



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Juan Lucio Bolaños Suárez concesionario de APINSA

INFORME DE PROGRESO  
2013



Juan Lucio Bolaños Suárez (Concesionario de APINSA)  
Camino Las Mantecas, 11  
Santa Cruz de Tenerife

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
  
- 05 | Análisis
  - Clientes
  - Empleados
  - Medioambiente
  - Comunidad/Sociedad Civil





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## COMPROMISO DEL EMPRESARIO

*EDUARDO PUJANTE COSTILLO, como Director-Gerente de JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ concesionario de APINSA, confirmo que la empresa continuará participando como socio de la Red de Pacto Mundial España durante el año 2015.*

*Con este compromiso afianzamos nuestra participación activa con los diez principios promovidos por las Naciones Unidas.*

*Al ser nuestra empresa una empresa con muchos años en el mercado, nos renovamos continuamente aunque mantenemos nuestra filosofía de respeto a la condición humana y al medio ambiente.*

*El 2014 hemos desarrollado iniciativas como la sustitución de vehículos por otros menos contaminantes, el lanzamiento de nuestra página web en la permitimos al cliente disponer de información que ya no tiene que ser impresa y seguimos apoyando a los trabajadores de la empresa a una mejor conciliación del trabajo con la vida familiar.*

*Iniciamos el año 2015, con ilusión de seguir mejorando y revirtiendo a la sociedad lo que nos da.*

*En Santa Cruz de Tenerife, a 01 de diciembre de 2014*



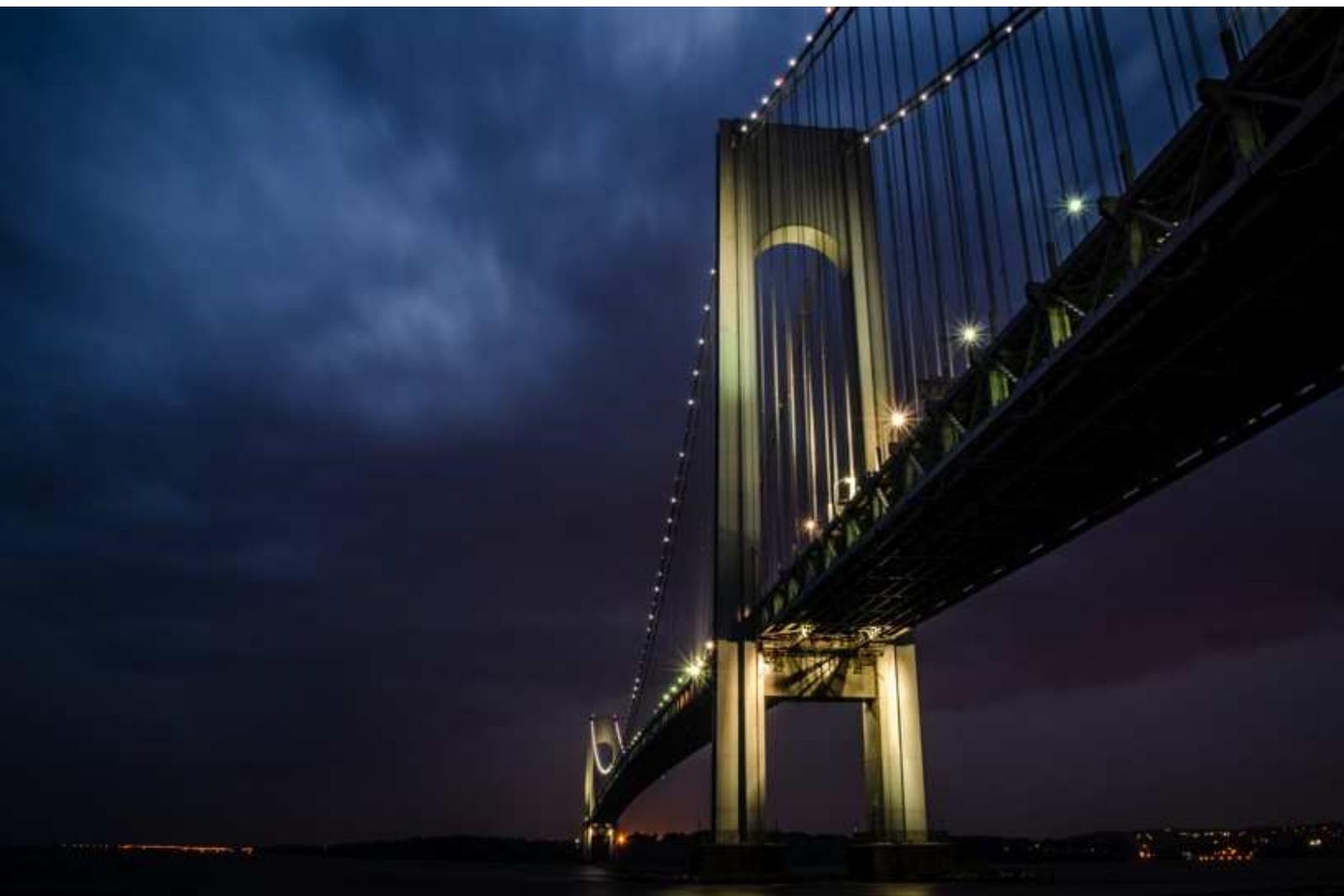
EDUARDO PUJANTE COSTILLO  
Director Gerente

t. 902 250 000

atencionalcliente@apinsa.com

apinsa.com





# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Juan Lucio Bolaños Suárez (Concesionario de APINSA)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Camino Las Mantecas, 11

Localidad

San Cristóbal de La Laguna

Provincia

Santa Cruz de Tenerife

Comunidad Autónoma

Canarias

Dirección Web

<http://www.apinsa.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Eduardo Pujante Costillo

Persona de contacto

Manuel Díaz Illanes

Número de empleados directos

61

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Control Integral de Plagas (Desinfección, Desinsectación, Desratización) Control de xilófagos Control y prevención de legionelosis Asesoramiento a las empresas del sector de la alimentación, la implantación de Sistemas de Autocontrol. Aplicación de productos fitosanitarios.

Ventas / Ingresos

2139497.99

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

5.71

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

Clientes, Empleados, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

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

Teniendo en cuenta la naturaleza de la empresa. Que es una empresa de control de plagas.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

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?  
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

Buzón de sugerencias en la página web.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Autónomo.

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

En 2013 nos encontrábamos en proceso de implantación

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.

En la estructura de gobierno de la empresa, el cargo ejecutivo más alto es D. Óscar Bolaños González que

es el gerente, que está implicado en la implantación de la RSE y a nivel directivo el que lleva la implantación de la RSE es Manuel Díaz Illanes, ingeniero agrónomo, Director de Desarrollo de la empresa.

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.)

Colaboración con Aldeas Infantiles SOS Aldeas Infantiles SOS es una organización internacional, privada, de ayuda a la infancia, sin ánimo de lucro, interconfesional e independiente de toda orientación política, fundada en 1949 en Imst (Austria) y con presencia en 133 países. Se centra en el desarrollo del niño hasta que llega a ser una persona autosuficiente y bien integrada en la sociedad. Trabaja para fortalecer a las familias vulnerables, de modo que puedan atender adecuadamente a sus hijos; protegiendo a los niños que se han visto privados del cuidado parental, a los que brindan un entorno familiar protector en el que puedan crecer sintiéndose queridos y respetados, y acompañan a los jóvenes en su proceso de maduración e independencia. Aldeas Infantiles SOS es miembro de la UNESCO y asesor del Consejo Económico y Social de la ONU. Colaboración con Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) conforman una Organización No Gubernamental formada por Bomberos, profesionales de los distintos Servicios Contra Incendios y Salvamento, así como colaboradores y profesionales de otros sectores. Están especializados en Proyectos de Emergencia ante

impactos de Fenómenos Naturales con efectos catastróficos y Proyectos de Cooperación para el Desarrollo, que benefician a las poblaciones más desfavorecidas. Sus labores son muchas, entre las que destacamos el campo de la Emergencia, contando con un Grupo de Intervención ante Catástrofe, formado por rescatistas, una Unidad Canina de Rescate y expertos en Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades. Cuentan con Puestos Médicos Avanzados, en los que médicos y enfermeros asisten a miles de afectados. Así como un equipo de ingenieros en instalaciones e infraestructuras de agua, que son los encargados de instalar potabilizadoras de emergencia y distribuir el agua entre las personas afectadas en la catástrofe. Otra labor importante es la Formación, ya que realizan cursos especializados en búsqueda, rescate, salvamento y desescombros ante

catástrofes naturales, además de una importante formación continuada del equipo interno, bomberos, personal médico, logistas y voluntarios para ofrecer la mayor seguridad en las intervenciones de emergencia. Apinsa, en su habitual línea de colaboración en causas sociales, ha decidido aportar su granito de arena a estas importantes Organizaciones, ya que nuestra conciencia social va más allá de nuestras fronteras, adquiriendo connotaciones globales.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.apinsa.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**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

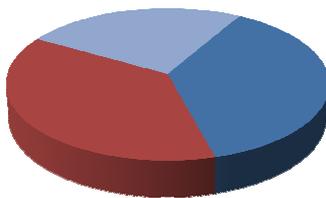
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



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

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Cientes: 3
- Empleados: 3
- Proveedores: 0
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 2

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



3



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

En todo momento el cliente está informado de sus derechos y dispone de una extensión a nivel nacional que se encarga de gestionar todas las inquietudes, quejas y sugerencias de los clientes.

---

### Política de Compras

Es necesario que se presenten por lo menos tres presupuestos para hacer una evaluación antes de realizar compras.

Conseguir tres presupuestos.

Que la compras que se realices dispongan de tres presupuestos.

### Buzón de sugerencias

La empresa dispone de buzones de sugerencias en todas sus sedes, a los cuales tienen acceso tanto los trabajadores, los clientes y los proveedores. También dispone de una extensión telefónica a nivel nacional en que se atienden todas las quejas y/o sugerencias.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Mediante la implantación y seguimiento del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. Se inician una serie de acciones que conllevan a la unificación de procesos con la finalidad de: - La calidad de los servicios debe ser el resultado de las acciones planificadas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todo el ciclo. - Dar el servicio requerido por los clientes es el criterio para establecer el nivel de calidad de nuestros servicios. - Hacer que los proveedores cumplan con unos requisitos mínimos de calidad con la finalidad de disponer de material o maquinaria necesaria para dar un servicio adecuado. - La calidad es una labor común de todas las áreas. - Cada empleado es responsable de la calidad de su trabajo.

---

### Política de Calidad

El desafío inicial y principal es que el servicio realizado a los clientes este bien ejecutado en fondo y forma. Logrando la satisfacción del cliente.

### Servicios de atención al cliente

El Sistema de Gestión de Calidad de JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2008 esta basado principalmente en la buena calidad de servicio al cliente. Este sistema es mantenido y mejorado continuamente en aplicación y eficacia.

### Auditorías

Las auditorías internas se realizan con la finalidad de prevenir los accidentes de acuerdo a la Ley de PRL, así como verificar que se aplican los procesos y procedimientos por la empresa, y evaluar la disposición y utilización de equipos de protección individual y actuación de acuerdo a protocolos, procesos y procedimientos establecidos por la empresa.

---

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

La política de Seguridad de Juan L. Bolaños Suárez, concesionario de APINSA, cumple con los requerimientos éticos y legales orientados a: asegurar la confidencialidad de los datos, evitar cualquier acceso indebido a la información, prevenir la pérdida o manipulación indebida de datos esenciales, garantizar la integridad de los datos, aplicaciones y equipos frente a amenazas, garantizar el cumplimiento de la normativa vigente: Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 (LOPD) de 13 de diciembre y Reglamento 994/1999 de 11 de junio, y modificaciones de acuerdo al R. D. 1720/2007 de 21 de junio y a la Ley 2/2011 de 4 de marzo. Y en su caso modificar o eliminar estos de acuerdo a solicitud de clientes, empleados y/o proveedores.

---

### Buzón de sugerencias

La empresa dispone de buzones de sugerencias en todas sus sedes, a los cuales tienen acceso tanto los

trabajadores, los clientes y los proveedores. También dispone de una extensión telefónica a nivel nacional en que se atienden todas las quejas y/o sugerencias. Estamos trabajando con la finalidad de facilitar la emisión de sugerencias por parte de los trabajadores, y para que clientes y proveedores por otros medios. El objetivo para el próximo año es incorporar en la web el buzón de sugerencias para los trabajadores.

### **Código Ético / Conducta**

En aplicación de la normativa vigente. Se realiza una vigilancia al cumplimiento del compromiso de confidencialidad adquirido por el trabajador, el proveedor y el cliente en relación a los datos protegidos.

Existe un compromiso de parte de la empresa que es la responsable de mantener esta información a buen recaudo. Se ha obtenido el compromiso de confidencialidad de parte de los trabajadores y de la empresa encargada del mantenimiento informático. Hacer un revisión con la finalidad de no solo cumplir con requerimientos legales, sino optimizar los sistemas para facilitar el tratamiento adecuado de datos de clientes.

### **manual lpd**

### **Política de Calidad**

El desafío inicial y principal es que el servicio realizado a los clientes este bien ejecutado en fondo y forma.

Logrando la satisfacción del cliente.

Utilizar los medios necesarios para promover, implantar y hacer un seguimiento adecuado al servicio prestado al cliente. Para lo cual hay que constatar en el lugar de prestación de los servicios que se cuenta

con los medios necesarios y que estos se utilizan de forma adecuada. Y que una vez realizado el servicio se controle la plaga diana haciendo uso de los medios técnicos disponibles.

- La calidad de los servicios debe ser el resultado de las acciones planificadas de prevención, detección, mejora continua durante todo el ciclo. - Dar el servicio requerido por los clientes son el único criterio para establecer el nivel de calidad de nuestros servicios. - Hacer que los proveedores cumplan con unos requisitos mínimos de calidad con la maquinaria necesaria para dar un servicio adecuado. - La calidad es una labor común de todas las áreas. - Cada empleado es responsable de la calidad de su trabajo.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Servicios de atención al cliente**

El Sistema de Gestión de Calidad de JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2008 esta basado principalmente en la buena calidad de servicio al cliente. Este sistema es mantenido y mejorado continuamente en aplicación y eficacia.

Apinsa es una empresa que tiene 50 años en el mercado, el principal factor para que esto pueda darse es que lo más importante es el buen servicio al cliente el cual se debe sentir satisfecho

Se plantea para 2014 que los clientes dispongan en la página web <http://www.apinsa.com/> accediendo con una clave a información relativa a los servicios que ha contratado y que se ha ejecutado, de una relación de medios técnicos, registros sanitarios y fichas de seguridad de los productos.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Accidentes laborales

Con la finalidad de minimizar la posibilidad de accidentes laborales, la empresa está en constante comunicación con el servicio externo de prevención de riesgos laborales con la finalidad de evaluar continuamente las medidas de protección personal, y la evaluación de riesgos de acuerdo al trabajo que desarrolla cada trabajador.

---

### PRL

Es política de JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ en primer lugar adoptar las medidas necesarias para crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores en todas las actividades que se realicen dentro del ámbito laboral, y en segundo lugar cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente. Por este motivo JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ considera fundamentales los siguientes principios y objetivos generales:

- ☒ Todas las lesiones, dolencias, enfermedades, accidentes e incidentes relacionados con el trabajo pueden y deben ser evitados.
  - ☒ La prevención de riesgos laborales es responsabilidad de la totalidad de la línea jerárquica de la empresa, y de cada uno de los miembros que la integran.
  - ☒ Garantizar la consulta y la participación activa de los trabajadores y sus representantes en todos los elementos del sistema de gestión de la prevención.
  - ☒ Integrar la prevención de riesgos en todos y cada uno de los procesos y operaciones que se desarrollen en la empresa.
  - ☒ Vigilar la salud de los trabajadores, como elemento esencial de la prevención de riesgos laborales.
- JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ establece una planificación coherente de la actividad preventiva a través de planes específicos de Salud y Seguridad Laboral incidentes sobre la persona y sus condiciones de trabajo, con vistas a cumplir con los objetivos trazados de reducción progresiva de la accidentabilidad y la mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Seguimiento de PRL  
Continua formación en materia de PRL

### Auditorías

Las auditorías internas se realizan con la finalidad de prevenir los accidentes de acuerdo a la Ley de PRL, así como verificar que se aplican los procesos y procedimientos por la empresa, y evaluar la disposición y utilización de equipos de protección individual y actuación de acuerdo a protocolos, procesos y procedimientos establecidos por la empresa.

Realizar un control exhaustivo de la aplicación de la Ley de PRL.

Disposición y utilización del 100% de los EPI´s que la empresa pone a disposición de los trabajadores.

Respeto a las normas establecidas por la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

### Formación

Formación continua en materia de seguridad y salud especialmente orientada al puesto de trabajo que desempeña cada persona en la empresa.

Mejorar el acceso a cursos de formación en materia de seguridad y salud al personal de la empresa.

Que el 100% de personal realice algún curso de formación en materia de seguridad y salud durante el año.

---

## Conciliación familiar y laboral

En la asignación del trabajo se tendrá en cuenta el lugar de residencia del trabajador. Al personal técnico - aplicador y al personal comercial se le asignará un vehículo y un teléfono móvil cuyos gastos correrán a cargo de la empresa.

---

### Medidas de conciliación (horario flexible, teletrabajo, permiso)

Se preparan las rutas de los técnicos teniendo en cuenta el lugar de residencia de los técnicos.

Dar un servicio adecuado y de calidad a los clientes con los técnicos asignados a zonas.

Hacer cuadrantes para cubrir todas las zonas a tratar con técnicos de la zona y reducir el número de desplazamientos a otras zonas.

### Buzón de sugerencias

La empresa dispone de buzones de sugerencias en todas sus sedes, a los cuales tienen acceso tanto los trabajadores, los clientes y los proveedores. También

dispone de una extensión telefónica a nivel nacional en que se atienden todas las quejas y/o sugerencias. Canalizar el 100 de quejas y/o sugerencias. Responder al 100% de la quejas y/o sugerencias.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La empresa cumple con la ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 y da formación e información de forma continua a los trabajadores, así como facilita los equipos de protección necesarios para desarrollar la actividad y prevenir posibles riesgos al personal. APINSA identifica, mantiene y controla las condiciones de ambiente de trabajo adecuadas para la prestación de sus servicios (factores físicos ambientales, ruido, temperatura, iluminación, etc.). La mejora del ambiente de trabajo, ya sea mediante la eliminación de los factores o la mitigación de su efecto, es uno de los aspectos sobre los que se actúa en la implantación de los planes de mejora.

---

### PRL

Es política de JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ en primer lugar adoptar las medidas necesarias para crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores en todas las actividades que se realicen dentro del ámbito laboral, y en segundo lugar cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente.

JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ tiene en cuenta asimismo que la Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía, y que su actuación debe regirse con arreglo a las siguientes directrices:

- ☒ Evitar los riesgos.
- ☒ Evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse.
- ☒ Combatir los riesgos en el origen de los mismos.
- ☒ Adaptar el trabajo a la persona, atendiendo a las condiciones psicofísicas de ésta.
- ☒ Tener en cuenta la evolución de la técnica.

- ☒ Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- ☒ Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- ☒ Dar la información y la formación necesaria y suficiente a todos los trabajadores.

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Dado que la actividad de la empresa es el servicio de control de plagas, el técnico-aplicador de la empresa tiene que conocer el tipo de producto que va a utilizar y su correcta forma de aplicación, así como que tipo de equipo debe utilizar para prevenir los riesgos a los que se ve expuesto no solo por el producto a utilizar sino también por el entorno en donde tiene que realizar el servicio.

Es un desafío que es constante, debido a que hacemos un seguimiento continuo de la formación e información que se da al personal implicado de acuerdo a su puesto de trabajo a la vez que se le proporcionan los equipos de protección necesarios para la realización de los servicios.

[Descargar documento adjunto](#)

### Política de Prevención de Riesgos Laborales

#### Buzón de sugerencias

La empresa dispone de buzones de sugerencias en todas sus sedes, a los cuales tienen acceso tanto los trabajadores, los clientes y los proveedores. También dispone de una extensión telefónica a nivel nacional en que se atienden todas las quejas y/o sugerencias.

#### Auditorías

Las auditorías internas se realizan con la finalidad de prevenir los accidentes de acuerdo a la Ley de PRL, así como verificar que se aplican los procesos y procedimientos por la empresa, y evaluar la disposición y utilización de equipos de protección individual y actuación de acuerdo a protocolos, procesos y procedimientos establecidos por la empresa.

#### Número de auditorías llevadas a cabo

43.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Con la finalidad de imprimir menos documentación, se ha diversificado la forma de entrega de documentación a clientes y en la mayoría de casos no hay que imprimirlos sino que se facilita al cliente vía web o en formato pdf por correo electrónico.

---

### Consumo de papel anual en kilogramos

Se han puesto en marcha iniciativas para la reducción de consumo de papel.

Publicación en la página web de algunos documentos que requiere el cliente.

Reducir un 10% el consumo de papel.

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

El Sistema de Gestión Medioambiental de JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2004. Este sistema es mantenido y mejorado continuamente en aplicación y eficacia. Para ello: - Ha identificado los procesos necesarios y su aplicación, así como los aspectos ambientales derivados de sus actividades y los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba. - Ha determinado los criterios y métodos que aseguran la eficacia de la operación y control de los procesos y actividades que puedan ocasionar un impacto ambiental significativo. -

Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para llevar a cabo y seguir estos procesos y actividades. - Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de esos procesos y actividades. - Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de esos procesos y del comportamiento ambiental de la organización. Implantación y seguimiento de Sistema de Gestión Medioambiental.

Conseguir un seguimiento al 100% en materia de gestión de residuos.

### Manual de Calidad y Medioambiente

JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión y la mejora continua de su eficacia mediante: - La

comunicación a todos los empleados de la importancia de satisfacer todos los requisitos legales y reglamentarios asociados a los servicios, así como los requisitos de nuestros clientes. - Estableciendo una política de calidad y medioambiente. - Estableciendo objetivos de calidad y de medioambiente. - Llevando a cabo revisiones del sistema por la dirección. - Asegurando la disponibilidad de recursos. Para asegurar la idoneidad y eficacia del sistema implantado y para evaluar dónde puede llevarse a cabo la mejora de esa eficacia, JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA lleva a cabo el análisis de los datos necesarios para conocer: - El grado de satisfacción de sus clientes. - La conformidad de sus servicios. - Las características y tendencias de sus procesos y servicios. - Las oportunidades de apertura de acciones preventivas. - El comportamiento de los proveedores en relación con este sistema. - La revisión de la política de calidad y de medioambiente. JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA tiene establecidos los canales de comunicación dentro de la empresa (reuniones, comunicaciones personalizadas, correo electrónico) para comunicar la eficacia del sistema integrado de gestión, según lo descrito en el procedimiento general "Gestión de las comunicaciones y reclamaciones" (PG-12). Aplicación de Manual de Calidad y Medioambiente. Seguimiento en todas las sedes.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La protección del medioambiente consideramos que debe ser completa y eficaz. Para ello, empleamos competencia económica, ecológica y social, para minimizar posibles repercusiones dañinas de nuestra actuación sobre las personas y el medioambiente. Basándonos en: - El cumplimiento de la legislación / normativa medioambiental aplicable. - La protección del medioambiente como parte esencial integrada de todas las decisiones en la empresa. - Análisis de todas las repercusiones en el medioambiente de

nuestras actividades, servicios y productos y toma de medidas necesarias. - Formación y especialización de sus colaboradores, para que aporten sus esfuerzos en la mejora continua de la protección del medioambiente. - El dialogo abierto con los clientes, proveedores, instituciones y la sociedad en general. En base a lo expuesto la empresa inicia un cambio en su parque automotor con la sustitución de vehículos asignados al personal comercial por vehículos con tecnología respetuosa con el medioambiente, más pequeños, menor peso y menor consumo de combustible.

---

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

#### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)**

Juan L. Bolaños Suárez, concesionario de APINSA, desarrolla su actividad en el campo de: - Servicio de Control Integral de Plagas (Desinfección, Desinsectación y Desratización). Juan L. Bolaños Suárez, concesionario de APINSA, asume dos grandes retos con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente: 1. Que la calidad de sus servicios sea fiel reflejo de las expectativas de cada cliente. - La calidad de los servicios debe ser el resultado de las acciones planificadas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todo el ciclo. - Dar el servicio requerido por los clientes es el criterio

para establecer el nivel de calidad de nuestros servicios. - Hacer que los proveedores cumplan con unos requisitos mínimos de calidad con la finalidad de disponer de material o maquinaria necesaria para dar un servicio adecuado. - La calidad es una labor común de todas las áreas. - Cada empleado es responsable de la calidad de su trabajo. 2. La protección del Medioambiente sea completa y eficaz. Para ello, emplea su competencia económica, ecológica y social, para minimizar posibles repercusiones dañinas de su actuación sobre las personas y el Medioambiente. Basándose en: - El cumplimiento de la legislación / normativa medioambiental aplicable. - La protección del Medioambiente como parte esencial integrada de todas las decisiones en la empresa. - Análisis de todas las repercusiones en el Medioambiente de nuestras actividades, servicios y productos y toma de medidas necesarias. - Formación y especialización de sus colaboradores, para que aporten sus esfuerzos en la mejora continua de la protección del Medioambiente. - El dialogo abierto con los clientes, proveedores, instituciones y la sociedad en general. La aplicación de esta Política exige la integración activa de todo el equipo humano de la compañía, por ello, la Dirección considera prioritarias la MOTIVACIÓN y FORMACIÓN. En la renovación de vehículos se está valorando el uso de nueva tecnología menos contaminante. Reducción de consumos de papel, electricidad y agua. Implantación y seguimiento de ISO 14001.





Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

