



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Residuos Electrónicos, S.L.

INFORME DE PROGRESO
2013

Residuos Electrónicos, S.L.
C/ Horno, naves 88-91. P.I. Villa de Azaña
Toledo

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis
	Clientes
	Proveedores
	Empleados
	Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



C/Horno Naves 88-91, P.I. Villa de Azafra
Numancia de la Sagra (45230) TOLEDO
☎+34-925.50.89.33 Fax: +34-925.50.89.34
www.residuos-electronicos.com



Numancia de la Sagra, 8 de septiembre de 2014

Un año más, el tercero consecutivo, Residuos Electrónicos, S.L. quiere renovar el compromiso con los 10 Principios que promulga el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, intentando que el grado de aplicación, a nivel interno, sea un poco más elevado cada año y esté más presente en nuestra forma de trabajar, a pesar de los esfuerzos que esta tarea supone en estos momentos tan poco favorecedores para las empresas españolas.

Desde la creación de nuestra empresa, se ha buscado implantar procesos de tratamiento de residuos limpios, especializados, estableciendo si ha sido necesario, colaboraciones con otras empresas del sector para poder dar soluciones globales, eficientes y respetuosas con el medioambiente. Nos adaptamos a los requisitos que la legislación y el cliente establecen en cada ocasión.

A parte del desarrollo propio de nuestra actividad, durante el pasado año 2013 hemos hecho avances en materia de RSC, sobretodo en el ámbito social y medioambiental, como, por ejemplo, colaboración de todos los trabajadores de la empresa y familiares en las campañas desarrolladas por los Bancos de Alimentos o difusión de noticias ambientales de interés a través de la creación del grupo denominado "Protección del Medioambiente" en la aplicación Compact Link que ha desarrollado la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por otro lado y a partir de la idea de la campaña que pusimos en marcha durante el periodo 2012-2013, se ha creado la Fundación Llamada Solidaria, la cual recauda fondos para ayudar a personas, fundamentalmente niños, con enfermedades raras.

Somos conscientes, como empresa y más concretamente como empresa del sector medioambiental, de la incidencia de nuestra actividad en el entorno, entorno entendido en su acepción más general y por ello no eludimos las responsabilidades que tenemos con nuestros trabajadores, con el medio que nos rodea y con la sociedad en general. Creemos que toda actividad industrial tiene una repercusión y está en nuestra mano que hagamos que esa repercusión sea lo más positiva posible. Por ello, para el próximo periodo continuaremos desarrollando las actividades y colaboraciones que hemos venido desarrollando hasta ahora, muy provechosas y satisfactorias, añadiendo alguna participación más relacionada con la protección del medio natural y la fauna, así como proyectar alguna actividad de voluntariado empresarial en cualquiera de los ámbitos que abarca la RSC.

Atentamente,

Jorge Rodríguez Almodóvar

Director General





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Residuos Electrónicos, S.L

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Horno, naves 88-91. P.I. Villa de Azaña

Localidad

Numancia de la Sagra

Provincia

Toledo

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jorge Rodríguez Almodóvar

Persona de contacto

Noelia García López

Número de empleados directos

11

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Ventas / Ingresos

1.076057

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

Cientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Aquellos a los que nuestra actividad pueda afectar y también aquellos cuya actividad pueda afectarnos a nosotros.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Se han tenido en cuenta todos los posibles impactos que nuestra actividad pueda generar tanto medioambientales, como sociales, como económicos. Su importancia, para ser incluidos en el informe, se ha

determinado a raíz de auditorías del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Medioambiente) y de las reuniones de RSC.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través del departamento comercial, mediante la entrega de la información de acceso a los informes junto con el resto de documentación comercial de la empresa, de la página web y del correo electrónico.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Para cualquier cuestión contactar en la dirección de correo info@residuos-electronicos.com

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

No

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Cada grupo de interés tiene su vía de acceso directo para comunicar posibles sugerencias al departamento que las atenderá. Así, clientes y proveedores tienen desde el principio de la relación comercial contacto directo con el Dpto. Comercial, Dpto. de Calidad y Medioambiente y Dpto. de Administración. Del mismo modo, todos los empleados tienen fácil acceso a la Dirección, aunque también disponen de los medios que establece nuestro sistema de gestión, mediante los cuales intermediaría el Dpto. de Calidad y Medioambiente.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Director General, con cargo ejecutivo, Socio Director y responsables de departamentos (Calidad y Medioambiente, RSC, Almacén, Comercial y Administración).

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Apesar de que se tiene en cuenta el progreso en la implantación de estos principios, determinando nuevos objetivos y valorando si se han cumplido los anteriores, no se han establecido indicadores específicos y adicionales a los establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad y medioambiente, el cual trata en profundidad algunos de los aspectos desarrollados en los 10 principios.

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 supervisión final de la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios la lleva a cabo directamente el Director General en colaboración con la responsable del Dpto. de

Responsabilidad Social Corporativa.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

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

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.residuos-electronicos.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



7

Desafíos u Oportunidades contemplados



3

Desafíos u Oportunidades contemplados



2

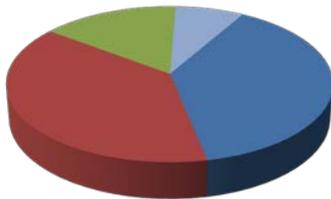
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 5
- Empleados: 5
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 1

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



2

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Entendiendo este desafío como falta de transparencia por parte de la competencia en el trato con el cliente (competencia desleal).

Transparencia

Es uno de nuestros valores corporativos fundamentales, tanto con respecto al cliente como con la Administración.

Dentro de nuestros valores corporativos se encuentra la transparencia de cara al cliente, la cual principalmente consiste en ser claros desde el principio, no engañar, explicar claramente el servicio que se va a proporcionar y asegurar que el cliente va a cumplir plenamente con sus obligaciones legales como productor de residuos. Si nosotros no podemos dar el servicio, buscamos una alternativa para el cliente.

Se establece, para el próximo periodo, elaborar un documento informativo que se entregará durante el primer contacto con el cliente y que explicará cuales son las principales obligaciones del cliente como productor y las principales obligaciones del gestor, así como la documentación acreditativa que éste último debe aportar al productor. De esta manera el cliente podrá saber cómo ha estado gestionando sus residuos hasta ahora y si con el gestor con el que lo está haciendo lo hace bien. El conocimiento del procedimiento por parte del cliente hará que se elimine una gran parte de la competencia desleal que asola este sector.

Código Ético / Conducta

En el código ético y de conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Dentro de nuestros valores corporativos se encuentra la transparencia de cara al cliente, la cual principalmente consiste en ser claros desde el

principio, no engañar, explicar claramente el servicio que se va a proporcionar y asegurar que el cliente va a cumplir plenamente con sus obligaciones legales como productor de residuos. Si nosotros no podemos dar el servicio, buscamos una alternativa para el cliente.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado). También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por actividad sin las pertinentes autorizaciones). Indicar, que en las páginas de las diferentes Consejerías de Medioambiente de todas las Comunidades Autónomas se pueden consultar los diferentes gestores autorizados en esa Comunidad.

Todos nuestros trabajadores conocen cuáles son nuestros principios en cuanto a aceptación de regalos, comisiones, etc., viene especificada en el código ético, aunque no disponen de una formación específica con respecto a estos conceptos, que seguro les ayudará de cara a lidiar con una situación comprometida ante un cliente.

Durante el próximo periodo impartiremos formación entre todos los trabajadores, no solo al departamento comercial que es el que más expuesto puede estar, para que sepan cuáles son sus responsabilidades de cara a este desafío.

Auditorías

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa. Dentro de los elementos que se revisan en estas auditorías están los informes comerciales realizados por parte del Departamento Comercial. En ellos, se incluye además de los datos de la empresa, con quién trabajaban antes y se anota si ese gestor era autorizado o no para la gestión de los residuos de los que dispone el posible cliente.

Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

Entendiendo este desafío como la falta de conocimientos por parte del cliente con respecto a normativa de residuos, tipología, clasificación, método adecuado de gestión, etc.

Política de Calidad

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

La Política de Calidad y Medioambiente es la carta de presentación de nuestra empresa. Apartir de ella nuestros clientes saben quiénes somos a qué nos dedicamos y cuáles son nuestros compromisos. Es la introducción que se emplea para luego poder ampliar información en todos aquellos aspectos que el cliente requiera a cerca de nuestro servicio.

Normativa Vigente

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones,...etc, según el destinatario de la misma.

Tanto en el Dpto. de Calidad y Medioambiente como en el Comercial, hay expertos en la Legislación de aplicación a nuestra actividad, de manera que podemos asesorar al cliente antes de la realización del servicio y después.

Servicios de atención al cliente

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Se están haciendo grandes esfuerzos en conocer las necesidades del cliente incluso cuando ni el cliente sabe cuáles son exactamente, caracterizando sus residuos, informando sobre tipo de almacenamiento, normativa a cumplir, etc...

Encuestas de Satisfacción

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes, también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Con las encuestas de satisfacción, sobre todo las que se realizan después de los servicios prestados, a través del Dpto. Comercial, podemos saber el grado de conocimiento real del cliente con respecto a ese servicio. Hay ocasiones en las que les surgen dudas importantes que deberían haber formulado antes de realizar los trabajos o cuando les comentan la documentación que se les va a mandar ni siquiera sabían que iban a disponer de ella, a pesar de haberlo incluido en la oferta.

Satisfacción del cliente

Política de Calidad

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web.

Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Uno de los principales puntos que desarrolla la política de calidad y a lo que está orientado todo nuestro sistema de gestión es en la satisfacción del cliente.

Normativa Vigente

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones,...etc, según el destinatario de la misma.

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento Comercial y el Departamento de Calidad y Medioambiente que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado.

Nos planteamos para el próximo periodo seguir informando al cliente sobre sus exigencias normativas, desde el primer momento, aunque nosotros no podamos prestar el servicio solicitado, pues está demostrado que los clientes están más satisfechos y si no te contratan en ese momento puede ser que seamos recomendados a otros o nos vuelvan a llamar cuando tengan otras necesidades, como ha sido el caso.

Canales de Comunicación

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Servicios de atención al cliente

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc., que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Resultados encuestas de satisfacción clientes

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado. El análisis de los resultados obtenidos es incluido en el Informe de Revisión por la Dirección que es auditado anualmente.

Gestión de incidencias

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No Conformidad para aquellas incidencias que el cliente informe que han acontecido durante la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras de ésta incidencia.

Aunque llegar a tener 0 incidencias en la prestación del servicio es muy difícil, como objetivo para el próximo periodo nos marcamos reducir un 5% las que se tuvieron durante el pasado periodo. Durante el año pasado hubo 10 incidencias en el servicio, que dependían únicamente de nosotros.

Creación de Canal de Denuncias

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los servicios, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias, además los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

Encuestas de Satisfacción

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los

clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado.

Auditorías

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Uno de los elementos analizados en los informes de auditorías anuales son las encuestas de satisfacción al cliente y los comentarios y valoraciones que los clientes realizan a través del Departamento Comercial.

Informe comercial

El Departamento Comercial elabora una ficha de cada cliente, en la que incluye datos como personas de contacto, aspectos desarrollados en las diferentes reuniones o conversaciones mantenidas, oferta/presupuestos emitidos, evaluación del servicio prestado por parte del cliente.

Tras la prestación del servicio, sobre todo tras el primero, el Departamento Comercial realiza un seguimiento anotando todos aquellos comentarios que pueda realizar el cliente y que puedan mejorar el servicio.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

La satisfacción de los clientes es un punto destacado dentro de nuestra Política de Calidad y solo cuando el cliente está satisfecho puedes mantener una relación duradera con él.

Normativa Vigente

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones,...etc., según el destinatario de la misma.

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento Comercial y el Departamento de Calidad y Medioambiente que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado. Normalmente los clientes agradecen que su proveedor vaya un poco más allá del servicio específico que se le da, por lo que vuelven a llamar cuando tienen algún "problema" y facilita mucho el mantener una relación duradera con el cliente.

Como objetivo para el próximo periodo incluiremos en el programa de planificación formativa un curso de

reciclaje de legislación de aplicación y requisitos para la gestión/producción de residuos antes de la generación del residuo para el Departamento Comercial. Hasta ahora están más especializados en el asesoramiento de los trámites y gestiones después de la generación del residuo, pero sería aconsejable que también pudieran informar sobre los trámites previos y no solo el Departamento de Calidad y Medioambiente, pudiendo dar así un mejor servicio al cliente y sobre todo más inmediato.

Canales de Comunicación

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Cuando se establece el primer contacto comercial con el cliente se le facilita la relación de correos electrónicos a los que deberá dirigirse para las diferentes cuestiones que puedan surgir en el proceso. Además, siempre disponen del número de teléfono móvil del comercial asignado y el de la oficina. El fax cada vez es menos usado pero aun así también está disponible y se comunica por si les resulta útil para enviar alguna documentación.

Servicios de atención al cliente

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc., que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Un buen servicio de atención al cliente, tanto antes como después de la prestación del servicio es imprescindible para mantener una relación duradera con los mismos.

Gestión de incidencias

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No

Conformidad para aquellas incidencias que el cliente informe que han acontecido durante la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras de ésta incidencia que se comunican al cliente. La incidencia no se da como resuelta hasta que el cliente no confirma que efectivamente así ha sido.

Creación de Canal de Denuncias

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los servicios, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias y luego, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

Los clientes tienen varias alternativas para poder dejar constancia de sus comentarios, reclamaciones, comentarios positivos y se tienen en cuenta a la hora de mejorar la prestación del servicio. Este hecho lo detecta el cliente y ayuda a crear una relación duradera con él.

Acercar la RSE al consumidor final

Código Ético Comercial

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un código ético comercial como tal.

En el momento en el que se contratan a los comerciales y se les da el pequeño curso de introducción a sus funciones, el manual de bienvenida, etc. se les informa de cuál es la actitud que deben tener, qué deben ofrecer, la política de aceptación de regalos, de no soborno, etc.

Para el próximo periodo se ampliará el Código Ético y de Conducta para incluir más modelos de conducta

relativos al área comercial, de manera que todos queden incluidos en el mismo documento.

Servicios de atención al cliente

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Aparte de asesorar en materia medioambiental, el Departamento de RSC (estrechamente unido al de calidad y medioambiente), también asesora sobre las acciones llevadas a cabo por la empresa en esta materia. Este departamento, además, es el que es interlocutor con la Red Española de Pacto Mundial y por ejemplo durante el periodo 2013, que nos ocupa, participamos difundiendo la campaña "contigo somos +" para acercar la RSC a nuestros clientes a través del propio Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Para el próximo periodo nos marcamos el objetivo de seguir difundiendo acciones de RSC, propias o las llevadas a cabo por la Red Española de Pacto Mundial, noticias, etc., entre nuestros grupos de interés.

Código QR para que los clientes consulten información social y medioambiental.

Residuos Electrónicos, desarrolló desde finales de 2012 y todo 2013 una campaña de recogida de móviles usados que recaudaba fondos para la investigación de enfermedades raras o de difícil curación, especialmente las mitocondriales. Además, de esta acción en la página web se publican las demás acciones sociales que llevamos a cabo, por ejemplo, colaboraciones con el Banco de Alimentos de Toledo.

La cajita que se diseñó para la recogida de móviles lleva dos códigos QR, uno que dirige a la página web para poder ver más información a cerca del fin de los móviles de la cajita y demás acciones y otro para indicar el montaje de la caja.

Para el próximo periodo y sucesivos hemos establecido que se tendrá en cuenta la inclusión de

este tipo de códigos en los folletos y envases que se realicen para las acciones concretas, en caso de que así sea, porque está demostrado que son muy prácticos y hacen que el mensaje llegue rápido al "consumidor/colaborador".

Encuestas de Satisfacción

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Actualmente Residuos Electrónicos, S.L. destina fondos y tiempo a diversas causas sociales y medioambientales, las cuales son publicadas en la página web. Por ejemplo, hay empresas con las que se acuerda que parte de los fondos recaudados con los residuos entregados van a ser destinados a la Fundación Llamada Solidaria (www.llamadasolidaria.org), con la que colaboramos activamente. El Departamento Comercial hace un seguimiento de la satisfacción del cliente en el momento en el que le transmite la información sobre su efectivo aporte a esta Fundación, si está conforme, si no, si quiere seguir colaborando con otras acciones, etc.

Para el próximo periodo se van a incluir aspectos relacionados con la RSC en las encuestas de satisfacción escritas, las cuales se mandan una vez al año. Estos aspectos tendrán que ver con las colaboraciones en las diferentes acciones que lleva a cabo nuestra empresa, como por ejemplo, si se percibe el proceso con la transparencia adecuada, si volvería a colaborar con alguna de las acciones que desarrollamos, etc.

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Buen ambiente laboral

Línea estratégica de la compañía

La línea estratégica de la compañía marca el rumbo que vamos a mantener a medio-largo plazo, con respecto sobre todo a clientes y trabajadores. Algunos aspectos de la línea estratégica están definidos en la Política de Calidad y Medioambiente, otros en el Código Ético y de Conducta, pero principalmente consiste en llegar a ser referente en el sector del reciclaje, ofreciendo un servicio de calidad, respetuoso con el medioambiente y transparente, tratando al cliente con respeto y aportando siempre información veraz y de utilidad. Para conseguir desarrollar esta tarea necesitamos trabajadores satisfechos con la relación laboral con la empresa, que muestren sentido de pertenencia a la misma y para ello es necesario tener desarrolladas medidas de conciliación y fomentar un buen ambiente laboral.

Dentro de la línea estratégica de la compañía se destaca la necesidad de fomentar el buen ambiente laboral. De esta manera, se fomentan, por ejemplo, las reuniones de empresa fuera del horario laboral, se paraliza la producción durante un tiempo cuando hay cumpleaños para que todos los trabajadores se reúnan y lo celebren, se fomentan las actividades sociales que impliquen a todos los niveles de la empresa, por ejemplo cuando se colaboró durante el pasado periodo con "La Gran Recogida 2013" a favor del Banco de Alimentos de Toledo.

Kit formativo de bienvenida

En Residuos Electrónicos, S.L. hemos creado un Manual de Bienvenida que, entre otras cosas incluye, información sobre la empresa (horarios, vacaciones, días festivos, etc.), sobre los diferentes departamentos y responsables, la formación inicial en materia de riesgos ambientales, medioambiente y calidad, formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.

Todos los nuevos trabajadores reciben este manual el primer día que se incorporan al nuevo puesto de trabajo. Se ha demostrado que aclara muchas dudas y también da pie a preguntar cualquier otra que pueda surgir al tener reunidos en un paquete informativo la

mayoría de los aspectos importantes de nuestra empresa.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que está realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo. Así se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio.

El tener esta serie de beneficios, en muchos de los casos basados en la confianza del empresario frente al trabajador, genera un buen clima de trabajo, seguridad laboral y se fomenta el sentido de pertenencia a la empresa.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna

En Residuos Electrónicos, S.L. nos importa el bienestar de nuestros trabajadores y por ello desde un principio se ha intentado potenciar un clima de confianza y libre comunicación entre todos los departamentos y con la Dirección.

Como indicadores de clima laboral utilizamos los comentarios y sobretodo las reuniones de los trabajadores con la Dirección o responsables de departamentos, las cuales son muy útiles para intermediar en el caso de que haya algún tipo de conflicto entre los trabajadores.

Buzón de sugerencias

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario que llegará también a dirección a través del departamento de calidad y medioambiente.

Aparte de tener un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden realizar los comentarios que consideren oportunos, existe siempre un canal de diálogo abierto constantemente hacia la Dirección. Somos una empresa pequeña, con 11 trabajadores y la comunicación es fluida creando un clima de confianza que genera un buen ambiente de trabajo.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Calidad y Medioambiente

Residuos Electrónicos, S.L ha desarrollado su Política de Calidad y Medioambiente en el seno de su Sistema Integrado de Gestión. Ésta política es pública y accesible a todos los grupos de interés.

Todos los trabajadores tienen acceso a una copia de la Política, en recepción, en oficinas y en almacén y es importante tener conciencia de ello, pues lo plasmado en ella son algunos de los principios fundamentales por los que se rige nuestra actividad.

Manual de Calidad y Medioambiente

Residuos Electrónicos, S.L tiene un manual de Calidad y Medioambiente que forma parte del Sistema Integrado de Gestión. En él se recogen los aspectos más importantes y directores del Sistema que luego son desarrollados en los diferentes procedimientos.

Todos los trabajadores tienen acceso directo al Manual de Calidad y Medioambiente de la empresa. Los que tienen ordenador en formato digital y los que no en formato papel en el tablón de anuncios. Para el próximo periodo se plantea impartir algún curso de sensibilización medioambiental para los trabajadores de almacén, de manera que puedan ampliar los conocimientos con respecto a la problemática medioambiental general y no solo en cuanto a la generación y gestión de residuos.

Formación

Residuos Electrónicos, S.L de manera anual, realiza una planificación de las actividades formativas que van a tener lugar durante el siguiente periodo, en esta

se tienen en cuenta diferentes necesidades, tales como formación general y específica en materia de medioambiente, calidad o prevención de riesgos y también formación para mejorar las competencias de los trabajadores, por ejemplo, cursos de ofimática, inglés, etc.

Durante el pasado periodo se han destinado 100 horas a la impartición de los cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa y también en la difusión de noticias a través de los diferentes medios, correo electrónico, página web.

Nombrar un Responsable de Medioambiente

Residuos Electrónicos, S.L dispone de un Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos. También es responsable de planificar e impartir los cursos de materia medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización medioambiental de los trabajadores.

La Responsable de Calidad y Medioambiente es la encargada de organizar las actividades de sensibilización medioambiental entre los trabajadores. Dispone de la posibilidad de impartir cursos, charlas, de colocar información en el tablón de anuncios y realizar comunicaciones por correo electrónico.

Para el próximo periodo la Responsable de Calidad y Medioambiente planificará una acción de voluntariado corporativo en materia medioambiental en la que todos los trabajadores puedan involucrarse.

Información/ sensibilización medioambiental

Residuos Electrónicos, S.L mantiene una estrategia de difusión de información y sensibilización en materia medioambiental a todos sus grupos de interés, a través de charlas formativas, cursos, tablón de anuncios, página web, información difundida por e-mail o el grupo de "Protección Medioambiental" creado en la plataforma Compact Link de la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, creado con este fin.

Anivel interno de la empresa, disponemos de un tablón de anuncios en el que se van colocando

noticias de carácter medioambiental que pueden ser de interés para los trabajadores, además disponemos del correo electrónico para realizar comunicaciones internas de esta índole. Por otro lado, se imparten cursos de carácter medioambiental, por ejemplo, sobre la industria del reciclaje, sobre la gestión de otros tipos de residuos que no sean de aparatos eléctricos y electrónicos, contaminación, etc.

Durante el próximo periodo se ampliará el número de noticias de carácter medioambiental difundidas entre los trabajadores. Durante el pasado año se difundieron un total de 4 relacionadas con nuevas tecnologías y avances en reciclaje, por lo que durante el próximo periodo deberán ser como mínimo 8 de temática medioambiental.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

En Residuos Electrónicos, S.L tenemos desarrollado un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales que recoge buenas prácticas en el ámbito laboral con respecto al consumo de electricidad, agua, papel y la generación de residuos.

El Manual de Buenas Prácticas Ambientales está accesible y es conocido por todos los trabajadores, de manera anual, en las auditorías del Sistema se supervisa la adecuación del mismo y si se están llevando a cabo las recomendaciones explicadas en él. Dentro de estas recomendaciones se encuentran algunas para reducir el consumo de papel, como por ejemplo el uso del papel por las dos caras, no imprimir si no es necesario o mantener archivos digitales de los clientes.

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

En Residuos Electrónicos, S.L medimos la cantidad de residuos producidos en nuestra actividad y hacemos un seguimiento estableciendo medidas de reducción de producción.

En el pasado periodo se generaron 43,97 Tm de residuos, de los cuales:

- 18,06 Tm papel
- 0.25 Tm de pilas alcalinas.
- 20.58 Tm de plástico.

- 5,08 Tm de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner para reutilización, adsorbentes, etc.

Cada tipo de residuo se gestiona a través de gestores especializados y autorizados para ello.

Hemos reducido la generación de residuos peligrosos con respecto al pasado periodo, según como nos marcamos como objetivo el anterior periodo analizado.

Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %

Anualmente se destinan recursos para formación ambiental para los empleados y sensibilización ambiental para todos los grupos de interés. No hay una partida de presupuesto fija para esta tarea, se estudian las necesidades y los recursos disponibles y se llevan a cabo. La mayoría de las veces el recurso más empleado es el tiempo, a no ser que se contrate formación externa a la empresa.

Así durante el pasado año destinamos un 0,1% de los ingresos a formación. Durante el pasado periodo se han destinado 80 horas, de las 100 destinadas a formación, a la impartición de los cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa y también en la difusión de noticias a través de los diferentes medios, correo electrónico, página web. Los cursos impartidos durante el pasado periodo consistieron en formación básica en ISO 14001 e ISO 9001, clasificación adecuada de residuos peligrosos en almacén, y formación en RSC. Las noticias que se publican suelen estar relacionadas con campañas desarrolladas por nuestra empresa, aparición de alguna normativa que nos sea de aplicación, ferias de reciclaje y divulgación de noticias generales de temática medioambiental.

Potenciaremos las acciones sociales en

proyectos de medioambiente para el próximo periodo haciendo hincapié en tareas de voluntariado corporativo.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos medioambientales de manera anual, igualmente realizamos un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente medimos el cumplimiento de los mismos de manera anual en los procesos de auditorías.

Los objetivos medioambientales que se marcan año tras año no podrían cumplirse sin la implicación de los empleados, por lo que siempre se les informa de los mismos y de los beneficios que se obtiene si se consiguen tanto para la empresa como para el medioambiente en general para poder conseguir alcanzarlos.

Igualdad de género

Código Ético / Conducta

En el código ético y de conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Dentro de nuestro código ético se establece que hay que respetar los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación por raza, sexo, idioma, religión, orientación sexual, etc. Asumiendo que cualquier persona puede desarrollar cualquier trabajo, si se le aportan las herramientas apropiadas.

Convenio Colectivo

Residuos Electrónicos, S.L. se acoge al convenio de recuperación de residuos y materias primas secundarias.

En el artículo 11.b referente a igualdad efectiva entre hombres y mujeres, se habla de un compromiso para remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación. El empresario está obligado a pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución, satisfecha directa o indirectamente, y cualquiera que sea la naturaleza de la misma, salarial o extra salarial, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de sexo en ninguno de los elementos o condiciones de aquella. Por tanto, intentamos respetar este principio, teniendo en cuenta únicamente la valía de la persona para el puesto del trabajo.

En nuestros Sistema de Gestión se encuentra definido cada uno de los puestos de trabajo y en ningún caso de hace mención al sexo de la persona que deba desempeñarlo.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

La relación que tiene Residuos Electrónicos, S.L. con sus empleados es estrecha, habiendo canales directos de comunicación en cuanto a presentación de sugerencias, quejas por parte de los trabajadores y la aportación de soluciones por parte de la Dirección.

En nuestra empresa hay dos trabajadores no nacionales. Aunque cada vez menos, a veces tienen problemas con el idioma y se insta a sus propios compañeros para que les expliquen las tareas o les solucionen cualquier problema que puedan tener, de manera que se sientan totalmente integrados. En cuanto a la asignación de tareas, se realiza indistintamente sea la nacionalidad de cada trabajador.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

Residuos Electrónicos, S.L, utiliza de manera anual este indicador para ser conscientes de cómo avanza la empresa en materia de igualdad y poder determinar las causas de una posible desproporción entre hombres y mujeres, si es debido al tipo de trabajo, si es debido a la ubicación de la empresa, si es por el horario laboral, si la empresa no aporta los elementos adecuados para que una mujer pudiera realizar un trabajo de la misma manera que un hombre, etc.

Apesar de que durante el periodo pasado ya se detectó la gran proporción de hombres frente a mujeres que hay en nuestra empresa, tras el análisis anual de este indicador y principalmente debido a que la mayor parte del personal se encuentra en el almacén y es un trabajo que tradicionalmente ha sido destinado a hombres, se han tomado medidas al respecto. La proporción de mujeres ha crecido en el departamento de almacén y un poco más si tenemos en cuenta que hubo dos contrataciones temporales de mujeres durante 2013 para este departamento, por el mero hecho de que estaban mejor cualificadas que otras mujeres y otros hombres para desempeñar esa tarea. La proporción de los aspectos estudiados del periodo 2013 y teniendo en cuenta que somos 11 empleados en la empresa, es la siguiente:

% de directivos frente a empleados: 18,18

% de directivos mujeres: 0

% de directivos hombres: 100

% de mujeres: 18,18 (hay que incluir las dos contrataciones temporales de mujeres que subirían durante esos 3 meses este porcentaje).

% de hombres: 85

% de mayores de 45 años: 27,27

% de menores de 30 años: 36,36

% de empleados no nacionales: 18,18

% de empleados con contrato fijo: 100

% de empleados con contrato temporal: 0

Nos proponemos seguir durante el próximo periodo en la línea de valorar a los profesionales por sus aptitudes y no por su género, edad o nacionalidad.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

Residuos Electrónicos, S.L presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Muchos de los elementos que hay que analizar en el Informe de Progreso sirven como herramienta para ser conscientes de la situación real de la empresa, en ocasiones se pueden tomar medidas en otras no, pero aporta un conocimiento que antes no se medía directamente ni se tenía en consideración como es el caso de la igualdad de género.

Evaluación

Residuos Electrónicos, S.L evalúa muchos aspectos de su actividad y que no se encuentran detallados claramente en su sistema de gestión, por ejemplo, composición de órganos directivos y del resto de empleados, porcentaje de trabajadores con contratos indefinidos, media de edad, etc.

Residuos Electrónicos, S.L mide de manera anual la proporción de hombres y mujeres que hay dentro de los órganos directivos y en el resto de departamentos.

Realización de horas extras no acordadas

Código Ético / Conducta

En el código ético y de conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal,

condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Se hace mención a que todo trabajo entendido como extraordinario será remunerado, o bien en trabajo o bien en dinero, acordándolo previamente con el trabajador.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que está realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo. Así se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio.

El tener medidas de conciliación implantadas desde hace años es una contraprestación para este desafío, ya que aunque como se ha indicado, en ocasiones los trabajadores debe trabajar horas extras no acordadas debidas a retraso en la entrega del material o retrasos en las cargas de los materiales por parte del cliente, fuera de la hora acordada, también tienen la posibilidad de conciliar otros aspectos importantes de su vida con su actividad laboral.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener el trabajador tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución para al problema.

Por ello, cada vez que se produce una reclamación/queja/denuncia de un trabajador ya sea de manera directa o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta. De todas las quejas que surgieron durante el pasado periodo podemos decir que se resolvieron un 100% de las mismas.

En ocasiones debido a nuestra actividad, en la que hay que trabajar con transportistas que pueden retrasarse en la entrega de mercancía, por circunstancia del tráfico o porque haya algún problema en la carga de origen, los trabajadores tienen que quedarse un tiempo más del correspondiente a su jornada laboral para atender la descarga de ese material.

Se estudia el número de quejas por parte de los trabajadores para tener en cuenta todas las veces en las que hay desviaciones del servicio, de esta manera se van ajustando los tiempos con el cliente y con las empresas de transporte. También se establecen rotaciones, por ejemplo, si un día algún trabajador se ha quedado 30 minutos más, al día siguiente puede entrar 30 minutos más tarde y en la misma semana el mismo trabajador no puede quedarse más tiempo del correspondiente a su jornada laboral 2 veces.

Se establece, para el próximo periodo disminuir las quejas de los trabajadores producidas por este hecho a 0, ya que son varios periodos en los que se ha ido consiguiendo una reducción de ésta anomalía principalmente producida por agentes externos a nuestra organización y que pueden solucionarse en la mayoría de los casos con una mejora de la planificación del servicio.

Buzón de sugerencias

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario que llegará también a dirección a través del departamento de calidad y medioambiente.

Cualquier incomodidad que pueda suponer al trabajador la realización de horas extras no preavisadas, puede transmitirla mediante el buzón de sugerencias. El departamento de Calidad y Medioambiente transmitirá el mensaje a la Dirección y ésta tomará las

medidas oportunas, por ejemplo, mantener una reunión con el trabajador.

Conciliación familiar y laboral

Código Ético / Conducta

En el código ético y de conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta se establece que uno de los aspectos que hay que cuidar de cara a los empleados es intentar que nuestra actividad profesional se pueda desarrollar satisfactoriamente de manera que se pueda conciliar con otras obligaciones y actividades de carácter no laboral.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo. Así se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio.

En el momento en el que un trabajador solicita permiso para realizar cualquier trámite o cambio de horario, reducción de la jornada laboral se estudia y se toman las medidas oportunas para satisfacer las necesidades de la empresa y del trabajador.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %)

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo. Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio, al médico, etc.

Actualmente un 45,45% de los trabajadores tienen flexibilidad horaria para entrada y salida. Ninguno dispone de jornada reducida o tiene la posibilidad de teletrabajo, pero el 100% de los trabajadores tienen flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso. Además de esto, todas las horas extras que se trabajan son remuneradas o bien con tiempo o bien con dinero a elección del trabajador y en el momento que le venga mejor.

Buzón de sugerencias

Residuos Electrónicos, S.L ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario que llegará también a dirección a través del departamento de calidad y medioambiente.

Los trabajadores pueden indicar su malestar con respecto a la conciliación de su jornada laboral y su vida personal a través de este medio, aunque al ser una pequeña empresa tienen acceso directo a la comunicación directamente con la Dirección en cualquier momento.

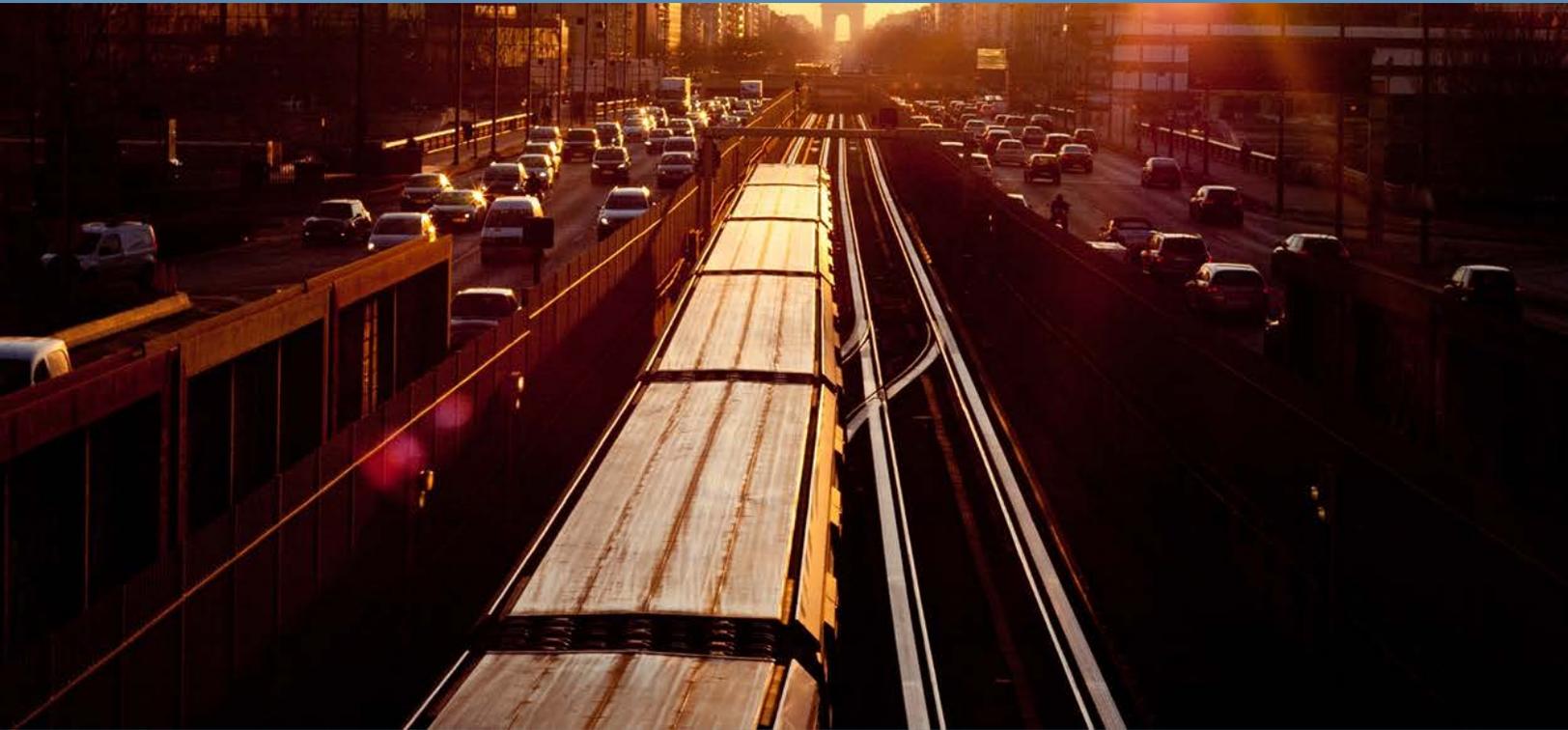
Informe o Memoria de Sostenibilidad

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Al tener la obligación de presentar un Informe de Progreso de manera anual por estar adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas tenemos que realizar un seguimiento de nuestras medidas de conciliación para poder detectar si supone un riesgo este aspecto para nuestra organización.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente, en el procedimiento relativo a compras y proveedores tanto de servicios como de productos, todos los aspectos a considerar para elegir un proveedor u otro, incluidos criterios de RSC.

Ala hora de escoger un proveedor u otro, sobre todo si está fuera de España, se le exige información sobre la situación de la empresa y la situación de sus trabajadores. Se suele solicitar, por ejemplo el TC, o certificaciones de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, suscribe año tras año los 10 principios que promulga. Residuos Electrónicos, S.L. publicita en su página web su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas mediante la inclusión de un link a la página de la Red Española de Pacto Mundial. Adicionalmente, ha colaborado con la Red Española en la difusión de esta iniciativa, participando a finales de 2013 en la campaña "contigo somos +" que promovía la adhesión de nuevas empresas al Pacto Mundial a través de los socios y finalmente, en el paquete de información inicial que entregan nuestros comerciales a los clientes, se encuentra un apartado en el que se hace mención a este hecho y se facilita un link para poder descargar o echar un vistazo a los Informes de Progreso ya presentados por nuestra empresa.

Nos proponemos participar durante el próximo periodo en todos aquellos eventos o actividades que puedan potenciar la adhesión de nuevas empresas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a su vez la promoción de nuestra adhesión.

Sistemas de Gestión de Calidad

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, el cual incluye algunos requisitos también en materia de RSC. Adicionalmente se le unen todos los aspectos legales que tienen que ver con la Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de datos, aunque se encuentran fuera de la certificación.

El procedimiento del sistema referente a compras y proveedores establece algunos criterios para la selección de proveedores en la medida en la que estos se puedan tener en cuenta de acuerdo con las opciones que haya. Anualmente, tanto de manera interna como externa se audita el sistema y por tanto este procedimiento.

Difusión del Código Ético entre los proveedores

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de un código ético y de conducta que se difunde principalmente a nivel interno y entre los clientes, aunque también con algunos proveedores.

Cuando se firman con proveedores de gran envergadura contratos de servicio importantes se les facilita copia de nuestro código ético y de conducta.

Para el próximo periodo se pretende que el 100% de los proveedores dispongan de una copia de este documento.

Número de verificaciones, a sus proveedores, sobre las condiciones Laborales y cumplimiento de las medidas de conciliación

Residuos Electrónicos, S.L. tiene establecido en el procedimiento de compras y proveedores del Sistema Integrado de Gestión, algunos criterios para selección de los proveedores tanto de servicios como de productos que son verificados en las auditorías, tanto internas como externas del sistema.

Con muchos de los proveedores con los que se trabaja se asume que al ser nacionales cumplirán con los Derechos Humanos amparados por el cumplimiento de la legislación vigente, pero aun así se les solicita información sobre su situación en materia laboral, si disponen de política de RSC o si colaboran con alguna entidad sin ánimo de lucro. En cuanto a los proveedores no nacionales, siempre trabajamos con empresas con representación en España y solicitamos

documentación, tal como certificaciones en normativas internacionales, permisos, autorizaciones, etc.

Se plantea para el próximo periodo incluir entre los criterios detallados en el procedimiento de compras y proveedores del Sistema de Gestión para la selección de proveedores que aporten información sobre las medidas de conciliación que tienen en las diferentes empresas proveedoras, favoreciendo la contratación con aquellos que efectivamente las tengan.

Evaluación del departamento de compras

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente que incluye la evaluación del departamento de compras mediante el proceso de auditorías internas y externas.

Se evalúa en las auditorías, tanto internas como externas, que el Dpto. de Compras cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento de compras y proveedores en el que se establecen algunos criterios de RSC que se tienen que cumplir siempre que se pueda.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política de Compras

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente, en el procedimiento relativo a compras y proveedores tanto de servicios como de productos, todos los aspectos a considerar para elegir un proveedor u otro, incluidos criterios de RSC.

Cada vez que tenemos que solicitar los servicios de algún nuevo proveedor tenemos en cuenta criterios de RSC, nos informamos de si tienen en marcha alguna colaboración con alguna ONGo participan en alguna campaña puntual, también tenemos establecido como criterio para los proveedores la solicitud de documentación adicional, sobre la situación laboral

de los trabajadores (TCs), si están al corriente con la Seguridad Social o con la Agencia Tributaria.

Intentar para el próximo periodo que el 100% de los nuevos proveedores nos faciliten toda la información relativa a RSC solicitada.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes

El Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes es una herramienta desarrollada por la Red Española de Pacto Mundial y que ayuda a integrar estos aspectos en las pequeñas y medianas empresas.

Aún no hemos comenzado a implantar este elemento pero para el próximo periodo nos planteamos implantar en nuestra empresa algunas de las recomendaciones del sistema para poder mejorar en estos aspectos.

Difusión del Código Ético entre los proveedores

Residuos Electrónicos, S.L., dispone de un Código Ético y de Conducta que se difunde principalmente a nivel interno y entre los clientes, aunque también con algunos proveedores.

El Código Ético y de Conducta se difunde entre algunos proveedores, sobre todo los proveedores de servicio.

Para el próximo periodo nos marcamos como objetivo difundir nuestro código ético y de conducta entre el 100% de nuestros proveedores ya sean de productos o de servicios.

Sistemas de Gestión de Calidad

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, el cual incluye algunos requisitos también en materia de RSC. Adicionalmente se le unen todos los aspectos legales que tienen que ver con la Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de datos, aunque se encuentran fuera de la certificación.

En los procedimientos de nuestro Sistema de Gestión podemos encontrar los requisitos de RSC para la contratación de proveedores que tenemos en cuenta actualmente. En el momento en el que estos requisitos se ampliaran tendríamos que incluirlos aquí.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Residuos Electrónicos, S.L es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, suscribe año tras año los 10 principios que promulga.

En el año 2012, justo tras la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas se mandó un comunicado a todos los grupos de interés indicando éste hecho. Además en el paquete informativo que se le entrega a los clientes en el momento de la primera visita comercial, se hace mención a nuestra adhesión y a la publicación de los Informes de Progreso.

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32)

Cada vez que se contrata un nuevo proveedor se les requiere una serie de documentación, entre ella si tienen alguna certificación de carácter medioambiental y si realizan una adecuada gestión de los residuos generados en su proceso. Después, de manera anual, se les requiere documentación de nuevo por si ha habido alguna modificación en la misma.

Lo habitual es que a todos los proveedores se les solicite estos datos sobre su actividad y que los aporten. Hay ocasiones en las que no tienen certificaciones y tampoco generan residuos.

Durante el próximo periodo continuaremos examinando a todos los proveedores en función de criterios medioambientales, incrementando los requisitos a exigir para que sean seleccionados frente a otros, por ejemplo, información sobre la huella de carbono de su actividad, medidas de compensación de la huella de carbono, instalación de algún tipo de tecnología limpia en su proceso, etc.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

En Residuos Electrónicos, S.L, establecemos objetivos medioambientales de manera anual, igualmente realizamos un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente medimos el cumplimiento de los mismos de manera anual en los procesos de auditorías.

Uno de los objetivos medioambientales que se pueden fijar para el próximo periodo podría ser la contratación de un 10% más de los proveedores teniendo en cuenta algún aspecto ambiental más, a parte de que tengan implantada la Norma ISO 14001:2004 o que realicen un control y adecuada gestión de los residuos producidos, por ejemplo, que tengan algún tipo de tecnología limpia en su proceso, que aporten datos sobre su huella de carbono o huella de agua, etc. Estos aspectos habría que incluirlos dentro de los criterios de selección de proveedores en el procedimiento de compras y proveedores del sistema.

Evaluación del departamento de compras

Residuos Electrónicos, S.L, tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente que incluye la evaluación del departamento de compras mediante el proceso de auditorías internas y externas.

En las auditorías anuales, en las que se evalúa el seguimiento de las directrices incluidas en los diferentes procedimientos del Sistema, también se evalúan los del departamento de compras, en el que se incluyen algunos criterios de RSC para selección de los proveedores. De esta manera, teniendo en cuenta lo que indica el procedimiento y las anotaciones de la ficha del proveedor y demás evidencias se puede comprobar si se están teniendo en cuenta estos criterios.

GRUPO DE INTERÉS
MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Calidad y Medioambiente

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollada una Política de Calidad y medioambiente que forma parte de nuestro Sistema Integrado de Gestión, la cual es visible en distintos puntos de nuestra empresa, oficinas, almacén, y recepción y también se puede descargar desde nuestra página web.

Dentro de la Política de Calidad y Medioambiente incluimos el compromiso de la mejora continua de nuestros procesos y entre ellos incluimos el de usar tecnologías respetuosas con el medioambiente. La mayor parte de nuestro proceso es el desmontaje y clasificación manual de las diferentes fracciones que componen el residuo y obtener diferentes materias primas que se envían a refinerías u a otras empresas que pueden volver a reintroducir esos materiales en el mercado como materias primas.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollado, implantado y certificado un Sistema de Gestión integrada de Calidad y Medioambiente, certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente determina que tenemos que llevar un control de nuestros consumos, emisiones y vertidos y de los riesgos medioambientales que se pueden producir debido a nuestra actividad.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras

Dentro del Procedimiento de Compras y Proveedores de nuestro Sistema Integrado de Gestión están recogidos los criterios medioambientales que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar proveedores, estos son, que tengan implantado y certificado algún Sistema de Gestión Medioambiental tipo ISO 14001 o EMAS o que realicen una gestión adecuada de la gestión de sus residuos.

Siempre que se contratan los servicios o los productos de algún proveedor se le solicita información de carácter medioambiental, si hay varios proveedores del mismo tipo disponibles se decide trabajar con el que más medidas de carácter medioambiental

Queremos incluir, para el próximo periodo algún requisito que tenga en cuenta los procesos o tecnologías desarrolladas por la empresa proveedora, considerando los que más respetuosos con el medioambiente sean en cuanto a emisiones, vertidos o generación de residuos.

Nombrar un Responsable de Medioambiente

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos. También es responsable de planificar e impartir los cursos de materia medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización medioambiental de los trabajadores.

La Responsable de Calidad y Medioambiente determina junto con la Dirección cuáles son las tecnologías o las mejoras de procesos necesarias para que nuestra actividad sea lo más respetuosa con el medioambiente. Habitualmente todos los años se producen mejoras en los procesos empleados por Residuos Electrónicos, S.L., ya sea a nivel de clasificación de materiales procedentes de residuos o determinación de compra de una máquina para un determinado proceso.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantadas medidas para el ahorro de recursos.

Todas las bombillas de la zona de almacén, donde hay más potencia instalada, son de bajo consumo, todos los ordenadores de las oficinas tienen la etiqueta "Energy Star", asegurando un uso más eficiente de la energía que con otros modelos, además se regula el brillo de los monitores para que no consuman más de lo necesario y se utilizan el salvapantallas negro cuando el ordenador está inactivo para que consuma

menos.

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

Debido al proceso de tratamiento de residuos que realizamos en nuestra empresa no realizamos ningún tipo de vertido.

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos

Dada la actividad de Residuos Electrónicos, S.L. cada año se estudian nuevas iniciativas para mejorar la gestión de residuos.

Durante el pasado periodo se aumentaron los análisis en laboratorio de diferentes partes metálicas (8) de equipos para poder determinar la composición de las mismas y así poder destinarlos a un proceso de reciclaje más adecuado, más especializado.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Residuos Electrónicos, S.L. desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen aspectos relacionados

con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores.

El 100% de los trabajadores de Residuos Electrónicos, S.L. están formados en medioambiente.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

En Residuos Electrónicos, S.L. establecemos objetivos medioambientales de manera anual, igualmente realizamos un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente medimos el cumplimiento de los mismos de manera anual en los procesos de auditorías.

De manera anual establecemos objetivos relacionados con el medioambiente. Estudiamos las necesidades de maquinaria y desarrollo de procesos y también los procesos y tecnologías que desarrollan otros gestores con los que trabajamos y siempre tenemos en cuenta los que son menos contaminantes, que generen menos cantidad de residuo y de los que se pueda recuperar mayor cantidad de materia prima.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

