

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2013



El valor de las personas

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2013

ACHE Azafatas

Estrategia y análisis.....	5
Características de la memoria y perfil de la empresa.....	7
Compromisos y participación de los grupos de interés	9
Indicadores del desempeño.....	13
Objetivos de mejora.....	17





ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Como cada año ACHE Azafatas presenta su memoria de responsabilidad social corporativa, reflejando su apuesta por la RSC. En esta memoria incluimos la información que muestra nuestro desempeño durante este año 2013 en el ámbito económico, social y ambiental.

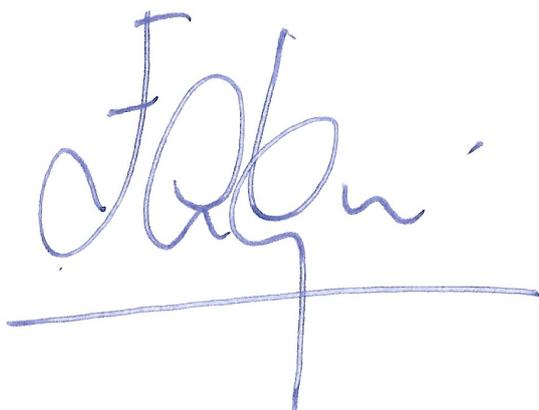
Desde su nacimiento, ACHE Azafatas, ha destacado por su implicación en el desarrollo y cumplimiento de los valores de responsabilidad social empresarial, realizando acciones, como la que recogemos ahora mismo, hacia una política de transparencia ante nuestros clientes, empleados, proveedores y nuestra comunidad.

Creemos firmemente que ser socialmente responsable no significa sólo cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con nuestros interlocutores.

Con estas acciones buscamos desarrollar esa cultura ética empresarial basada en valores universales como la honestidad, la transparencia, la comunicación y el diálogo.

Un cordial saludo,

Elena Zarraluqui
Directora

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elena', with a long horizontal line extending from the end of the signature.



CARACTERÍSTICAS

DE LA MEMORIA Y PERFIL DE LA EMPRESA

Informamos en el presente documento de las actividades de ACHE Azafatas comprendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, y lo hacemos bajo los principios de transparencia, objetividad, materialidad y veracidad, con el fin de que los grupos de interés de la compañía conozcan nuestro desempeño y resultados en los diferentes campos objeto de la memoria.

Si quiere contactar con nuestra organización para ampliar información sobre nuestros productos y servicios, o para solventar cualquier duda que le pueda surgir sobre el contenido de esta memoria, estamos a su disposición en la dirección de correo electrónico azafatas@acheazafatas.es y en el teléfono +34 91 444 0123.

Los contenidos de la memoria son consecuencia de la reflexión y la apuesta por la mejora continua realizada por la dirección y empleados de ACHE Azafatas teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos y en función del principio de 'materialidad', es decir, tratando de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestra entidad más significativos para nuestros grupos de interés.

Esta memoria cubre al conjunto de la organización y no tiene limitaciones de alcance o de cobertura.

DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

ACHE Azafatas tiene su domicilio social en la siguiente dirección: Paseo del Rey, 4 28008 Madrid, Madrid.

La actividad principal de la organización es: la gestión de servicios de azafatas y personal auxiliar de recepción y secretariado a empresas privadas y públicas recepcionistas. Al finalizar el año 2013, contábamos con un total de 6 personas en plantilla.

ACHE Azafatas fue creada en el año 2000 y jurídicamente adopta la forma de Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Los principales mercados en los que nuestra organización centra su actividad son de ámbito regional y nacional.

COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de nuestra compañía son aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos de nuestra empresa.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de nuestra organización, es especialmente relevante para ACHE Azafatas conocer, priorizar y segmentar a nuestros grupos de interés para comprender mejor sus expectativas y establecer un diálogo constructivo con ellos que nos permita crear valor para todos y obtener su confianza.

Los principales grupos de interés que identificamos y a los que nos dirigimos son los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS

Clientes, consumidores

Empleados

Proveedores

CAUCES DE PARTICIPACIÓN

Los grupos de interés de ACHE Azafatas que hemos identificado como prioritarios y/o que tienen mayor impacto en el negocio, cuentan con diferentes vías de participación, tanto formales como informales, para expresarnos sus sugerencias, quejas o indicaciones de cualquier tipo, que contribuirán a la mejora de nuestro desempeño y al progreso continuo de nuestra organización.

VÍAS DE PARTICIPACIÓN

Servicio de Atención al Cliente

Sistema de iniciativas y sugerencias de los empleados

Dirección de correo electrónico o contacto Web

Atención telefónica o correspondencia postal

Reuniones periódicas con proveedores

Charlas formales e informales frecuentes entre Dirección y empleados

Dpto. de Calidad: Cuestionarios de calidad periódicos / Reuniones con clientes / Formación a nuestros trabajadores / Dinámicas de grupo / Blogs

COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

ACHE Azafatas es una empresa integrada en la comunidad donde opera y que, en diverso grado, mantiene relación con diversas organizaciones o entidades para estar bien posicionada en nuestro territorio de actuación y consolidar la relación con la comunidad.

A continuación, mostramos diferentes iniciativas externas con las que mantenemos relaciones y/o con las que hemos adoptado compromisos en asuntos de índole económica, social o ambiental:

INICIATIVAS

Organización empresarial sectorial o territorial:

OPC Madrid

OPC España

ADEAZA, Asociación Española de Empresas de Azafatas

ONG's y entidades sociales sin ánimo de lucro:

Asociación Española Contra el Cáncer

AMAIF: Asociación Española de Ayuda a la Infancia

Como compromiso externo de RSC, nuestra empresa valora positivamente el contenido de los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y apoya la implantación de los mismos en el sector empresarial, de tal manera que el respeto a los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción estén en la agenda de todas las entidades en materia de responsabilidad social.





INDICADORES DEL DESEMPEÑO

APARTADO ECONÓMICO

Valor económico generado por la empresa

La actividad económica de ACHE Azafatas supone una generación de riqueza que se distribuye en toda la sociedad en forma de pago de salarios, pago a proveedores, donaciones, impuestos, reservas, dotaciones a la propia empresa, etcétera. En el último ejercicio cerrado, el resultado de nuestra actividad ha supuesto un valor económico directo de 373.618,74 euros para la comunidad donde operamos.

Desde el punto de vista económico, trabajamos para que las ventajas que la RSC aporta a la gestión empresarial (mejora de la eficiencia, creación de valor añadido para la marca e imagen y ventajas que revierten sobre los valores y el entorno de la organización) mejoren los resultados económicos de la empresa.

APARTADO AMBIENTAL

Como toda actividad económica, las actividades que ACHE Azafatas desarrolla generan un impacto ambiental. Conscientes de ello, y con el objetivo de aunar el crecimiento empresarial con la minimización de dicha huella ambiental, hemos procedido a cuantificar nuestro impacto en el medio ambiente, un conocimiento que nos permitirá plantear medidas encaminadas a lograr la eficiencia energética y a la reducción de consumos, y que se unirán a la serie de medidas que ya hemos implantado.

CONSUMOS ENERGÉTICOS

AÑO 2013

Consumo de electricidad en la organización (estimado)	3.165,00 Kw/h
Consumo electricidad kwh/empleado	527,5 Kw/h

CONSUMO DE AGUA

AÑO 2013

Consumo de agua en la empresa	48,00 m3
Consumo de agua por empleado	8 m3

EMISIONES DE CO2 POR CONSUMOS ELÉCTRICOS

AÑO 2013

Emisiones derivadas del consumo eléctrico	1.84 t 1.84 t
---	---------------

Parte de los materiales que ha utilizado nuestra entidad han sido de origen reciclado:

MATERIALES DE ORIGEN RECICLADO UTILIZADOS EN LA EMPRESA

Papel
Toners y/o cartuchos de tinta
Materias primas procedentes del reciclaje
Embalajes
Plásticos

La organización ha colaborado con la protección del medio ambiente mediante el reciclado de los siguientes materiales consumidos:

RESIDUOS QUE SE HAN RECICLADO

Papel
Elementos informáticos, toners y/o cartuchos de tinta
Pilas
Envases y embalajes de material plástico
Vidrios

ACHE Azafatas ha realizado diferentes iniciativas, gastos e inversiones de carácter medioambiental, que se traducirán en una actividad más sostenible y en un importante ahorro energético:

MEDIDAS ADOPTADAS PARA OBTENER MAYOR EFICIENCIA ENERGÉTICA O PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE

Renovación paulatina de equipos (informáticos, electrónicos...) por otros de menor consumo energético

Utilización total de lámparas de bajo consumo

Compra de electrodomésticos de bajo consumo

Formación a trabajadores en el reciclaje

Guía de pautas para la reducción de consumo energético

Cambios en procedimientos internos relativos a la impresión de contratos y demás documentación.

APARTADO SOCIAL

Empleo

RECURSOS HUMANOS	AÑO 2013
Número total de empleados	424
Número de empleados de nacionalidad diferente de la española	54
Número de empleados con algún grado de discapacidad en la plantilla	0
Personas en plantilla provenientes de sectores en riesgo de exclusión (>45 años anteriormente desempleados, minorías, progenitores monoparentales...)	0

2013

Porcentaje de mujeres en la plantilla (2013: 86,79%)

Porcentaje de hombres en la plantilla (2013: 13,21%)

FORMACIÓN AÑO 2013

Inversión en formación 247.552,97 €

Sociedad

ACHE Azafatas en la medida de sus posibilidades y con carácter periódico, hace aportaciones, monetarias o de otro tipo (donación de materiales, voluntariado corporativo, etc) a la comunidad.

DONACIONES Y APORTACIONES A LA COMUNIDAD

2013

Otras aportaciones no monetarias a la comunidad:

Donación de materiales

Uniformes

OBJETIVOS DE MEJORA

La RSC supone para ACHE Azafatas un camino de mejora continua en nuestra gestión empresarial, por lo que los datos recogidos en este documento son el punto de partida de un recorrido que persigue la excelencia y la mejora de la competitividad. Con este afán, nuestra empresa se plantea los siguientes objetivos de mejora de nuestro desempeño social, económico y ambiental:

OBJETIVOS DE MEJORA

Desempeño social

Desempeño ambiental

Desempeño en materia de igualdad

Reducción de consumos energéticos

Incrementar el reciclaje de papel

Aumentar las horas de formación de la plantilla

La plasmación de los objetivos de mejora arriba enumerados responde a la definición de un plan de acción a corto y medio plazo que nos hemos marcado para avanzar en esta materia.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS RSC MARCADOS EN LA MEMORIA ANTERIOR

Respecto a los objetivos en materia de sostenibilidad que nos marcamos el año pasado en nuestra memoria de RSC, damos cuenta del grado de cumplimiento de los mismos.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS EN SOSTENIBILIDAD MARCADOS EN LA MEMORIA ANTERIOR

Elevado grado de cumplimiento

Observaciones: La política económica, social y ambiental de ACHE Azafatas en este 2013 ha sido planteada desde un inicio con el objetivo de mejorar los resultados del año anterior. Los indicadores nos muestran el éxito frente los resultados presentados en el 2012.

Esta memoria ha sido impresa
en papel 100% reciclado,
ecológico y libre de cloro.