



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Grupo Delgado



Grupo Delgado
Ventorro del Cano, 2-6
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**
 Cientes
 Empleados
 Proveedores
 Medioambiente
 Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Carta de renovación del compromiso de Grupo Delgado con la iniciativa del Pacto Mundial

Los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas se hacen patentes en todas las áreas de actuación y de la rutina diaria de Grupo Delgado, estando profundamente comprometidos con la iniciativa y apoyándola continuamente.

Día tras día, luchamos para mejorar en todos ellos, reiterándonos en nuestro compromiso. Con cartelería, jornadas de comunicación y política de empresa estamos sensibilizando internamente a nuestro personal.

Entre nuestros objetivos alcanzados están el disfrute de jornada reducida por guarda legal de varios de nuestros compañeros, también se ha favorecido la conciliación de la vida personal, familiar y laboral gracias una reorganización de nuestros horarios.

Con la incorporación de nuevos empleados en nuestra plantilla, se ha incrementado el porcentaje de mujeres, por lo que el equilibrio entre trabajadores de los dos sexos se ve beneficiado.

Colaboración con bancos de alimentos, haciendo donaciones cada vez más a menudo.

Se han realizado diferentes cursos en materia de prevención de riesgos laborales para reducir y evitar las incidencias y accidentes entre nuestros trabajadores. Varios equipos han participado en programas de coaching, favoreciendo el desarrollo tanto profesional como personal. Grupo Delgado ha participado de nuevo en un programa de prácticas en empresa, dándoles así la oportunidad de contactar con el mundo laboral a estudiantes en desarrollo, favoreciendo su posterior empleo.

Asimismo, Grupo Delgado ha adquirido vehículos nuevos con menores emisiones de CO2 y además de formar en conducción eficiente a nuestros trabajadores para reducir las emisiones de CO2. Contamos también con compactadoras de cartón y plásticos, favoreciendo estas acciones al cuidado del medio ambiente.

Los objetivos para nuestro próximo año incluyen mantener y mejorar estos objetivos ya cumplidos, ya que aún queda un largo recorrido. Se pretende beneficiar a más gente con una jornada intensiva y horarios más flexibles, favoreciendo la conciliación con la vida personal, familiar y laboral. Este próximo año se darán más cursos de formación, se potenciará la colaboración con bancos de alimentos, y se reformarán nuestras instalaciones para un mejor ambiente laboral y más favorable en ahorro de consumo de energía.

Nuestra empresa se ha visto altamente beneficiado tras la adhesión al Pacto Mundial al cumplimiento de sus 10 principios, todos los objetivos alcanzados y los que están por alcanzar ayudaran de forma evidente al bienestar social y a la productividad de la empresa, prueba de ello es el crecimiento que ha tenido Grupo Delgado en el último año.





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Grupo Delgado

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Ventorro del Cano, 2-6

Localidad

Alcorcón

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.delgadoseleccion.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Consejero Delegado

Persona de contacto

Camino Belinchón

Número de empleados directos

85

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercio y distribución de productos alimenticios

Ventas / Ingresos

5000000

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bial

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

La relación que mantenemos con nuestros grupos de interés es muy cercana y larga en el tiempo por lo que a través

de las reuniones de seguimiento se comentan y se establecen acciones de mejora beneficiosas para ambas partes. En relación a los empleados, existe un buzón de sugerencias a través del cual pueden proponer mejoras para la gestión de la organización. En el momento que llega una sugerencia se valora el impacto de la medida y, junto con el autor de la misma, se analiza el modo de adecuación, si procede. Existe un equipo de personas que participa en el análisis de la misma con el fin de contar con diferentes perspectivas que conlleven a la mejora de la organización.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La Dirección General participa activamente en la supervisión del cumplimiento de los 10 principios. Así mismo debido a la estructura de la organización, todos los miembros de la Junta Directiva y accionistas de la empresa velan por el cumplimiento de estos principios en cada uno de los departamentos de la organización.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Sí, se está colaborando con el Banco de Alimentos de Madrid de forma periódica y con otras organizaciones. Todos los objetivos identificados en el presente informe se plantean para el ejercicio 2013.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.delgadoseleccion.com>



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



13

Desafíos u Oportunidades contemplados



4

Desafíos u Oportunidades contemplados



2

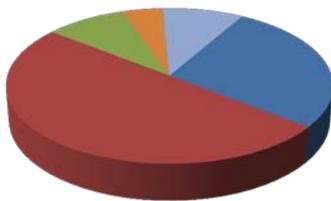
Desafíos u Oportunidades contemplados



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 6
- Empleados: 11
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 1
- Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



5

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Políticas Internas de Gestión

Todos los empleados de Grupo Delgado cumplen unas cláusulas de confidencialidad que soportan el correcto funcionamiento de la protección de datos.

En el futuro trabajaremos con la misma política de confidencialidad.

Difusión de la Política

La empresa está dando a conocer la LOPD a todos sus empleados para su correcto cumplimiento.

manual lopd

La empresa está dando a conocer este manual, para que nuestros empleados cumplan estas normas en su día a día.

Dar a conocer y su correcto cumplimiento de este manual por todos los empleados.

Relación duradera con los clientes

Servicios de atención al cliente

Grupo Delgado cuenta con un amplio servicio de atención al cliente.

Gestión de incidencias

El sistema de gestión de incidencias de Grupo Delgado es eficaz y da soporte a sus clientes en la medida de lo posible. Además contamos con un departamento de Calidad que apoya la resolución de dichas incidencias bajo un punto de vista técnico. El equipo comercial visita y apoya a nuestros clientes, facilitando las relaciones duraderas

Grupo Delgado tiene como objetivo una fidelización de los clientes 100%.

Valoración negativa de los clientes

Política de Calidad

La empresa ha trabajado en su departamento de Calidad para obtener una mejor valoración de sus clientes.

Conseguir que el 100% de las valoraciones de los clientes sean positivas

Políticas Internas de Gestión

Internamente, el departamento/s implicados en esa valoración negativa gestionará/n junto con la dirección un plan de mejora de la incidencia ocurrida. Minimizar las incidencias negativas.

Servicios de atención al cliente

Grupo Delgado dispone de una red de atención y gestión destinada únicamente a nuestros clientes. A la que los clientes ante cualquier necesidad pueden acudir en todo momento a través de diferentes vías.

Canales de Comunicación

Gracias a las redes sociales, se mejora la comunicación con el cliente y además nuestra red comercial está en contacto directo con el cliente. Estos dos elementos mejoran la valoración del cliente.

En Grupo Delgado queremos fluidez en la comunicación con nuestros clientes.

Encuestas de Satisfacción

Se han abierto vías de comunicación a través de las redes sociales con todos nuestros clientes, se está trabajando en futuras encuestas de satisfacción. Nuestro objetivo es recibir opinión de nuestros clientes gracias a las encuestas de satisfacción realizadas. Esto nos permitirá mejorar nuestra valoración por parte del cliente.

Etiquetado e información transparente al cliente

Servicios de atención al cliente

Número de auditorías llevadas a cabo

El departamento de Calidad de Grupo Delgado vela por el cumplimiento de todo el etiquetado y la información suministrada al consumidor mediante revisiones/auditorías periódicas de nuestro etiquetado.

Queremos cumplir con la transparencia en información hacia el consumidor con un buen etiquetado y trazabilidad.

Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado

La ausencia de número de incumplimiento de normativas sobre información suministrada al consumidor es un indicador de nuestro nivel de implantación de correcto etiquetado. Se demuestra que Grupo Delgado cumple con esta normativa. En el futuro, intentaremos mantener esta ausencia de notificaciones relativas al incumplimiento de normativas de etiquetado.

Satisfacción del cliente

Políticas Internas de Gestión

Los empleados de Grupo Delgado dan soporte a sus clientes desde todos los departamentos, desde el departamento de logística dando buen servicio, el de comercial apoyando al cliente mediante visitas, calidad mediante apoyo técnico, administración mediante resolución de dudas etc.

Nuestro objetivo es tener clientes satisfechos para

relaciones mejores y lo más duraderas posible.

Canales de Comunicación

Gracias a las redes sociales y la red comercial Grupo Delgado ha mejorado la comunicación con el cliente. Dando como resultado clientes más satisfechos.

Servicios de atención al cliente

Gracias a este servicio también conseguimos un mejor nivel de satisfacción.

Gestión de incidencias

Mediante este sistema de gestión damos soporte de forma eficaz a los clientes. A través de todos nuestros departamentos (calidad, administración etc) se gestiona la resolución de las incidencias, obteniendo una mejor satisfacción de nuestros clientes.

Nivel de satisfacción del cliente

A través de las redes sociales se establecen encuestas de satisfacción de clientes.

Informe comercial

Nuestro equipo de comerciales informa diariamente de la situación de sus clientes, haciendo saber si necesitan apoyo de algún tipo siempre con vistas a mejorar las relaciones.

Encuestas de Satisfacción

A través de diferentes vías de comunicación se está trabajando en encuestas de satisfacción para obtener más información, esclarecer puntos débiles y trabajar en ellos para mejorar.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Políticas Internas de Gestión

Formación

Servicios de atención al cliente

Gestión de incidencias

Número de auditorías llevadas a cabo

Buzón de sugerencias

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Accidentes laborales

Política de RRHH

Canales de Comunicación

Buzón de sugerencias

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Política de Calidad

Grupo Delgado cree en la formación para una mayor eficiencia y profesionalidad de sus trabajadores, para ello cada departamento tiene una formación específica cada cierto tiempo. Cursos como "coaching" para comerciales, "manipulación de alimentos" para repartidores, personal de almacén y personal de fábrica etc. están dentro de los cursos habituales. Gracias a esta formación, por ejemplo el equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrolla e impulsa su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas.

Política de RRHH

Formación

Grupo Delgado cree en la formación para una mayor eficiencia y profesionalidad de sus trabajadores, para ello cada departamento tiene una formación específica cada cierto tiempo. Cursos como "coaching" para comerciales, "manipulación de

alimentos" para repartidores, personal de almacén y personal de fábrica etc. están dentro de los cursos habituales. Gracias a esta formación, por ejemplo el equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrolla e impulsa su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas. Continuar dando formación a nuestros trabajadores.

Buzón de sugerencias

Evaluación Anual

Identificación del empleado con la entidad

Política de RRHH

La antigüedad media de nuestros empleados es de 10 años

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Formación

Canales de Comunicación

Buzón de sugerencias

Buen ambiente laboral

Política de RRHH

Canales de Comunicación

Buzón de sugerencias

Igualdad de género

Buzón de sugerencias

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Buzón de sugerencias

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Política de RRHH

En Grupo Delgado disponemos de protocolos internos para dar formaciones de apoyo a todos nuestros empleados.

Seguiremos formando a nuestros trabajadores en la medida de nuestras posibilidades para adaptarnos de la mejor manera al cambio a todos los cambios que se suceden en nuestro sector.

Formación

Se toma la formación como una acción para la mejora en el desarrollo de nuestra plantilla. Tenemos como objetivo la formación periódica de nuestros equipos.

Buzón de sugerencias

Evaluación Anual

Cada empleado de Grupo Delgado desarrolla unos informes exhaustivos de su actividad en la empresa. Gracias a esta información se percibe si hubiera necesidad de formación para dicho empleado.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de RRHH

Canales de Comunicación

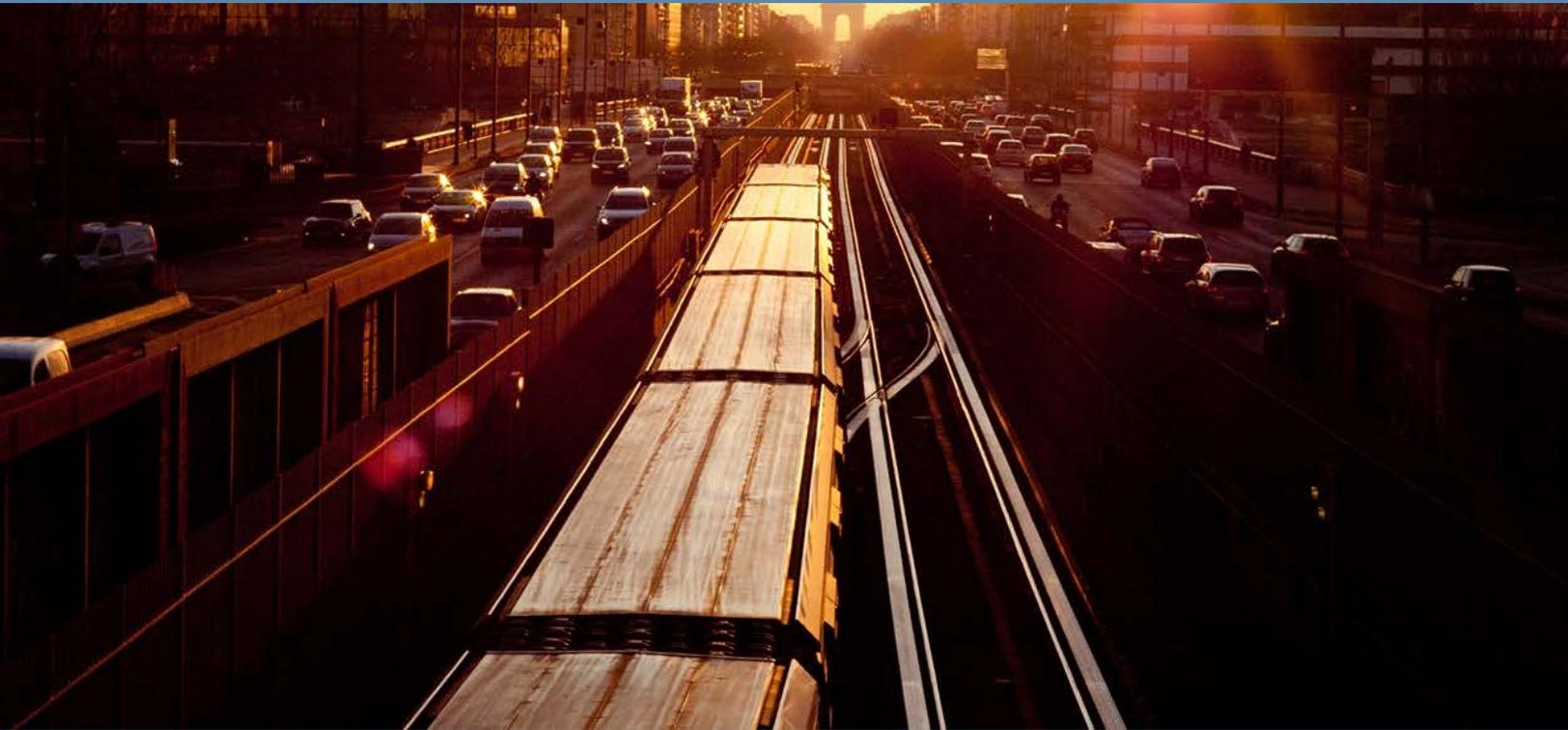
Buzón de sugerencias

Conciliación familiar y laboral

Canales de Comunicación

Buzón de sugerencias

GRUPO DE INTERÉS
PROVEEDORES



Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

Política de Calidad

Grupo Delgado está formado por un gran equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrollando e impulsando su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas.

Políticas Internas de Gestión

Gestión de incidencias

Mediante nuestro departamento de administración se gestionan o redirigen a otros departamentos para tratarlo de la mejor manera posible.

Encuestas de Satisfacción

Crear relaciones estables con los proveedores

Política de Calidad

Cada departamento de Grupo Delgado trabaja firmemente en tener buena relación tanto con clientes como con proveedores.

Tener buena relación con proveedores, teniendo un nivel ínfimo de incidencias.

Políticas Internas de Gestión

Número de auditorías llevadas a cabo

Gestión de incidencias

GRUPO DE INTERÉS
COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Política de Acción Social

Se colabora con centros de recogida de alimentos.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Reciclaje

Todos los trabajadores de Grupo Delgado aplican una política de reciclaje interna, a la vez que se minimiza al máximo el uso de papel y el uso de las impresoras. Se ha incorporado en almacén una compactadora de cartón y plástico.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Número de estudios, informes o comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías

respetuosas con el medio ambiente

Se ha realizado una campaña de sensibilización en medio ambiente, además ha formado en conducción eficiente para reducir las emisiones de CO2.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Consumo de papel anual en kilogramos

Medimos la cantidad de papel anual que se recicla. Reducir la tasa anual de papel .



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

