



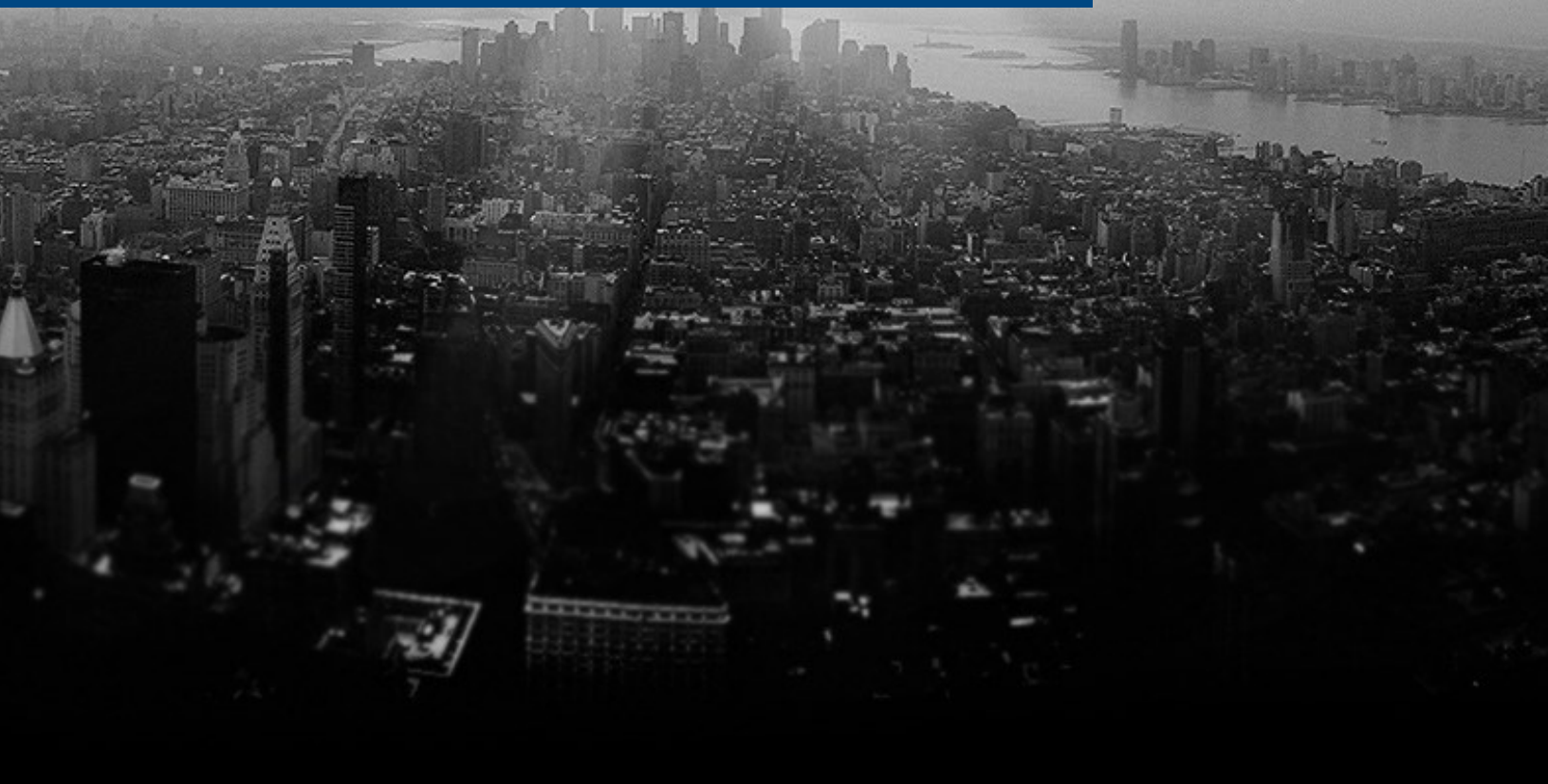
Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



EMILIO MORO
BODEGAS

Bodegas Emilio Moro, S.L.

INFORME DE PROGRESO
2013





EMILIO MORO
BODEGAS

Bodegas Emilio Moro, S.L.
Ctra. Valoria-Peñañiel s/n
Valladolid

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Ctra. Peñafiel-Valoria, s/n
47315 Pesquera de Duero
Valladolid - España

T: +34 983 878 400
F: +34 983 870 195
E: bodega@emiliomoro.com

W: www.emiliomoro.com



Carta de Renovación del Compromiso

Pesquera de Duero a 26 de noviembre de 2014.

Muy Sres. nuestros,

En abril del 2010 Bodegas Emilio Moro decide adherirse al proyecto del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como declaración de respeto y cumplimiento de los diez principios y nos comprometemos a apoyarlos y divulgarlos entre nuestros grupos de interés, lo que supone y constata que nuestra empresa se encamina hacia un modelo de gestión más sostenible y más respetuoso con los derechos humanos.

La implantación de las políticas derivadas de la aceptación de los diez principios, supone una autoevaluación permanente en el modo de gestionar nuestra entidad, por lo que manifestamos el compromiso de ir mejorando año, tras año, el grado de cumplimiento de los mismos.

Nuestro objetivo, por tanto, continúa siendo avanzar en el marco de la Responsabilidad Social, promocionando entre nuestros grupos de interés el Código Ético de la empresa, haciéndoles partícipes de nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial.

Atentamente

Jose Moro Espinosa
PRESIDENTE





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Bodegas Emilio Moro, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Ctra. Valoria-Peñañiel s/n

Localidad

Pesquera de Duero

Provincia

Valladolid

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

www.emiliomoro.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jose Moro

Persona de contacto

Carlos Cantero Garrido

Número de empleados directos

56

Sector

Alimentación y bebidas

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

ELABORACIÓN Y VENTA DE VINO

Ventas / Ingresos

9723061

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

Clientes, Empleados

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

Estados Unidos de América

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

Empresa responsable, productora de vino de calidad, basada en la tradición e innovación.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Está en proyecto hacerlo accesible a través de la web

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

¿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

Encuesta de satisfacción de clientes y el programa de homologación del proveedor

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada Presidente Director/a General
Equipo Directivo Responsables de Departamento
Auxiliares

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

no

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.

Presidente Director/a General

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.)

no

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.emiliomoro.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



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

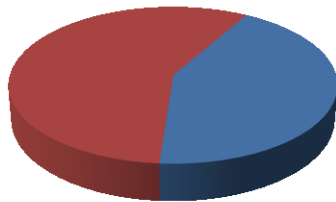
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 3
- Empleados: 4
- Proveedores: 0
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



11

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Política de Calidad

Empeño en satisfacer las expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento tanto de los requisitos establecidos por ellos, como los reglamentarios y los propios requisitos internos del Sistema Integrado de Gestión.

Desarrollo y envío de una encuesta de satisfacción, que se recibe cumplimentada por el cliente.

Estudio, análisis y verificación de los resultados de la encuesta, para dar cumplimiento a nuestra política de calidad

Buzón de sugerencias

Se atienden todas las sugerencias y peticiones de empleado y clientes por los diferentes departamentos de la empresa, a través de los espacio habilitados internamente (comunicación interna) o externamente (web y otras redes sociales)

Se encuentra a disposición de los clientes un apartado de sugerencias y consulta de información a través de nuestra página web.

Dar cumplimiento a lo establecido en nuestra política de calidad, en cuanto a la satisfacción de los clientes.

Canales de Comunicación

Se establecen los criterios que relacionan la empresa con los clientes a través de un protocolo de Comunicación que PROMOCIONE los servicios y productos de la empresa, INFORME de las actividades de la misma y ATIENDA a los clientes respondiendo sus consultas.

Utilizando plataformas 2.0 con personal dedicado a atender y canalizar las acciones y sugerencias de la empresa y clientes.

Estrechar lazos con clientes o potenciales clientes, a través de una comunicación bidireccional.

Gestión de incidencias

Sistema de comunicación interna, donde se gestiona las incidencias o situaciones de riesgo observadas.

Encuestas de Satisfacción

Se desarrolla una encuesta de satisfacción donde se valore la calidad del servicio prestado y del producto consumido, así como sugerencias y propuestas de

mejora.

Formación

Incluida en la Política Comercial, se dará formación a los clientes encargados de la distribución de los productos.

A través de misiones directas e inversas, el equipo comercial de la empresa, da formación de la filosofía de la empresa y los vinos comercializados.

Estrechar lazos con los clientes y mantenerlos continuamente informados de la actividad y productos de la empresa.

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

Código Ético / Conducta

el Código de Conducta define el compromiso de los trabajadores frente a lo establecido en él, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral con la empresa o posición de responsabilidad que ocupen en sus actuaciones con respecto a la INTEGRIDAD (cumplimiento de normas y leyes), PROFESIONALIDAD (mejora continua, transparencia, servicio frente a cliente y proveedores) RESPETO (a las personas y al entorno).

Compromiso de todo empleado o directivo en mantener e una estricta confidencialidad respecto a la información.

Preservar la información sensible dentro de los canales establecidos.

Política de Seguridad de la Información

Procedimiento para realizar la gestión de datos personales según la normativa vigente.

Siguiendo los procedimientos en la Política de Seguridad de la Información. Y a través de las auditorías realizadas por una empresa externa autorizada por la Agencia Española de Protección de Datos, se verifica dicha implantación.

Garantizar y proteger el tratamiento de los datos personales de clientes.

Formación para clientes

Política de Calidad

Empeño en satisfacer las expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento tanto de los requisitos establecidos por ellos, como los reglamentarios y los propios requisitos internos del Sistema Integrado de Gestión.

Encuestas de Satisfacción

Se desarrolla una encuesta de satisfacción donde se valore la calidad del servicio prestado y del producto consumido, así como sugerencias y propuestas de mejora.
Se envía la encuesta de satisfacción a los clientes para que se devuelvan cumplimentada.

Estudio de los resultados y mejora de los valores alcanzados.

Formación

Incluida en la Política Comercial, se dará formación a los clientes encargados de la distribución de los productos.

A través de misiones directas e inversas, el equipo comercial de la empresa, da formación sobre la filosofía de la empresa y los vinos comercializados. Estrechar lazos con los clientes y mantenerlos continuamente informados de la actividad y productos de la empresa.

Canales de Comunicación

Se establecen los criterios que relacionan la empresa con los clientes a través de un protocolo de Comunicación que PROMOCIONE los servicios y productos de la empresa, INFORME de las actividades de la misma y ATIENDA a los clientes respondiendo sus consultas.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Reciclaje

Adhesión a empresas de reciclaje con la inclusión de un programa de mejora en la generación de residuo. Toma de decisiones en función de disminuir el residuo sensible generado. Cumplir los compromisos adquiridos en los programas de mejora, con las empresas de reciclaje adscritas.

Combatir y erradicar todas formas de malversación

Código Ético Comercial

Implantación de un sistema integral de gestión de procesos y costes. Por este sistema gestión se canaliza el 100% de los pedidos de compras. Se trata de un software de gestión en el que hay que registrar cada solicitud de compra, previa contratación, así como cada expedición de producto, pudiendo aplicar trazabilidad en ambas direcciones. Este sistema permite la accesibilidad de todos los usuarios, por lo que la gestión de la empresa es transparente. Establecer una trazabilidad transparente de la gestión.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Gestión de incidencias

Sistema de comunicación interna, donde se gestiona las incidencias o situaciones de riesgo observadas. Se encuentra habilitado un apartado del software de gestión integral, además de plantillas en papel,

distribuidas por los diferentes tableros de anuncios de la empresa.

Poner remedio lo antes posible a las incidencias comunicadas, así como implantar medidas preventivas que minimicen o eliminen la repetición de las mismas.

Buzón de sugerencias

Se atienden todas las sugerencias y peticiones de empleado y clientes por los diferentes departamentos de la empresa, a través de los espacios habilitados internamente (comunicación interna) o externamente (web y otras redes sociales) Espacio habilitado dentro del software de gestión integral, y la comunicación directa en las reuniones de optimización, donde todos los trabajadores están representados. Validad las sugerencias como mejoras a implantar en la empresa.

Falta de información a los empleados

Canales de Comunicación

Se establecen los criterios que relacionan la empresa con los clientes a través de un protocolo de Comunicación que PROMOCIONE los servicios y productos de la empresa, INFORME de las actividades de la misma y ATIENDA a los clientes respondiendo sus consultas.

Informando de las actividades de la empresa. Buscar la satisfacción del cliente a través del posicionamiento y reputación de la marca.

Código Ético / Conducta

el Código de Conducta define el compromiso de los trabajadores frente a lo establecido en él, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral con la empresa o posición de responsabilidad que ocupen en sus actuaciones con respecto a la INTEGRIDAD (cumplimiento de normas y leyes), PROFESIONALIDAD (mejora continua, transparencia, servicio frente a cliente y proveedores) RESPETO (a las personas y al

entorno).

Las Optimización, donde participan en asamblea los representantes de todas las áreas y sectores de la empresa, con objeto de potenciar la mejora continua, sirve además como canal directo de información de

todas las decisiones, actividades y proyectos de la dirección de la empresa.

Que todos los trabajadores sean al menos una vez representantes de los trabajadores de su sector, en las Reuniones de Optimización.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

