoconducta: actividad publicitaria, comunicación on line, control de la calidad y autenticidad de los alimentos, seguridad alimentaria y fomento de hábitos de consumo saludables.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: No han existido demandas en este ámbito

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 3

Implantación: La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol de la Publicidad) es una entidad de voluntaria pertenencia que aplica códigos éticos a la publicidad a través de un órgano de control independiente. Grupo Leche Pascual pertenece a esta asociación desde su fundación.

Durante el año 2009, Grupo Leche Pascual ha tenido presencia en tres procesos sustanciados en Autocotrol de la Publicidad, de los que Leche Pascual únicamente fue en uno de ellos objeto de denuncia, posteriormente desestimada por el jurado.

Por otro lado, dos comunidades autónomas han incoado expedientes administrativos sobre etiquetado en 2009. El Principado de Asturias impuso una multa, abonada por Leche Pascual, por el etiquetado del néctar Zumosol. Existió un segundo procedimiento sin sanción por el que ser requería una rectificación en el etiquetado de los zumos de soja ViveSoy.

Finalmente, la Comunidad de Madrid sancionó a Leche Pascual por el etiquetado del producto Tealia.

Objetivos: -Mantenimiento del compromiso con el autocontrol sectorial, especialmente en lo relativo a la publicidad comercial (Autocontrol de la Publicidad), con una única resolución parcialmente en contra, y a la defensa de la calidad en el sector de los zumos (AEAZN).

[Descargar el documento adjunto](#) 

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 10



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: La compañía ha realizado acciones puntuales de donación de productos en países en vías de desarrollo. Por ejemplo, el Ejército del Aire recibió el 15 de diciembre de 2009 en la Base Aérea de Torrejón, más de 55 toneladas de productos alimenticios y prendas de abrigo donadas por 19 empresas e instituciones españolas para hacerlas llegar a la población de Herat (Afganistán). Grupo Leche Pascual colaboró en esta iniciativa con dos palets de yogur y Zumosol.

En España, Grupo Leche Pascual centraliza la donación de productos a la sociedad especialmente a través de los Bancos de Alimentos, organizaciones sin ánimo de lucro basados en el voluntariado y cuyo objetivo es recuperar excedentes alimenticios y redistribuirlos entre las personas necesitadas, evitando cualquier desperdicio o mal uso.

En 2009 Leche Pascual ha donado 249.078 kilos de yogures, zumos, batidos y cereales, principalmente desde la planta de Aranda de Duero con destino a los bancos de alimentos de Burgos, Valladolid, Palencia, La Rioja, Álava, Bilbao, Cantabria, Alicante y Badajoz. Ha sido la empresa más colaboradora con el Banco de Alimentos de Burgos, junto con Reposterías Martínez y Miquel Alimentación.

Objetivos: -Acción social a través de la donación de productos, básicamente a los Bancos de Alimentos.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C512)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En España, el Instituto Tomás Pascual Sanz para la Nutrición y la Salud es una entidad sin ánimo de lucro creada para promover la investigación y la formación en el ámbito de la salud y la nutrición. Esta entidad, con funcionamiento autónomo respecto a la empresa, surge como vehículo de la familia Pascual Gómez- Cuétara para transmitir el legado del fundador Tomás Pascual Sanz en relación al cuidado de la salud y la promoción de unos hábitos de vida saludables.

Los instrumentos y herramientas utilizadas por el Instituto en el ejercicio 2009 para desarrollar su labor han sido las siguientes:

-Cátedras y acuerdos de colaboración con entidades científicas, academias médicas, fundaciones y universidades para el desarrollo de acciones, con la colaboración de estas instituciones, que promuevan la investigación y la divulgación en estos campos.

-Celebración de jornadas técnicas y divulgativas en diversas materias como la alimentación y la seguridad alimentaria.

-Edición de libros y publicaciones técnicas y divulgativas.

-Desarrollo de un programa de educación nutricional para determinados colectivos como estudiantes y consumidores.

Por otro lado, dentro de su oferta formativa, el Centro de Investigación en Valores (CIVSEM) promovido por la familia Pascual Gómez-Cuétara, ha desarrollado en 2009 nuevas ediciones del curso Desarrollo Personal y Orientación Profesional con la finalidad de que los asistentes alcancen la conciliación entre el desarrollo profesional y el personal. En 2009 han participado colectivos de otras culturas, españoles que quieren incorporarse al mundo de la empresa o aquellos



que desean iniciar una actividad propia.

Objetivos: -Promoción de la alimentación saludable a través del Instituto Tomás Pascual Sanz para la Nutrición y la Salud: mantenimiento de la actividad en 2010.

-Transmisión a la sociedad de valores humanos y profesionales a través del Centro de Investigación en Valores (CIVSEM): mantenimiento de la actividad en 2010.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No se han producido este tipo de acciones en 2009.

• Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	<p>R.:Necesario perfeccionamiento de la calidad del servicio</p> <p>O.:Satisfacción de clientes y proveedores de referencia</p>	<p>R.:Satisfacción de clientes, Satisfacer demanda de clientes</p> <p>O.:Mejora continua de la calidad del servicio y proveedores de referencia, Servicio impecable y mejora de la atención y la satisfacción.</p>	<p>R.:Servicio y atención impecables, Norma BRC para determinados clientes</p> <p>O.:Mejora gracias al Dpto. Customer Service, Desarrollo del sistema Customer Service para clientes</p>	<p>R.:Satisfacción de clientes</p> <p>O.:Mejora continua de la calidad del servicio</p>
Empleados	<p>R.:Empleados identificados con los valores empresariales pero con áreas de mejora</p> <p>O.:Alineación con el proyecto de empresa. Empresa Familiarmente Responsable</p>	<p>R.:Implantación de un modelo de gestión de personas</p> <p>O.:Valores corporativos. Sistema de Competencias. Pilares del Líder Excelente</p>	<p>R.:Desarrollo políticas conciliación y satisfacción de empleados</p> <p>O.:Profundización en las políticas EFR</p>	<p>R.:Implantación de un modelo de gestión de personas</p> <p>O.:Valores corporativos. Sistema de Competencias. Pilares del Líder Excelente</p>
Accionistas	<p>R.:Compromiso de la familia Pascual Gómez-Cuétara con el futuro</p> <p>O.:Consolidación de la segunda generación al frente de la compañía</p>	<p>R.:Continuidad al frente de la empresa</p> <p>O.:Consolidación del nuevo Consejo de Administración</p>	<p>R.:Remodelación Consejo de Administración</p> <p>O.:Desarrollo del Consejo</p>	<p>R.:Continuidad de la familia empresaria al frente de la empresa</p> <p>O.:Consolidación del nuevo Consejo de Administración</p>
Proveedores	<p>R.:Incierto futuro del sector primario</p> <p>O.:Contribuir a la estabilidad del sector</p>	<p>R.:Contribuir a la estabilidad del sector ganadero</p> <p>O.:Desarrollo de políticas con proveedores no agropecuarios</p>	<p>R.:Extensión del contrato homologado en ganaderos</p> <p>O.:Promocionar la estabilidad en el sector primario y otros proveed. no agros</p>	<p>R.:Contribuir a la estabilidad del sector ganadero</p> <p>O.:Desarrollo de políticas con proveedores no agropecuarios</p>
ONG y Comunidad RSC	<p>R.:Compromiso social</p> <p>O.:Mantener apoyo a</p>	<p>R.:Desarrollo de acción social</p>	<p>R.:5,7 millones en patrocinios y acción social</p>	<p>R.:Desarrollo de acción social</p> <p>O.:Mantenimiento del</p>



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	lucro	esfuerzo en acción social	O.:Mantenimiento del compromiso	esfuerzo en acción social
Comunidades locales	<p>R.:Relación con zonas geográficas con implantación de la compañía</p> <hr/> <p>O.:Mantener apoyo a través de patrocinios y mecenazgo</p>	<p>R.:Relación sostenible con las áreas con presencia de la compañía</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento de proyectos en áreas emblemáticas, plantearse fuera de España</p>	<p>R.:5,7 millones en patrocinios y acción social</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento del compromiso</p>	<p>R.:Relación sostenible con las áreas con presencia de la compañía</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento de proyectos en áreas emblemáticas, plantearse fuera de España</p>
Sociedad	<p>R.:Deporte y nutrición (empresa alimentaria). Transmisión de valores (empresa familiar)</p> <hr/> <p>O.:Seguir el compromiso con la difusión de hábitos de vida saludables</p>	<p>R.:Fomento de la nutrición, el deporte y los valores</p> <hr/> <p>O.:Formación, divulgación e investigación en todos estos ámbitos</p>	<p>R.:Desarrollo del Instituto Tomás Pascual</p> <hr/> <p>O.:Mantenimiento del compromiso</p>	<p>R.:Fomento de la nutrición, el deporte y los valores</p> <hr/> <p>O.:Formación, divulgación e investigación en ambos</p>
Gobiernos y Administraciones públicas	<p>R.:Complejidad y heterogeneidad de las administraciones públicas</p> <hr/> <p>O.:Relación fluida y equilibrada con los poderes públicos</p>	<p>R.:Relación fluida con los poderes públicos</p> <hr/> <p>O.:Equilibrio entre las administraciones públicas</p>	<p>R.:12 jornadas con administraciones y poderes públicos</p> <hr/> <p>O.:Mantener visibilidad y buena relación</p>	<p>R.:Relación fluida con los poderes públicos</p> <hr/> <p>O.:Equilibrio entre las administraciones públicas</p>
Medio ambiente	<p>R.:Empresa industrial con impacto medioambiental</p> <hr/> <p>O.:Desarrollar sistemáticamente políticas sostenibles</p>	<p>R.:Reducción impacto ambiental y mayor eficiencia</p> <hr/> <p>O.:Desarrollo políticas sistematizadas</p>	<p>R.:Aprobación Plan de Sostenibilidad</p> <hr/> <p>O.:Desarrollo del Plan de Sostenibilidad</p>	<p>R.:ambiental y mayor eficiencia</p> <hr/> <p>O.:Desarrollo políticas sistematizadas</p>
Medios de comunicación	<p>R.:Apuesta por la transparencia frente a los medios</p> <hr/> <p>O.:Lograr la confianza de los medios y aumentar la transparencia</p>	<p>R.:Transparencia</p> <hr/> <p>O.:Mayor reconocimiento social, empresarial e institucional</p>	<p>R.:Casi 100 comunicados de prensa emitidos</p> <hr/> <p>O.:Incrementar la transparencia y la visibilidad en medios</p>	<p>R.:Transparencia</p> <hr/> <p>O.:Mayor reconocimiento social, empresarial e institucional</p>



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: Proveedores agropecuarios: el sistema de evaluación de proveedores implantado por Leche Pascual en toda su recogida está certificado bajo el estándar de Seguridad Alimentaria de la ISO 22.000 y el de gestión de calidad de la ISO 9001.

Además, el Grupo Leche Pascual garantiza la seguridad de las explotaciones que le suministran la materia prima a través de su Programa de Seguridad Garantizada (PSG), una auditoría de riesgos en el sector primario. La compañía es reconocida actualmente por las administraciones de las distintas comunidades autónomas bcomo un referente sectorial dentro del marco de los distintos programas de mejora de la calidad de leche. Para que una ganadería obtenga la certificación en Seguridad Alimentaria de Grupo Leche Pascual, su sistema de producción debe garantizar la inocuidad de la leche cruda producida en la granja, además de someterse a exhaustivos controles veterinarios. Todo ello se basa en aplicar en la producción de leche los principios de Evaluación de Peligros (sistema APPCC), así como los Códigos de Buenas Prácticas de Producción.

Proveedores no agropecuarios: las políticas de responsabilidad social corporativa de Grupo Leche Pascual con los proveedores han estado históricamente enfocadas a los suministradores de materias primas del sector primario: ganaderos y agricultores.

Sin embargo, en los últimos tiempos ha cobrado importancia la necesidad de asegurar criterios éticos y medioambientales, junto con requisitos de calidad o seguridad alimentaria en todos los proveedores.

En las norma ISO 9001 y 140001 implantadas en las fábricas del grupo se hace referencia a la exigencia (ISO 9001) de la evaluación de los proveedores y al seguimiento (ISO 14001) de su desempeño medioambiental.

Objetivos: -Proveedores agropecuarios:

Promoción de un marco estable de relaciones con el sector primario: ganaderos y agricultores.

Mantener el compromiso histórico para su desarrollo, profesionalización y, consiguientemente, su sostenibilidad.



-Proveedores no agropecuarios
Asegurar requisitos de calidad, seguridad alimentaria,
medio ambiente, seguridad laboral y criterios éticos en
los proveedores de Grupo Leche Pascual.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: La Política de Gestión de Grupo Leche Pascual, accesible en la Intranet corporativa, incluye los principios de actuación, protección y aseguramiento de la calidad, inocuidad de los alimentos, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y desarrollo del concepto de Empresa Familiarmente Responsable, orientando todas las actividades realizadas para confirmar el compromiso de mejora continua.

Esta Política de Gestión se desarrolla en el ámbito de los proveedores agro por medio de los citados programas de ayuda y aseguramiento de la calidad a ganaderos y agricultores, mientras que con los no agros se traduce en la aprobación de unos procedimientos de homologación y auditoría recientemente implantados que incluyen referencias al respeto de los derechos humanos.

Además, en el capítulo 7 del Código de Conducta de Leche Pascual (sometido en la actualidad a revisión como ha sido anteriormente expresado), dedicado a proveedores, se especifica que los proveedores de Grupo Leche Pascual tienen una especial relevancia en la estrategia de la empresa, por lo que es imprescindible mantener con ellos una relación fundamentada en criterios éticos, especialmente en los procedimientos de contratación.

Objetivos: -Política de Gestión de Grupo Leche Pascual: principios de actuación, protección y aseguramiento de la calidad, inocuidad de los alimentos, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y desarrollo del concepto de Empresa Familiarmente Responsable. Posterior aplicación y desarrollo a los proveedores agropecuarios y no agropecuarios.

-Código Ético de Conducta Empresarial: Capítulo dedicado a relación con proveedores.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: En cuanto a los proveedores agropecuarios, lo más reseñable es que a finales de 2009, el Grupo Leche Pascual



compraba la leche al 90% de sus ganaderos proveedores bajo contrato homologado, lo que supone, además, el mismo porcentaje en cuanto a volumen de leche recogida.

El contrato homologado fija un marco de referencia para que industrias lácteas y productores regulen sus relaciones a través de un documento escrito que especifica las condiciones de compraventa de leche de vaca. Los contratos suscritos por Leche Pascual cuentan hasta con doce meses de validez, tácitamente renovables, referenciándose el precio a pagar al productor de acuerdo a la indexación de otros mercados europeos, en los términos del acuerdo sectorial alcanzado en julio de 2009.

Desde el punto de vista de proveedores no agropecuarios, en 2009 la compañía, con la coordinación del Departamento de Compras, ha dado un paso adelante en la concreción y desarrollo de los principios éticos aplicables a la política de compras mediante el desarrollo del programa "Proveedores Homologados", que consta de un procedimiento de homologación y otro de auditoría y seguimiento de proveedores.

La calidad, la seguridad alimentaria, la protección del medio ambiente, la seguridad y salud laboral o la responsabilidad social corporativa son aspectos de principal preocupación para Leche Pascual en su relación con proveedores. A través de este programa, sobre todos ellos los proveedores deben informar a la compañía.

Objetivos: -Proveedores agropecuarios: extensión del contrato homologado a los proveedores de leche.

-Proveedores no agropecuarios: aplicación de los procedimientos de homologación y seguimiento de los proveedores

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 90 %

Implantación: El procedimiento de homologación de proveedores no agropecuarios se ha aplicado en 2009 satisfactoriamente a prácticamente el 100% de nuestros proveedores. En él se incluyen criterios relativos a:

- Sistemas de gestión de la calidad
- Sistemas de gestión de la inocuidad alimentaria
- Sistemas de gestión de la calidad
- Sistemas de gestión seguridad y salud laboral
- Sistemas de gestión medioambiental
- Políticas de responsabilidad social corporativa

Por otro lado, el procedimiento de auditoría y seguimiento de proveedores ha comenzado a implantarse en 2009 y se espera cubrir el 80% de la facturación de los proveedores a lo largo de 2010. Destaca la inclusión en el capítulo de RSC de



requisitos de obligatorio cumplimiento relativos a:

- Trabajo infantil
- Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva
- Discriminación
- Horario de trabajo
- RSC en el control de subcontratistas

Objetivos: -Procedimiento de homologación de proveedores: casi el 100% de los proveedores contestaron en 2009.

-Procedimiento de auditoría de proveedores: objetivo proveedores que supongan el 80% de la facturación entre 2009 y 2010.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 90 %

Implantación: El 90% de los proveedores han superado satisfactoriamente el procedimiento de homologación.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.: Proveedores O.: Requisitos de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, seguridad laboral	R.: Política de gestión O.: Requisitos de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, seguridad laboral	R.: Procedimientos de homologación y auditoría O.: Requisitos de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, seguridad laboral	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: El modelo de relaciones laborales de Grupo Leche Pascual está basado en el diálogo directo entre empleados, mandos y dirección.

Objetivos: -Diálogo directo: Empleados - Mandos – Dirección.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: La política de la compañía mantiene un modelo de relaciones laborales basado en el principio de diálogo directo con los trabajadores a través de los mandos directos.

Objetivos: -Modelo de relaciones laborales a aplicar en el Grupo: Diálogo Empleados - Mandos – Dirección



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se ha trabajado para formar a todos los mandos intermedios, jefes y directores de la organización para hacer consistente este principio de actuación, de manera que sea sostenible en el tiempo.

Asimismo se han sentado las bases para formalizar un documento de Política de Relaciones Laborales, donde se recojan,



formalmente, nuestros principios de actuación, periodicidad de reuniones, contenidos, etc.

Objetivos: -Formación a mandos intermedios.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: No

Implantación: En la actualidad no existen este tipo de procedimientos de seguimiento y medición.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se puede destacar la participación de Grupo Leche Pascual, al igual que el año anterior, en el proyecto del Instituto Great Place to Work (los mejores lugares para trabajar en España 2009), para realizar un análisis de la percepción por los empleados de su entorno de trabajo. Los resultados son incorporados a un plan de mejora.

A través de la Intranet corporativa cuenta es posible recibir sugerencias de los empleados de forma electrónica. También existe una dirección de correo electrónico para cualquier comentario sobre la revista interna ¡Cuéntalo!.

Junto a estos proyectos encuadrados en el área de Comunicación Interna, dentro del Plan Director de Formación se organizaron numerosos cursos cuyo desarrollo ha supuesto, a la vez, una fuente muy rica de debate e intercambio de experiencias entre compañeros de distintas áreas, a la vez que un destacado feedback para la compañía con las opiniones de los empleados sobre las distintas políticas corporativas.

En 2009 es igualmente remarcable la creación de la marca Pascual Contigo, que aglutina todas las iniciativas y políticas vinculadas con el modelo EFR, personalizando y acercando a los empleados este modelo de gestión. Durante el año se ha ido utilizando esta marca para comunicar en una sección fija de la revista interna ¡Cuéntalo! los avances en esta área, para promover la incorporación de personas con discapacidad a la empresa o el afloramiento de personas con minusvalía. Ha seguido abierto a todos los empleados el teléfono de atención para la prevención del acoso sexual.

En 2010 está prevista la puesta en marcha del canal abierto como medio formal para comunicar posibles incidencias de diversa índole, así como un blog de innovación ubicado en la Intranet para recibir ideas y sugerencias de los empleados.

Objetivos: -Encuesta de clima laboral: Great Place to Work.

-Plan de acción asociado a los resultados de la encuesta.

-Canales de comunicación a través de cursos de formación.

-Herramientas de comunicación: Intranet, correo electrónico, teléfono para prevenir el acoso sexual. -Nuevas herramientas en



2010: Blog innovación, Canal Abierto

-Creación de la marca Pascual Contigo para difundir las políticas de EFR

[Descargar el documento adjunto](#) 

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	<p>R.: Identificación necesidades empleados</p> <hr/> <p>O.: Diálogo Empleados - Mandos – Dirección.</p>	<p>R.: Modelo de relaciones laborales</p> <hr/> <p>O.: Diálogo Empleados -Mandos – Dirección</p>	<p>R.: Formación a mandos intermedios</p> <hr/> <p>O.: Formalización del modelo</p>	<p>R.: Herramientas de comunicación ascendente, Seguimiento</p> <hr/> <p>O.: Desarrollo del Canal Abierto,</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo forzoso no supone un factor de riesgo en Grupo Leche Pascual. La práctica totalidad de la plantilla de la empresa se ubica en España y las relaciones laborales se rigen por la legalidad vigente y los convenios colectivos aplicables a las distintas líneas de negocio de Grupo Leche Pascual.

El certificado de Empresa Familiarmente Responsable, obtenido en 2008 y renovado tras una auditoría en 2009, confirma el compromiso de Leche Pascual con las políticas, planes y programas en el ámbito de la estabilidad del empleo, la flexibilidad laboral, la igualdad de oportunidades y la gestión de la diversidad, con especial atención a mujeres y personas con responsabilidades familiares.

Objetivos: -No existen riesgos de trabajo forzoso.

-Aplicación del modelo EFR sobre políticas de conciliación



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

Respuesta: SI

Implantación: La Política de Gestión de Grupo Leche Pascual establece que la compañía pondrá en marcha políticas avanzadas de conciliación de la vida laboral y familiar que ayuden a que Leche Pascual sea una Empresa Familiarmente Responsable

En este contexto, en 2009 se ha creado la marca Pascual Contigo, que aglutina todas las iniciativas y políticas vinculadas con el modelo EFR. La primera medida ha sido la publicación y entrega a todos los empleados de la Guía de Conciliación y Beneficios Pascual Contigo, con todas las medidas de conciliación y beneficios sociales que ofrece la compañía, incluido el tiempo de trabajo y los permisos retribuidos

Objetivos: -Desarrollo del modelo EFR: Guía de Conciliación y Beneficios para todos los empleados.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se ha creado la marca Pascual Contigo que informa a la plantilla sobre las iniciativas y políticas vinculadas con el modelo EFR, personalizando y acercando a los empleados este modelo de gestión.

Pascual Contigo se ha ido utilizando para comunicar en una sección fija de la revista interna ¡Cuéntalo! los avances en esta área, para promover la incorporación de personas con discapacidad a la empresa o el afloramiento de personas con minusvalía.

Objetivos: -Modelo EFR: Desarrollo de la marca Pascual Contigo para comunicar las políticas de Empresa Familiarmente Responsable.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C312)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: El cuestionario del procedimiento de auditoría y seguimiento de proveedores no agropecuarios cuenta con un apartado de RSC en el que se incluyen requisitos relativos a una correctas condiciones de trabajo .

Objetivos: -El procedimiento de auditoría de proveedores obliga a cumplir requisitos de buenas condiciones de trabajo y ausencia de trabajo forzoso. En 2010 se espera llegar al 80% de los proveedores en función de su facturación a Leche Pascual.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI



Implantación: En el citado cuestionario de auditoría y seguimiento de proveedores existe un subapartado dentro del área de RSC en el que se pregunta al colaborador si cumple la legislación en lo referente a los horarios de trabajo.

Objetivos: -Este procedimiento de auditoría de proveedores se espera extender en 2010 hasta el 80% de la facturación de los principales proveedores.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Grupo Leche Pascual ha conseguido la certificación a través de Bureau Veritas Certification España, del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo conforme a la norma internacional OHSAS 18001 en sus centros productivos.

La auditoría de renovación del certificado EFR en 2009 refuerza este principio.

Objetivos: -Incorporación al sistema integrado de gestión de Leche Pascual (ISO 9001, 14001, 22000) de un sistema de prevención y seguridad laboral por medio de la norma internacional OHSAS 18001.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Políticas de conciliación O.:Desarrollar el modelo EFR	R.:Modelo EFR O.:Desarrollo de la marca Pascual Contigo	R.:Modelo EFR O.:Desarrollo de la marca Pascual Contigo	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo infantil no se considera un factor de riesgo en Grupo Leche Pascual. La compañía no tiene centros de trabajo fuera de España y, por otro lado, cumple rigurosamente la legislación vigente.

Sin embargo, la compañía se ha planteado esta cuestión en su relación con proveedores y subcontratistas

Objetivos: -Asegurar en proveedores la ausencia trabajo infantil.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: Esta política se incorporado recientemente para asegurar entre nuestros proveedores la ausencia de mano de obra infantil.

Objetivos: -Asegurar en proveedores la ausencia trabajo infantil



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se ha iniciado el procedimiento de auditoría de proveedores no agros a los que se remite un cuestionario con una sección de RSc en la que se incluye para trabajar con Leche Pascual el requisito de que el



colaborador no utilizará ni apoyará el uso del trabajo infantil. El colaborador no expondrá a niños ni a jóvenes trabajadores a situaciones, fuera o dentro del lugar de trabajo, que sean peligrosas, inseguras o insalubres.

Objetivos: -Procedimiento de auditoría de proveedores extendido en 2010 al 80% de la facturación a colaboradores externos: se exige la ausencia del uso del trabajo infantil.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: No internamente ya que no existe riesgo de trabajo infantil como ha sido explicado y queda ratificado a través de la renovación del certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Como se ha explicado en la anterior pregunta, la compañía está extendiendo entre sus proveedores el procedimiento de auditoría que exige la ausencia de trabajo infantil.

Objetivos: -Procedimiento de auditoría de proveedores extendido en 2010 al 80% de la facturación a colaboradores externos: se exige la ausencia del uso del trabajo infantil



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 110

Implantación: Todas las auditorías realizada a proveedores confirman la ausencia de trabajo infantil.

Objetivos: -El objetivo es llegar a auditar al 80% de la facturación de proveedores en 2010.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: No existen certificaciones externas.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Todas las auditorías realizada a proveedores confirman la ausencia de trabajo infantil.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: El Departamento de Recursos Humanos no hace este tipo de verificaciones ya que los empleados se encuentran ubicados en España.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No riesgo trabajo infantil	R.:No riesgo trabajo infantil	R.:No riesgo trabajo infantil	
	O.:Asegurar en proveedores ausencia trabajo infantil	O.:Asegurar en proveedores ausencia trabajo infantil	O.:Asegurar en proveedores ausencia trabajo infantil	
Proveedores				R.:No riesgo trabajo infantil O.:Asegurar en proveedores ausencia trabajo infantil

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Como paso inicial del proceso de certificación como empresa Familiarmente Responsable, los consultores de NCH & Partners realizaron un diagnóstico en 2008 sobre el estado de las políticas de conciliación e igualdad de oportunidades tras visitar los centros de trabajo y entrevistar a 250 empleados.

Para garantizar un diagnóstico certero y objetivo, además de las entrevistas, se realizaron talleres de participación de los empleados, y se solicitó la cumplimentación de encuestas. Todo ello proporciona datos que sirven para hacer una "fotografía" de la situación de partida en el Grupo.

Las auditorías de obtención del certificado EFR y de renovación, en 2009, han analizado el grado de cumplimiento de los objetivos marcados a partir del diagnóstico inicial.

Objetivos: -Diagnóstico EFR sobre igualdad en 2008: objetivos de mejora a futuro.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El capítulo octavo del Código de Conducta Empresaria, vigente en 2009, está dedicado a la prohibición de la discriminación: El Grupo Leche Pascual está comprometido a defender de manera inequívoca un ambiente laboral que respete las creencias políticas, religiosas o de cualquier otra índole que pertenezcan al estricto ámbito de la libertad personal.



Por otro lado, en el contexto EFR, durante 2009 ha estado en vigor el Plan de igualdad de Grupo Leche Pascual, que incluye un conjunto ordenado de medidas para garantizar la no discriminación y la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres:

1. Acceso al empleo y contratación.
2. Clasificación profesional, promoción y formación.
3. Retribución no discriminatoria por razón de sexo.
4. Ordenación del tiempo de trabajo y Conciliación.
5. Comunicación y sensibilización sobre la igualdad.
6. Prevención del acoso sexual o por razón de sexo.

Objetivos: -Plan de Igualdad de Leche Pascual: desarrollo de objetivos y mejora de indicadores. Auditoría anual de EFR



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: La labor realizada en 2009 ha tenido una triple vertiente:

-Mejora de los beneficios sociales vinculados a la igualdad y la no discriminación: posibilidad de jornada continuada durante el periodo de lactancia, mantenimiento del seguro médico privado a quienes solicitan excedencia por el cuidado de personas dependientes, ampliación en una semana del descanso por maternidad y de dos semanas en caso de parto múltiple, y el hecho de que Grupo Leche Pascual completa hasta el 100% del salario fijo a las madres y padres que se acojan a la situación de descanso por maternidad o paternidad.

-Desarrollo del Plan de Igualdad: en 2009 se ha procedido a la revisión de los procesos de selección, formación, política retributiva para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Se han introducido preguntas específicas sobre conciliación e igualdad en la encuesta de clima laboral y se ha incorporado un módulo de formación EFR en el curso de nuevas incorporaciones.

-Integración: ha seguido vigente el Convenio Inserta en colaboración con la Fundación Once, para la integración progresiva de personas con discapacidad en los próximos años. Encuadrado en Pascual Contigo, se ha editado el vídeo "Apuesta por la integración", donde empleados del Grupo con discapacidad cuentan su propia experiencia.

Por otra parte, en noviembre de 2009 Grupo Leche Pascual participó en la tercera edición de la Feria de Empleo para personas con discapacidad de Madrid, con más de 8.000 visitantes y 82 empresas presentes, entre ellas Grupo Leche Pascual. En esta tercera edición que se ha desarrollado bajo el título "Tú puedes trabajar. Yo también". Grupo Leche Pascual ha estado presente con un stand en el que desde el área de Relaciones Humanas se ha atendido a todos los visitantes de la Feria, todas ellas personas con discapacidad, en busca de empleo.



Objetivos: -Mejora continua de los beneficios sociales encuadrados en el proyecto "Pascual Contigo"

-Desarrollo del Plan de Igualdad

-Desarrollo de la política de integración de personas con discapacidad con un aumento de la contratación previsto en 2010.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: En la memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009, difundida internamente a todos los empleados y externamente a los principales stakeholders, así como colgada en web corporativa, se comunica la composición del Consejo de Administración y de sus comisiones delegadas. También se citan los órganos de gobierno y organización de la familia en su relación con la empresa.

Asimismo, se expone la estructura operativa del Comité de Dirección de Grupo Leche Pascual.

En el capítulo dedicado a los recursos humanos se exponen ratios sobre empleo femenino, empleo de personas de otras nacionalidades y niveles profesionales.

Objetivos: -Transparencia en relación a la diversidad, la igualdad y los órganos de gobierno: publicación en la memoria de responsabilidad social corporativa.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: Una de las medidas derivadas del Plan de Igualdad de Grupo Leche Pascual con la finalidad de garantizar un entorno laboral exento de cualquier tipo de acoso sexual o por razón de sexo fue el desarrollo de un Plan de prevención y actuación en caso de acoso sexual. La empresa habilitó un teléfono de atención de denuncias de acoso sexual o por razón de sexo, así como un procedimiento de actuación posterior. Todo ello ha sido debidamente comunicado a la plantilla.

Objetivos: -Plan de prevención y actuación en caso de acoso sexual: objetivo de ausencia de incidencias.

-Canal Abierto: proyectado para 2010 con el fin de poner a disposición del empleado un canal de denuncia de cualquier actitud



discriminatoria.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: En 2009 no se produjeron expedientes en el protocolo de prevención y actuación en caso de acoso sexual encuadrado en el Plan de Igualdad de Leche Pascual.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Empresa Familiarmente Responsable <hr/> O.: Mejorar indicadores de igualdad	R.: Plan de Igualdad de Leche Pascual <hr/> O.: Mejora continua de indicadores	R.: Plan de Igualdad de Leche Pascual <hr/> O.: Mejora de indicadores	R.: Protocolo en caso de abuso sexual o por razón de sexo <hr/> O.: Desarrollo del Canal Abierto

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Grupo Leche Pascual ha diseñado su primer Plan de Sostenibilidad que tiene por objeto determinar las acciones necesarias para disminuir y minimizar el impacto ambiental de las actividades de la compañía, así como definir medidas de control y seguimiento que permitan conocer su desempeño ambiental. El plan tiene un claro enfoque preventivo, considerando la necesidad de lograr la máxima eficiencia en las operaciones medioambientales a través de la gestión sostenible de los recursos, especialmente de las necesidades energéticas.

Objetivos: -Desarrollo de los ejes del Plan de Sostenibilidad de Grupo Leche Pascual.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se ha diseñado y aprobado, aunque aún no se ha puesto en marcha, el Plan de Sostenibilidad de Grupo Leche Pascual. Sin embargo, la compañía ha mantenido su compromiso medioambiental:

-Energía: gas natural y cogeneración: 94,2% de consumo de gas natural como fuente de energía primaria. Indicador de intensidad energética inferior: 412 kwh por 1000 kilos/litros producidos frente a 423 de 2008. Incremento del 6,2% en el ahorro de energía primaria de la planta de Aranda de Duero (89 millones de kw/hora), gracias a la cogeneración.

-Consumo de agua y óptimo rendimiento de las depuradoras. En 2009 la capacidad de depuración de aguas industriales fue de 255.832 habitantes equivalentes al día, con un rendimiento del 90% en las principales plantas. El volumen de agua residual depurada alcanzó los 2.884.352 metros cúbicos en las plantas depuradoras.



-Emisiones y residuos: reducción de emisiones, movilidad

sostenible y valorización de residuos El ahorro de energía primaria supuso en la planta de Aranda de Duero una reducción de emisiones de CO2 de 18.051 toneladas. Participación en el proyecto Foro Proclima del Ayuntamiento de Madrid para luchar contra el cambio climático.

-Biodiversidad: Convenio con la Fundación Patrimonio Natural de la Junta de Castilla y León para desarrollar proyectos para la conservación y gestión del patrimonio natural de Castilla y León.

Objetivos: -Energía: gas natural y cogeneración

-Agua: consumo responsable y óptimo rendimiento de las depuradoras.

-Emisiones y residuos: reducción de emisiones y valorización de residuos.

-Biodiversidad: Cuidado del entorno natural en Segovia.

En 2010 se comenzará a desarrollar el Plan de Sostenibilidad de Leche Pascual bajo cuatro ejes:

1. Reducción consumos energía y agua.
2. Reducción de emisiones.
3. Minimización de la generación de residuos y vertidos.
4. Implicación de toda la organización.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0,01 %

Implantación: *Como derivación de la adhesión al Foro Proclima del Ayuntamiento de Madrid, Grupo Leche Pascual ha llevado a cabo en 2009 una experiencia piloto en su Delegación Comercial de Madrid con acciones encaminadas a concienciar a toda la plantilla de la importancia de la reducción de emisiones a la atmósfera gracias al concepto movilidad sostenible.*

Por otro lado, la formación medioambiental ha estado estrechamente vinculada a los requisitos de la norma ISO 14001 que se encuentra implantada en la mayoría de los centros productivos.

Asimismo, los empleados que ingresan en la empresa siguen un curso de nuevas incorporaciones de dos semanas de duración en el que existe un módulo dedicado a la presentación de las políticas de responsabilidad social de la compañía, con un alto grado de concienciación medioambiental.

Objetivos: -Desarrollo en la Delegación de Madrid de acciones de sensibilización medioambiental.

-Detección necesidades formativas: ISO 14001.

-Nuevas incorporaciones: sensibilización política medioambiental de Leche Pascual.



• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Compromiso medioambientla, Plan de Sostenibilidad <hr/> O.:Desarrollo del Plan de Sostenibilidad, Desarrollo de los ejes del Plan de Sostenibilidad	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: En 2009 Grupo Leche Pascual ha aprobado su Plan de Sostenibilidad, que responde a una reflexión previa en la que se han tenido en cuenta variables como el impacto de la contaminación ambiental y el cambio climático, la incertidumbre sobre el coste de la energía y la búsqueda de una mayor eficiencia a través de una gestión sostenible de los recursos de la compañía.

Asimismo, y como herramienta de apoyo del Plan, a lo largo de 2009 se ha conseguido la certificación ISO 14001 en las plantas de Frixia (leche), Gurb (leche), Trescasas (agua mineral), Los Barrancos (agua mineral), Ribagorza (agua mineral), Camporrobles (agua mineral) y Palma del Río (zumos).

Objetivos: - Desarrollo del Plan de Sostenibilidad de Leche Pascual

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad realiza informes previos sobre el alcance de los impactos que puede generar en el entorno. (P8C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Leche Pascual cumple con los requisitos medioambientales establecidos en las normas legales relativos a la elaboración de estudios de impacto medioambiental previos a la realización de obras o proyectos.

Como prerrequisito del Plan de Sostenibilidad se establece la necesidad de realizar una evaluación y aseguramiento del cumplimiento legal, así como un análisis de riesgos derivado de la aplicación de la ley y reglamento de responsabilidad medioambiental

Objetivos: -Plan de Sostenibilidad: análisis de riesgos derivado de la aplicación de la legislación medioambiental.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: La Política de gestión de Grupo Leche Pascual establece lo siguiente en su párrafo segundo:

"El Grupo Leche Pascual, S.A.U que fabrica y distribuye leche, zumos, bebidas de soja, yogures pasteurizados después de la fermentación, productos lácteos de primera calidad, aguas minerales, productos derivados del huevo, cereales para el desayuno y otros, desea que todas sus actividades se realicen bajo Sistemas de Gestión que garanticen los más altos estándares de Calidad para los Productos y Servicios puestos a disposición de sus Clientes, asegurando la Inocuidad de los productos a los Consumidores, manteniendo un alto grado de compromiso con la Protección del Medio Ambiente, y trabajando con la máxima Seguridad tanto para las Personas como para las Instalaciones".



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: A lo largo de 2009, y antes de la puesta en funcionamiento del Plan, el desempeño medioambiental de Grupo Leche Pascual, ha girado en torno a las siguientes materias:

- Ahorro de energía primaria gracias a la cogeneración.
- Consumo responsable de agua.
- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Minimización de residuos y vertidos.
- Fomento de la biodiversidad.

Objetivos: Asegurar la sostenibilidad del negocio:

- Reduciendo el impacto ambiental.
- Reduciendo los costes de operación.
- Respondiendo a la tendencia de la demanda del consumidor.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C212)



Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: El Departamento de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad es el responsable de diseñar y ejecutar el Plan de Sostenibilidad de Grupo Leche Pascual. De esta forma se concreta en un área específica el desarrollo de la estrategia medioambiental. Hasta la fecha, este departamento era el competente para el impulso de las relaciones con los poderes públicos y la presencia en las asociaciones sectoriales.

Objetivos: -Departamento de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad: diseño y ejecución del Plan de Sostenibilidad de Grupo Leche Pascual.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El Plan Sostenibilidad cuenta con cuatro ejes de actuación que comenzarán a desarrollarse en 2010:

1. Reducción consumos energía y agua.
2. Reducción de emisiones.
3. Minimización de la generación de residuos y vertidos.
4. Implicación de toda la organización.

Los primeros pasos consistirán en la identificación de personas clave por áreas para la puesta en marcha del Plan de Sostenibilidad. Posteriormente, se procede a la definición del plan de acción detallado para el cumplimiento de los objetivos propuestos: metas, fechas, recursos, indicadores. Por último, se aplicarán mecanismos para el seguimiento del plan.

Objetivos: -Plan de Sostenibilidad: identificación de personas clave por áreas; definición del plan de acción detallado (metas, fechas, recursos, indicadores). Por último, se aplicarán mecanismos para el seguimiento del plan.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

Respuesta: 28,3 %

Implantación: El 28,30 % de los proveedores sobre los que se ha recibido el cuestionario de homologación (alrededor del 90% del total) tienen un sistema de gestión de calidad medioambiental (ISO 14000 y EMAS) implantado y certificado.

Los proveedores a los que les se les ha realizado ya la auditoría se les exige que la gestión de residuos y efluentes, como mínimo, sea la adecuada. Si no lo fuese se les impone una desviación para que lo subsanen cuanto antes.

Objetivos: -Porcentaje de proveedores con sistemas de calidad medioambiental implantado y certificado: 28,3%. Asegurar la gestión de residuos.



Número de episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. (P8C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 1

Implantación: En 2009 la Confederación Hidrográfica del Miño ha incoado un procedimiento administrativo contra Grupo Leche Pascual por incumplimiento de la autorización de vertido de aguas residuales. El expediente ha sido contestado y a día de hoy no existe aún resolución.

Indique el consumo directo de energía de su entidad (GJ). (P8C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 428,5

Implantación: En cuanto al ejercicio 2009, el gas natural sigue siendo la fuente de energía primaria principal de Grupo Leche Pascual, con casi el 95% sobre el total de energía consumida. En el año 2009 la compañía consumió en sus plantas productivas 428,5 millones de kw/h. Leche Pascual ha ido disminuyendo progresivamente el uso de fuel y propano hasta situarse en un consumo residual en la actualidad.

Objetivos: -Energía: 95% de consumo de gas natural como fuente de energía primaria. 428 millones de kw/h

Indique el consumo total de agua de su entidad (m³/año). (P8C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 3869331

Implantación: En 2009, Grupo Leche Pascual ha alcanzado un consumo en sus plantas industriales de 3.869.331 metros cúbicos de agua, un 14,7% menos que el año anterior debido, fundamentalmente, a la disminución de la producción.

En la memoria 2009 se aplica por segundo año el indicador de intensidad de consumo de agua en las instalaciones de Grupo Leche Pascual, entendido como el cociente de los metros cúbicos de agua consumidos en las fábricas por unidad de producción. En 2009, el ratio ha aumentado levemente de 3,458 a 3,721 metros cúbicos de agua utilizados por cada mil kilos o litros producidos.

Objetivos: -Aumento del ratio de intensidad de consumo de agua 3,721 metros cúbicos de agua utilizados por cada mil kilos o litros producidos, frente a los 3,458 de 2008. Objetivo: Mejorar en 2010 este indicador.

Indique el uso total de materiales distintos de agua por tipos (miles de toneladas). (P8C5I3)



Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Especifique material y cantidad: ND

Especifique material y cantidad: ND

Especifique material y cantidad: ND

Implantación: No existen datos disponibles

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino. (P8C5I4)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Especifique residuo y cantidad: Residuos no peligrosos (lácteos): 24,81 kg/1000 kg-l envasados

Especifique residuo y cantidad: Residuos peligrosos (lácteos): 0,1708 kg/1000 kg-l envasados

Especifique residuo y cantidad: Destino de los residuos peligrosos (lácteos): valorización 89%-Eliminación 11%

Implantación: En la memoria de RSC 2009 se publican por segundo año los ratios sobre la generación de residuos obtenidos a partir de los cocientes de los volúmenes de residuos peligrosos y no peligrosos divididos entre las unidades de producción, tanto en función del negocio (lácteos, aguas, zumos y ovoproducto), como por cada fábrica del grupo.

Objetivos: -Valorización de residuos: como destino final de los residuos, destaca la valorización frente a la destrucción o eliminación de los residuos, tanto no peligrosos (RNP's) como peligrosos (RP's).

[Descargar el documento adjunto](#)

¿Realiza su entidad algún otro uso indirecto de energía (desplazamientos de la organización, gestión del ciclo vital de un producto, empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, etc.)?. (P8C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Leche Pascual realiza un tratamiento de los residuos sólidos de las aguas tratadas para obtener un elemento valorizable. El fango tratado se utiliza en las explotaciones agrícolas como sustitutivo de los productos químicos empleados como abono.

Por otro lado, la fábrica de Zumos Pascual, ubicada en Palma del Río, Córdoba, procesa entre 50 y 100 mil ton/año de naranja para producir zumo recién exprimido. Como residuo de tal actividad, se obtiene cáscara de naranja en una proporción del 60% de la fruta fresca recibida y con una humedad del 80 %. A fin de minimizar el impacto ambiental de tal residuo, el Grupo Leche Pascual ha desarrollado un proceso innovador a través de un anillo de secado para convertir este



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

residuo en un subproducto susceptible de poder ser empleado en alimentación animal. La cáscara de las naranjas secada se transforma posteriormente en pienso para alimentación animal concluyendo un proceso medioambientalmente sostenible

Objetivos: -Aprovechamiento indirecto de la energía: residuos de las depuradoras y tratamiento de pieles de naranja.

El consumo de agua de su entidad, ¿ha afectado de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos? (P8C711)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: No

Implantación: La capacidad de depuración de aguas residuales del Grupo Leche Pascual ha sido en el año 2009 de 255.832 habitantes equivalentes al día. El volumen de agua residual depurada alcanzó los 2.884.353 metros cúbicos en las plantas depuradoras del Grupo Leche Pascual. De forma general, puede afirmarse que en 2009 se mantienen todos los parámetros con respecto al año anterior: volumen, carga de entrada, lodos, carga de salida y rendimiento, siempre dentro de los límites impuestos para los parámetros de vertido.

En las depuradoras de Grupo Leche Pascual más del 90% de la carga contaminante del agua que entra en las EDAR es eliminada. El rendimiento indica el porcentaje de eliminación de la carga contaminante del agua que entra en las EDAR.

Objetivos: -Agua: consumo responsable y óptimo rendimiento de las depuradoras

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. En caso de nulo, indicar con 0. (P8C712)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Superficiales: 0

Subterráneas: 406

Red pública: 0

Implantación: Grupo Leche Pascual cuenta con plantas embotelladoras de agua mineral natural. En 2009 estas plantas embotelladoras del Grupo envasaron 406 millones de litros de agua de captaciones subterráneas, cuidando el entorno de los manantiales situados en las provincias de Segovia, León y Valencia.

Objetivos: -Respeto al entorno de los manantiales del Grupo Leche Pascual.

Indique qué cantidad de materiales utilizados por su entidad son residuos (procesados y no procesados) de fuentes externas o internas a la organización informante (KG) (número, Toneladas). (P8C811)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 0

Implantación: Información no disponible

¿Cuál es su nivel de emisiones en gases efecto invernadero (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC y SF₆) y de NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas indirectas contaminantes? Expresadas en TM (leyes y normativas locales, convenio de Estocolmo sobre los COP, Convenio de Róterdam sobre el CFP y Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra en relación con el Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia) En caso de nulo, indicar con 0. (P8C9I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

SO₂: 0

Nox: 0

COVNM: 0

CO: 101470

Partículas: 0

Implantación: En el año 2009, las emisiones globales del Grupo Leche Pascual fueron 101.470 toneladas de CO₂.

Objetivos: -Plan de Sostenibilidad: El segundo eje del Plan de Sostenibilidad está relacionado con la reducción de emisiones. Su desarrollo prevé, entre otras medidas, estudios para conocer el impacto en emisiones de CO₂ a la atmósfera que conlleva la fabricación de cada una de las categorías de productos. Asimismo, la compañía va a seguir trabajando en proyectos de cogeneración.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad utiliza y emite sustancias reductoras del ozono (protocolo Montreal). (P9C9I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: No

Implantación: No se utilizan sustancias reductoras del ozono.

Identifique y mida (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. (P8C10I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.



Respuesta: 3160

Implantación: El destino final de los residuos según su aprovechamiento o destrucción se incluye en la memoria de RSC 09 con indicadores porcentuales, tanto en función de los negocios en los que opera Grupo Leche Pascual, como fábrica a fábrica.

En 2009 se puede destacar la mejora de la gestión de los residuos no peligrosos (RNPs) en Leche Pascual gracias al incremento de la valorización frente a la eliminación o destrucción.

Objetivos: -Valorización de residuos: como destino final de los residuos, destaca la valorización frente a la destrucción o eliminación de los residuos, tanto no peligrosos (RNP's) como peligrosos (RP's). Mejora de los indicadores a partir del avance del Plan de Sostenibilidad.

Indique si su entidad ha producido, transportado o importado residuos peligrosos. (P8C10I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: El porcentaje de valorización de los residuos peligrosos (RPs) es del 89% en lácteos, el 73% en aguas, el 94% en zumos y el 98% en ovoproducto.

Los residuos peligrosos que se generan en mayor cantidad son aceite usado y envases vacíos que han contenido productos peligrosos y ambos son reciclables.

Objetivos: -Reducción de residuos peligrosos y aumento de su valorización. En 2010 se establecerá un objetivo de reducción de de residuos peligrosos encuadrado en el Sistema Integrado de Gestión y en el Plan de Sostenibilidad.

Indique si posee iniciativas y ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la gestión de residuos. (P8C10I3)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 Leche Pascual ha tomado medidas para mejorar la valorización de residuos no peligrosos en aquellas plantas con porcentajes más bajos: Frixia y Ovoproducto

Cabe reseñar que el negocio de ovoproducto ofrece unos indicadores de residuos no peligrosos por encima de la media debido al volumen de cáscara de huevo que se genera diariamente, aunque en el ejercicio 2009 se ha reducido significativamente la generación de residuos no peligrosos.

Además, en la planta de Aranda de Duero (40% de la producción) se ha producido una disminución de los residuos no



peligrosos enviados a vertedero debido principalmente a la mejora de la segregación en origen de los residuos.

Objetivos: -Valorización de residuos: como destino final de los residuos, destaca la valorización frente a la destrucción o eliminación de los residuos, tanto no peligrosos (RNP's) como peligrosos (RP's).

¿Qué porcentaje de productos vendidos son susceptibles de ser reciclados al final de su vida útil? (P8C1111)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 100 %

Implantación: Tanto el brik, como el PET y el vidrio, materiales de los envases de Grupo Leche Pascual, son susceptibles de ser reciclados.

Objetivos: -Esfuerzo de la compañía en adopción de técnicas de envasado medioambientalmente respetuosas,

Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua (incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados como por ejemplo el agua de refrigeración) (miles de toneladas). (P8C1112)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: 10831

Implantación: Grupo Leche Pascual realiza un tratamiento de los residuos sólidos de las aguas depuradas para obtener un elemento valorizable. El fango tratado se utiliza en las explotaciones agrícolas como sustitutivo de los productos químicos empleados como abono. En 2009 se generaron 10.831 toneladas de lodos en las EDAR.

Objetivos: -Aprovechamientos lodos generados en las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales del Grupo.

Indique si su entidad ha producido impactos causados por las actividades u operaciones en los entornos terrestres, marino y de agua dulce, en aquellas áreas protegidas y sensibles, ricas en biodiversidad (p.e. zonas protegidas por el ordenamiento jurídico estatal, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas de patrimonio universal y reservas de la biosfera). (P8C1211)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

Respuesta: No

Implantación: No se han producido este tipo de impactos medioambientales.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: Plan Sostenibilidad <hr/> O.: Desarrollo ejes de actuación	R.: Política de gestión de Leche Pascual <hr/> O.: Alto grado compromiso medioambiente	R.: Plan Sostenibilidad <hr/> O.: Desarrollo ejes de actuación	R.: Departamento de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad <hr/> O.: Desarrollo del Plan de Sostenibilidad

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: En primer lugar, cabe destacar la existencia de una política de gestión de Grupo Leche Pascual, publicada y difundida externa e internamente en la que se manifiesta un alto grado de compromiso con la protección del medio ambiente en todas las actividades del Grupo. Este compromiso de Grupo Leche Pascual con la mejora del entorno ha quedado avalado con un uso y desarrollo de las denominadas "LAS MEJORES TÉCNICAS DISPONIBLES" (MTD).

En 2009 Grupo Leche Pascual, como viene haciendo desde 1992, ha continuado empleando la cogeneración como fuente de suministro energético eficiente, disminuyendo los costes de explotación y con una reducción considerable de las emisiones de gases de efecto invernadero frente a los sistemas convencionales.

Desde el inicio del uso de cogeneración en Grupo Leche Pascual hasta 2009, el ahorro de energía supera los 1.584 millones de Kwh. En 2009 la planta de Lugo ha interrumpido su actividad industrial, por la que la cogeneración ha estado vinculada al complejo de Aranda de Duero. El ahorro de energía primaria en esta planta ha sido de 89 millones de Kilovatios/hora (Kwh), lo que supone un incremento del 6,2% frente a 2008. Cabe recordar que en el año 2007 nació la joint venture Neopas Cogeneración, S.L.U. con el objetivo de gestionar la explotación de la Cogeneración de la fábrica de Aranda de Duero.

Por otro lado, como se manifestó el pasado año, Grupo Leche Pascual ha seguido adherido al Foro Proclima, un proyecto del Ayuntamiento de Madrid para luchar contra el cambio climático. El Foro Proclima promueve la renovación de las flotas de vehículos por otras verdes. A este respecto, Grupo Leche Pascual se ha comprometido a renovar el 6% de su flota de vehículos por los llamados vehículos verdes que utilizan energías alternativas.

Dentro de este planteamiento general, Grupo Leche Pascual ha llevado a cabo en 2009 una experiencia piloto en su Delegación Comercial de Madrid con acciones encaminadas a concienciar a toda la plantilla de la importancia de la reducción de emisiones a la atmósfera gracias al concepto movilidad sostenible.



- Objetivos:** -Cogeneración: ahorro de energía primaria en la fábrica de Aranda de Duero de 89 millones de kw/h gracias a la cogeneración.
- Foro Pro Clima: apuesta por el transporte medioambientalmente responsable. Objetivo: 6% vehículos comerciales sostenibles en 2010.
 - Experiencia piloto de sensibilización medioambiental en la delegación comercial de Madrid.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 1

Implantación: Vinculada al Foro Proclima, Leche Pascual ha desarrollado en 2009 una experiencia piloto de sensibilización ambiental en su delegación de Madrid:

- Fomento entre el equipo del uso del transporte público
- Protocolo de buenas conductas y ahorro energético
- Implantación de la jornada laboral intensiva gracias al impulso de la atención telefónica y el comercio electrónico.
- Desarrollo de la campaña interna "vehículo compartido",
- Sistema de almacén, preparación de carga y rutas de reparto para minimizar el número de envíos.
- Mejora en la gestión de residuos
- Reciclaje: Pascual Punto Limpio y Pascual Recicla.

Objetivos: -Presentación y divulgación interna y externa del Plan de Sostenibilidad

- Desarrollo en otros centros de la experiencia piloto de sensibilización ambiental de Madrid.

[Descargar el documento adjunto](#)

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

Respuesta: 0

Implantación: En 2009 no se han producido inversiones financieras para el desarrollo de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. La sustitución de la flota de coches por vehículos ecológicos está prevista en 2010.

Objetivos: -Foro Pro Clima: 6% de los vehículos comerciales propulsados por gas natural licuado a ejecutar en 2010.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Uso Mejores Técnicas Disponibles <hr/> O.: Cogeneración	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: A lo largo de 2009 la Dirección de Auditoría Interna ha desarrollado un proceso para analizar los riesgos propios de la actividad de Grupo Leche Pascual.

Objetivos: -Desarrollo mapa de riesgos corporativo: inicio aplicación en 2010.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Comité de Dirección acometió un diagnóstico general sobre los distintos comportamientos éticos exigibles a los empleados y directivos respecto a los principales stakeholders, para su posterior concreción en un Código de Conducta Empresarial, que establece los principios éticos por los que debe regirse el comportamiento de los empleados de Leche Pascual.

En 2009 se ha iniciado un proceso de revisión de este documento que dará lugar a un nuevo código.

Objetivos: -Código de Conducta Empresarial: revisión del código aplicable en 2010.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los empleados del Grupo Leche Pascual no podrán aceptar ningún tipo de gratificación o regalo de

procedencia externa a la empresa que, con motivo del desempeño de su actividad profesional, se les haga a título personal.

En cuanto a los gastos empresariales, los contratos negociados y firmados por el Grupo en cualquiera de sus ámbitos (inversiones, gastos de bienes consumibles, bienes inventariables, prestación de servicios diversos, ventas...), deben realizarse atendiendo a los principios de calidad, transparencia y honradez.

Además, los empleados del Grupo Leche Pascual evitarán el uso indebido de recursos o servicios de la empresa para fines propios sin el debido consentimiento. Siempre deberá hacerse uso de ellos de manera óptima, aprovechando al máximo los materiales, evitando el uso indebido y obteniendo la mayor vida útil posible.

El Departamento de Organización también ha confeccionado normas de obligado cumplimiento respecto a las políticas de gastos de viaje, de uso de coches de la compañía o cesión de bienes a empleados.

Objetivos: -Regalos de empresa: no aceptación de gratificación o regalo de procedencia externa a título personal con motivo del desempeño de su actividad profesional.
-Gastos empresariales: principios de calidad, transparencia y honradez.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: La Dirección de Personas y Excelencia, bajo la supervisión del Comité de Dirección y la Comisión Delegada de Responsabilidad y Acción Social, ha trabajado en 2009, como ya ha sido explicado, en la elaboración de un nuevo Código de Conducta

Objetivos: -Nuevo Código de Conducta Empresarial en 2010



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: Otros

Implantación: La norma de Conducta Empresarial y el resto de normativa de organización se transmite a los empleados del grupo, pero no externamente.

De forma más general, anualmente la compañía envía su memoria de RSC a los principales representantes de sus grupos de interés: clientes, asociaciones, administraciones públicas...

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)



Respuesta: SI

Implantación: La política de patrocinios del Grupo Leche Pascual está estrictamente sujeta a la normativa vigente en esta materia.

Los consorcios públicos organizadores de los principales patrocinios en los que participa Leche Pascual expiden anualmente una certificación acreditativa de la inversión realizada en difusión de cada evento, de tal manera que puedan ser de aplicación los beneficios fiscales previstos en la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales del mecenazgo.

Por otro lado, las cantidades invertidas, tanto como aportación, como en calidad de difusión del patrocinio, se hacen públicas anualmente en la memoria de RSC del Grupo, incluyendo, a su vez, las principales donaciones realizadas a entidades sin ánimo de lucro.

Aportación de 5,6 millones de euros en patrocinios y mecenazgo en 2009

Objetivos: -Mantener el esfuerzo en patrocinios y mecenazgo.

[Descargar el documento adjunto](#) 

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: La norma de Conducta Empresarial del Grupo Leche Pascual establece principios sobre la política general de compras, entre ellos, el principio de control. Este principio pretende asegurar un sistema y un proceso de compras transparente para la Dirección, cualquiera que sea el área de negocio a la que se refiera, antes incluso de la ejecución de la compra, de manera que se pueda conocer el proceso de compra en cualquiera de sus fases.

Por tanto, este criterio excede al tradicional de control basado en la auditoría de hechos ya consumados. Además, la normativa interna relativa a "Compras y Contrataciones" refuerza el contenido del principio de control, estableciendo disposiciones relativas a la aceptación de los servicios, la conformidad de facturas y la autorización del pago.

Objetivos: -Principios sobre la política general de compras: principio de control. Mantener dicho principio en la revisión del Código de Conducta Empresarial

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Referente básico de la actividad empresarial. O.:Convertirse en proveedor de referencia	R.:Referente básico de la actividad empresarial. O.:Convertirse en proveedor de referencia	
Empleados		R.:Confianza y respeto por las personas O.:Desarrollo profesional y Empresa Familiarmente Responsable	R.:Confianza y respeto por las personas O.:Desarrollo profesional y Empresa Familiarmente Responsable	
Accionistas		R.:Proyecto consolidado de empresa familiar O.:Consolidación de la segunda generación al frente	R.:Proyecto consolidado de empresa familiar O.:Consolidación de la segunda generación al frente	
Proveedores		R.:Criterios éticos en la contratación O.:Desarrollo de procedimientos de homologación y auditoría de proveedores	R.:Criterios éticos en la contratación O.:Desarrollo de procedimientos de homologación y auditoría de proveedores	
ONG y Comunidad RSC		R.:Conocimiento de las best practices en RSC O.:Mayor relación con la Comunidad RSC	R.:Conocimiento de las best practices en RSC O.:Mayor relación con la Comunidad RSC	
Comunidades locales		R.:Relación con áreas de implantación de la compañía O.:Apoyo a proyectos de RSC	R.:Relación con áreas de implantación de la compañía O.:Apoyo a proyectos de RSC	
Sociedad		R.:Transmisión estilos de vida saludables O.:Formación e información a los consumidores	R.:Transmisión estilos de vida saludables O.:Formación e información a los consumidores	
Gobiernos y Administraciones		R.:Fluidez y colaboración O.:Relación equilibrada con	R.:Fluidez y colaboración O.:Relación equilibrada con	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

públicas		todos los niveles de la admon.	todos los niveles de la admon.	
Medio ambiente		R.:Sistematización estrategia medioambiental ----- O.:Desarrollo Plan Sostenibilidad	R.:Sistematización estrategia medioambiental ----- O.:Desarrollo Plan Sostenibilidad	
Medios de comunicación		R.:Importancia imagen corporativa adecuada ----- O.:Mayor transparencia	R.:Importancia imagen corporativa adecuada ----- O.:Mayor transparencia	
Varios grupos de interés	R.:Sistema gestión de riesgos ----- O.:Desarrollo y medidas correctoras			

R.: Respuesta

O.: Objetivo