



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Roig Construcciones y Servicios S.L.



INFORME DE PROGRESO
2013



Roig Construcciones y Servicios S.L.
C/ Provenza, 156 5º 3ª
08036 Barcelona

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS

Provença, 156 5º 3ª 08036 BARCELONA - 934 519 194 - roig@roigconstruccions.com - www.roigconstruccions.com



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Barcelona, Octubre de 2014

ROIG CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS S.L., a través de este Informe de progreso quiere expresar su deseo en renovar el Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y en la implantación de los Diez Principios del mismo en el seno de su organización.

En los principios básicos de nuestra empresa, buscamos conseguir la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, trabajadores y proveedores, siempre garantizando el respeto a los derechos humanos, medioambientales y de la seguridad y salud de las personas, puntos claramente definidos con los Diez Principios y sobre los cuales invertimos nuestro esfuerzo y dedicación en que sean difundidos entre ellos que son los principales grupos de interés de nuestra organización.

En el pasado año 2013 hemos mantenido las certificaciones ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004, completando así la implantación en la empresa del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Prevención y Medio Ambiente iniciada en el 2010. A través de estas herramientas hemos logrado reducir nuestros índices de accidentabilidad laboral e iniciar procedimientos de gestión de residuos para reducir así su impacto en el medio ambiente, consolidando nuestro compromiso en estos aspectos.

Todo ello nos ha permitido ir más allá en la implantación de las políticas derivadas del Compromiso con los Diez Principios y en la mejora de los procesos de evaluación permanente a través los cuales manifestamos nuestro compromiso de mejora continua en la calidad, productividad y competitividad dentro de un entorno de protección de los derechos de las personas y el medio ambiente.

Para el próximo año 2014 nos hemos marcado el objetivo de ir más allá en nuestro compromiso de Responsabilidad Social Empresarial difundiendo entre nuestros colaboradores y grupos de interés los Diez Principios del Pacto Mundial a través de una mejora de los canales de comunicación con todos ellos, así como una participación más activa en las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.


roig CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS, S.L.
Administrador

Montserrat Roig Ayuso
Administradora
ROIG Construcciones y Servicios SL



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Roig Construcciones y Servicios S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Provenza, 156 5º 3ª

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.roigconstruccions.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Montserrat Roig Ayuso

Persona de contacto

Verónica Zuleta

Número de empleados directos

17

Sector

Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Construcción en general

Ventas / Ingresos

4.059.660 €

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Hacia nuestros Clientes mediante el número de reclamaciones y tiempo de respuesta en la atención a las mismas, con los Empleados a través del Plan de Formación de la empresa, y con los Proveedores valorando las no conformidades en el proceso de contratación.

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

El Informe de Progreso alcanza a todos nuestros clientes y proveedores, actualmente localizados en España, aunque con órganos en Alemania, Portugal o Francia.

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

A través de los indicadores de evaluación definidos en

nuestro Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se transmite públicamente a través de nuestro espacio web.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿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

A través de cada responsable de departamento que mantiene una comunicación constante y efectiva con clientes, trabajadores y proveedores, transmitiendo posteriormente la información al órgano de dirección de la empresa que los evalúa para realizar la apropiada toma de decisiones.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su

organigrama

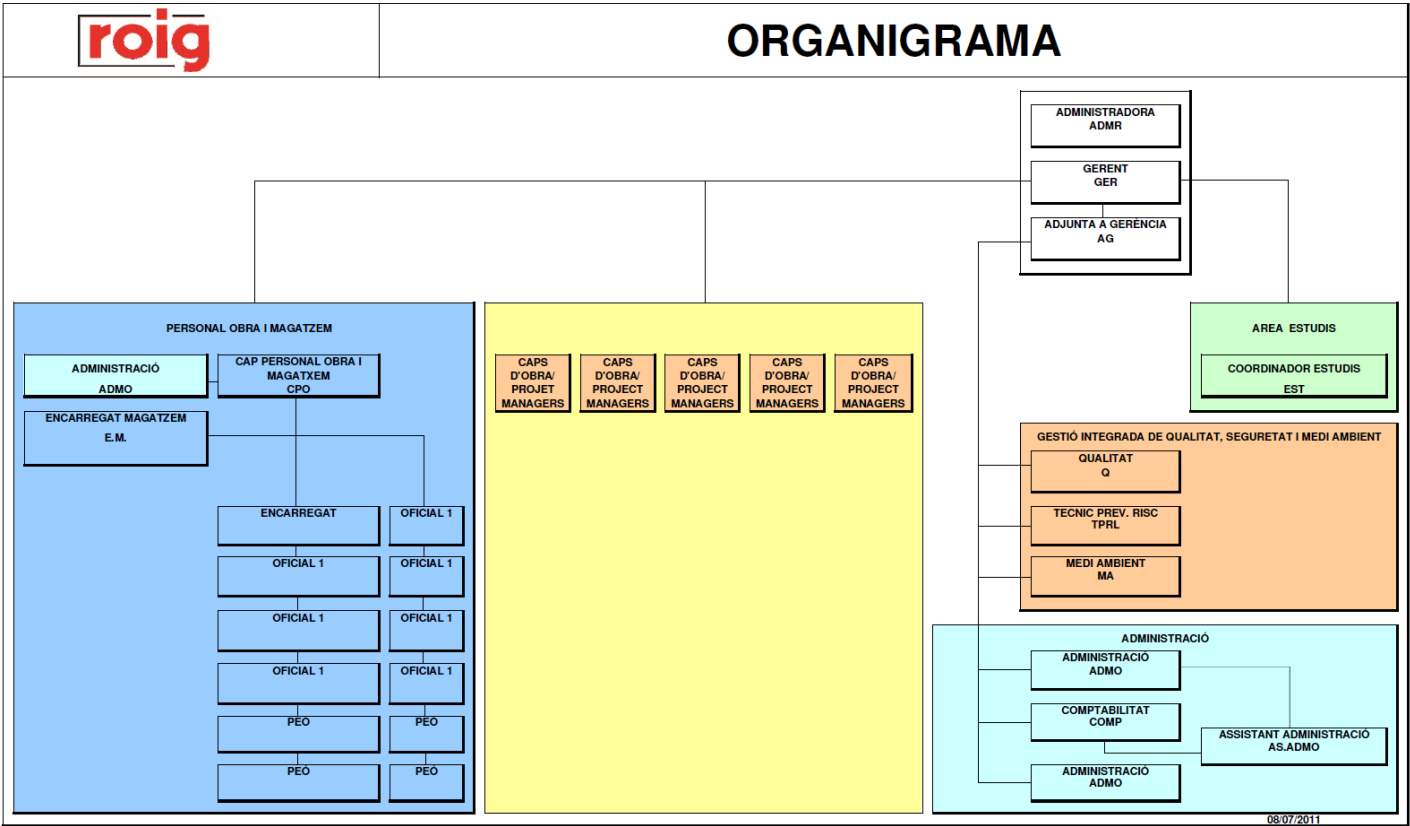
La empresa está constituida como una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SL)

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

Sí, la organización dispone de diferentes indicadores a través del Sistema de Gestión Integral orientado a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, mediante los que puede medir el grado de implantación en la organización.

Indique la estructura de gobierno y quién o quienes 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.

El Administrador de la empresa no ocupa cargo ejecutivo y la supervisión de la toma de decisiones la realiza el Gerente directamente y transmite la información a través de su 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.roigconstruccions.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



9

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades
contemplados

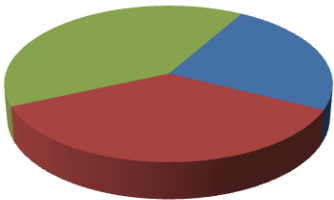
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

**Políticas aplicadas
por grupos de interés**



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 6
Empleados: 9
Proveedores: 10
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



14

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



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

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política de Calidad

La empresa tiene definida una Política de Calidad donde se definen las directrices en materia de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.
Mejor difusión de la Política de Calidad.

Sistemas de Gestión de Calidad

La empresa a través del Sistema de Gestión de Calidad implantado tiene las herramientas necesarias para el control necesario.

Gestión de incidencias

La empresa tiene definidos indicadores para el control de las incidencias.
Reducir el número de incidencias.

Evaluación Anual

A través de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se realizan controles anuales a partir de los indicadores establecidos.
Mejorar los indicadores que nos reportan los datos necesarios para la evaluación.

Formación para clientes

Política de Calidad

La empresa en su Política de Calidad establece la satisfacción del cliente como un objetivo prioritario.
Mejorar la difusión de la política de calidad a los

clientes.

Encuestas de Satisfacción

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa hay definido un indicador a través de las encuestas de satisfacción de los clientes.
Mejorar la difusión de las encuestas a los clientes y aumentar su efectividad.

Canales de Comunicación

La empresa tiene definidos los canales de comunicación con los clientes a través de cada departamento.
Mejorar los canales de comunicación.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

La empresa tiene definida una Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad de forma clara, y hace difusión de la misma a sus clientes.
Mejorar la difusión de la Política de la empresa a sus clientes.

Creación de Canal de Denuncias

La empresa tiene definida en su Sistema de Gestión de la Calidad un procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes.
Mejorar la efectividad y el tiempo de respuesta ante las reclamaciones de clientes.

Gestión reclamaciones de clientes

La empresa tiene definido en un procedimiento de su Sistema de Gestión de la Calidad las formas de actuación ante las reclamaciones de clientes.
Mejorar la respuesta ante las reclamaciones de los clientes.

Comunicación Interna y Externa

La empresa tiene definidos los canales de comunicación entre departamentos para el tratamiento de las incidencias.
Mejorar los canales de comunicación interna.

Servicios de atención al cliente

La empresa tiene definidos canales de comunicación continua y permanente con los clientes.
Mejorar el tiempo de respuesta ante las incidencias.

Gestión de incidencias

La empresa tiene definido un procedimiento para la gestión de incidencias.
Mejorar la efectividad y el tiempo de resolución de las incidencias.

Valoración negativa de los clientes

La empresa trabaja continuamente para mejorar el servicio al cliente disminuyendo reclamaciones y tiempo de respuesta

Gestión de incidencias

Comunicación Interna y Externa

Encuestas de Satisfacción

Creación de Canal de Denuncias

Servicios de atención al cliente

Satisfacción del cliente

Gestión de incidencias

Comunicación Interna y Externa

Política de Calidad

Encuestas de Satisfacción

Canales de Comunicación

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Creación de Canal de Denuncias

Servicios de atención al cliente

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Accidentes laborales

Gestión de incidencias

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Información/ sensibilización medioambiental

La empresa tiene definido a través de los Planes de Gestión de Residuos, las directrices de información a los empleados en materia medioambiental. Mejorar la difusión a los empleados del contenido de los Planes de Gestión de Residuos.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

La empresa tiene definida una Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad, y hace difusión de ella a todos sus trabajadores. Mejorar la difusión de la Política de la empresa entre los trabajadores.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

La empresa tiene definidos procedimientos e indicadores en su Sistema de Gestión de la Calidad para la evaluación de los objetivos. Mejorar la efectividad de los indicadores.

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

La empresa realiza un Plan de Gestión de Residuos de las obras que ejecuta. Llegar al 100% de las obras donde se realiza Plan de Gestión de Residuos.

Buen ambiente laboral

Política de Comunicación Interna

La empresa tiene implantado los canales de comunicación interna entre responsables de departamento y trabajadores, para que ésta sea continua y fluida. Mejorar los canales de comunicación existentes.

Gestión de incidencias

La empresa tiene definido un procedimiento para gestionar la incidencias. Mejorar la efectividad y el tiempo de respuesta de las incidencias.

Comunicación Interna y Externa

La empresa tiene definidos los canales de comunicación entre departamentos y empleados. Mejorar los canales de comunicación entre empresa y empleados.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Evaluación Anual

A través del Sistema de Gestión de la Calidad definido.

Normativa Interna

A través del Dpto. de RRHH se establece unas directrices y normas de contratación en función de las necesidades definidas por el Dpto. de Producción. Mantener la política de comunicación con los trabajadores.

Gestión de incidencias

A través del Sistema de Gestión de la Calidad establecido. Reducir el número de incidencias.

Comunicación Interna y Externa

Canales de comunicación a través de los responsables de cada departamento. Mejorar las comunicaciones entre departamentos.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Evaluación Anual

Política de RRHH

El Dpto. de RRHH de la empresa tiene definidas las directrices contratación en función de las necesidades de cada departamento.
Mejorar la comunicación interna entre departamentos.

Formación

La empresa tiene definido un Plan de Formación anual donde se definen las necesidades de formación de todos los trabajadores.
Mejorar el nivel de formación de todos los trabajadores.

Falta de información a los empleados

A todos los trabajadores en el momento de su incorporación a la empresa se les transmite e informa de la política de la organización.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La empresa en su Política de Calidad define como un objetivo prioritario la seguridad y salud de las personas en su lugar de trabajo.

Gestión de incidencias

Conciliación familiar y laboral

Normativa Interna

La empresa en su normativa interna tiene definidas las directrices para la conciliación familiar y laboral.
Mejorar la comunicación empresa y empleados.

Comunicación Interna y Externa

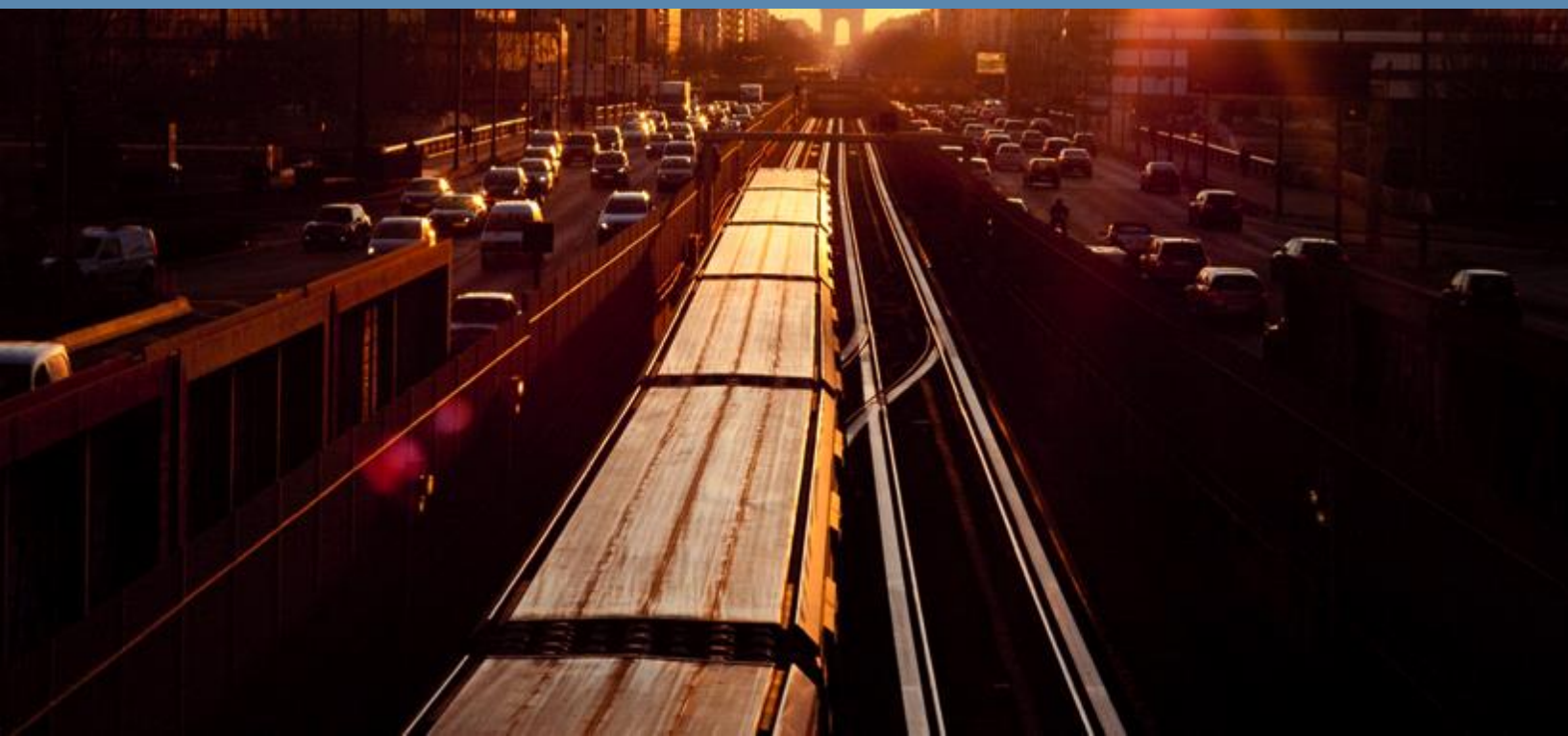
La empresa tiene definidos los canales de comunicación entre departamentos y trabajadores para la atención de las necesidades.
Mejorar los canales de comunicación.

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

La empresa a través de su Plan de Formación se asegura que a todos los trabajadores en el momento de su incorporación se les forme en las necesidades de su puesto de trabajo.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Falta de colaboración continúa con los proveedores

Comunicación Interna y Externa

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Protocol de Compras

La empresa tiene definido un procedimiento para la evaluación de proveedores en su proceso de contratación donde se analiza las características y cualidades de cada uno.

Mejorar la efectividad en el proceso de selección de proveedores.

Evaluación del departamento de compras

En el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa está definida la evaluación de la efectividad del proceso de contratación de proveedores.

Gestión de incidencias

La empresa tiene definido un procedimiento de gestión de incidencias.

Mejorar la efectividad de la gestión de las incidencias.

Gestión medioambiental y proveedores

La empresa tiene definida en su Política de Calidad como un objetivo prioritario la gestión mediambiental y hace difusión de ella a sus proveedores

Mejorar la difusión de la Política mediambiental entre sus proveedores.

Proveedores como aliados de RSE en la empresa

Política de Calidad

La empresa tiene definida una Política Mediambiental clara y hace difusión de la misma entre sus proveedores.

Mejorar la difusión de la Política Mediambiental a los proveedores para aumentar su nivel de implicación.

Evaluación del departamento de compras

La empresa tiene definido en su Sistema de Gestión de la Calidad un procedimiento para la evaluación de la efectividad en la contratación de proveedores.

Mejorar la efectividad en la contratación de proveedores.

Gestión de incidencias

La empresa tiene definido un procedimiento para la gestión de las incidencias.

Mejorar la efectividad y la respuesta en la atención a las incidencias.

Crear relaciones estables con los proveedores

Comunicación Interna y Externa

Evaluación de proveedores

Política de Calidad

Sistemas de evaluación de proveedores a través de las incidencias.

Reducir el número de incidencias con proveedores.

Canales de comunicación

Comunicación desde cada departamento en función de sus necesidades con el grupo de proveedores.

Mejora de los canales de comunicación para que sean más eficientes.

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

Análisis de las características de los proveedores en el momento de su contratación.

Mejorar la capacidad de evaluación de proveedores.

Revisiones periódicas

A través del Sistema de Gestión de la Calidad establecido.

Mejorar los indicadores que nos facilita la evaluación de proveedores

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Política de Calidad

La empresa tiene definida una Política Mediambiental clara y hace difusión de ella entre los proveedores.

Mejorar la difusión de la Política de la empresa entre sus proveedores para mejorar su implicación.

Evaluación del departamento de compras

La empresa tiene definido un procedimiento de evaluación de la efectividad en las contrataciones de proveedores.

Mejorar la efectividad en la contratación de proveedores.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

La empresa tiene definidos canales de comunicación continua con los proveedores y a hace difusión de su Política en RSE.

Mejorar la comunicación con los proveedores en materia de RSE.

Cumplimiento de la normativa



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

