



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Carpetas Abadías S.L.

INFORME DE PROGRESO
2014



Carpetas Abadías S.L.
C/ Francia, 2-4 Pol.Ind. La Escandella
Alicante

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente
- Comunidad/Sociedad Civil
- Administración



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CARTA RENOVACIÓN SOCIO | ABADÍAS

Alicante, 1 de Julio de 2015

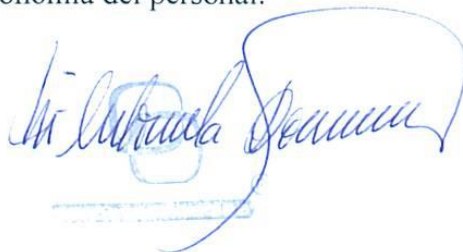
Estimados señores,

Como gerente de la empresa *Abadías*, me es grato comunicarles nuestra intención de renovar un año más nuestro compromiso como socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, apoyando los 10 principios que promueve tan activamente esta asociación en materia de Derechos Humanos, Laborales, Medio ambientales y de lucha contra la corrupción.

Abadías, empresa dedicada desde hace ya más de 20 años al diseño, fabricación y comercialización de artículos promocionales de calidad, para congresos, formación, reuniones y eventos, sigue con rigurosidad desde hace ya 4 años, las pautas que se le exigen desde este organismo, presentando puntualmente cada año el “informe anual de progreso”, documento donde intenta plasmar con el máximo detalle, todas las pautas y directrices seguidas por la empresa y la evolución llevada hasta ahora.

Nuestra empresa, ya desde sus comienzos, ha llevado siempre a cabo su actividad con la máxima transparencia y rigurosidad, por ello, se tomó la decisión de implantar un sistema de la calidad, el cuál, nos permite mantener los niveles óptimos de eficacia en los procesos relacionados de nuestra actividad y en nuestro propósito de mejora continua.

Posteriormente, con esfuerzo y trabajo continuo, *Abadías* ha ido desarrollando otras políticas de actuación, por un lado, en materia medioambiental y de prevención de riesgos, donde ha incorporado máquinas y procesos especializados más limpios en su actividad diaria de producción y donde en materia de prevención de riesgos, se llevan a cabo continuos controles de seguridad tanto de las instalaciones como de la ergonomía del personal.



Por otro lado, hemos ido ampliando nuestra línea de responsabilidad social corporativa, participando en varios proyectos solidarios y colaborando con reconocidas ONGs, por otro lado, mantenemos una importante línea de ayuda a productores de países desfavorecidos mediante la producción de nuestra línea de productos Fairtrade, fabricados a partir de algodón de Comercio Justo.

El cuidado y sostenimiento de estos cuatro pilares principalmente: calidad – medioambiental – PRL y RSC, nos proporciona una visión empresarial muy completa y orientada hacia los 10 principios que promueve el Pacto Mundial.

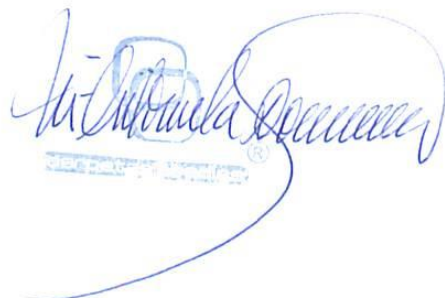
Por otra parte, llevamos a cabo una evaluación continua, de todos nuestros proveedores, tanto a nivel nacional como internacional, de manera que este control, nos permita mantener las garantías óptimas y asegurar un nivel de seguridad adecuado hacia nuestros clientes.

Todas estas acciones, son sometidas a continuas revisiones a lo largo del año, se estudian las posibles mejoras y se incorporan medidas en los procedimientos internos de la empresa con el objeto de alcanzar los objetivos anuales planteados y así, trabajar siempre por y para la mejora continua de nuestros productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Todo este trabajo continuo, realizado con el esfuerzo y la dedicación de todos los trabajadores de nuestra empresa y que tiene como base nuestra ética empresarial, se alimenta también de los 10 principios del Pacto Mundial, que inspira nuestros propios principios empresariales y seguirá inspirando cada día nuestras líneas de actuación en el ámbito profesional.

Atentamente,

Fdo. Antonieta Domínguez Galindo.
Gerente Abadías.





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Carpetas Abadías S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Francia, 2-4 Pol.Ind. La Escandella

Localidad

Agost

Provincia

Alicante

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

www.carpetasabadias.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

M^a Antonieta Domínguez Galindo

Persona

de

contacto

Raquel

Santos

Número de empleados directos

19

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Abadías es una empresa de referencia como proveedor de artículos promocionales de calidad a organizadores de congresos, convenciones y eventos corporativos, universidades y escuelas de negocios, agencias publicitarias y departamentos de marketing.

Su actividad está orientada a la fabricación, personalización y comercialización de carpetas, portafolios, portadocumentos, carteras portadocumentos, carteras portaordenador y bolsas ecológicas, mochilas, trolleys y artículos de electrónica, escritorio y regalos promocionales para formación, congresos y acciones de marketing, todo nuestro material se comercializa con la garantía de la marca Abadías.

Abadías ofrece también servicios de asesoramiento, diseño personalizado de producto,

así como diferentes técnicas de personalización del producto con la marca del cliente, además de un servicio global de seguimiento del transporte y entrega del producto.

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Para la selección de los Grupos de Interés para la empresa, nos hemos basado, principalmente, en nuestra Política de Calidad, Recursos Humanos y PRL. Tomando como referencia las líneas marcadas en relación a nuestro compromiso de mejora continua y transparencia en la actividad general de cara a nuestros clientes y proveedores.

Por otro lado, en lo referente a los empleados de la empresa, adoptamos medidas específicas para la mejora de la comunicación e información con el empleado sobre sus derechos y en lo referente a la parcela de salud y seguridad en el trabajo, aplicamos nuestra política de PRL como sistema de prevención de riesgos y estudio de ergonomía del trabajador en el puesto de trabajo y seguridad de las instalaciones. Por otro lado, hemos ampliado con nuestra Política Social nuestro código empresarial y desde hace ya varios años, Abadías decidió abrir un canal RSC en esta Web

(Responsabilidad Social Corporativa), para poder informar a sus clientes y proveedores sobre las diferentes líneas de actuación en esa materia, así como de los proyectos solidarios donde la empresa participa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Portugal, 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

Alcance del informe de progreso: Internacional. Ya que contamos con presencia física en España y Portugal, pero nuestra actividad comercial tiene un enfoque internacional.

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

Para la realización de este informe, nos hemos basado principalmente en nuestro SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) y documentos clave como son, nuestras Políticas de Calidad, Recursos Humanos y Medioambiental, así como nuestra Política Social y código ético empresarial.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso La difusión en cuanto a nuestra participación como socios del Pacto Mundial y de la publicación por

tanto, de este informe, se realiza, a través de la incorporación de información relacionada al Pacto Mundial y nuestro compromiso, en nuestro Catálogo de Productos y nuestra página Web, así como en la firma personal de correo electrónico, también ponemos de manifiesto nuestra asociación al mismo. Además, se redactan y publican en nuestra web diversas noticias al respecto, desde donde se enlaza de forma directa con la publicación de nuestro informe anual.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Nuestra participación como socios de la organización Pacto Mundial y Global Compact, ha favorecido el desarrollo de nuestra política de responsabilidad social corporativa, a través de varias líneas de actuación: -Colaboración con Proyectos Solidarios. -Puesta en marcha de una línea de ayuda a productores en países desfavorecidos – Productos Algodón Comercio Justo. -Valores empresariales – Abadías, socio de

la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

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

Si

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

Si

¿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

Todas las comunicaciones externas, sugerencias y comentarios que procedan de cualquiera de nuestros grupos de interés, son remitidas al departamento correspondiente según sea su contenido, dándole así el tratamiento adecuado y asegurándonos de que dicha información llega al agente final correctamente.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Carpetas Abadías S.L. es una empresa constituida

como Pyme, que actualmente cuenta con una plantilla de 19 trabajadores en su oficina Central ubicada en Agost (Alicante). Su plantilla está organizada en un organigrama perfectamente estructurado por departamentos, de esta manera, los procesos son llevados a cabo de forma directa por el personal cualificado para dichas tareas y controlado por el responsable del mismo.

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

Se ha establecido como medida, una reunión anual con la gerencia donde se hace mención a los principales puntos y acciones llevadas a cabo, así como una revisión general a modo de seguimiento de las acciones tomadas y resultados obtenidos para su incorporación anual a este informe de progreso.

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.

Las figuras que participan directamente en el proceso de decisión e implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial son la gerencia y adjunto a gerencia, responsable de Calidad y Medioambiente.

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.)

Abadías ha llevado a cabo diversas acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas. Desde hacer 3 años, es socio participante de la Organización Pacto Mundial y Global Compact, a partir de dicho momento, ha desarrollado diversas acciones encaminadas a adoptar, promulgar y apoyar los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial.

Para ello, ha trabajado intensamente en la creación y en el desarrollo de Políticas de Calidad, Recursos Humanos y Prevención de Riesgo Laboral, Medioambiental y Social.

A través de dichas políticas pone en conocimiento de sus principales grupos de interés los objetivos tomados y las acciones llevadas a cabo en cuanto a iniciativas relacionadas con el Pacto Mundial,

Global Compact y otras como el Comercio Justo. Estando abiertos a tomar parte en nuevos proyectos relacionados con Naciones Unidas, tanto los destinados a apoyar la igualdad del trabajador y erradicación de la discriminación por género, edad o raza. Como otros destinados al desarrollo de proyectos de acción social y por supuesto, los destinados a trabajar para combatir

todas las formas de malversación en el ámbito empresarial.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.carpetasabadias.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



12

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



6

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



4

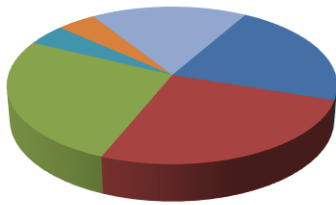
Desafíos u
Oportunidades
contemplados



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

**Políticas aplicadas
por grupos de interés**



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 5
- Empleados: 6
- Proveedores: 6
- Accionistas: 0
- Administración: 1
- Comunidad: 1
- Medio ambiente: 4

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



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

Normativa Vigente - Política Observaciones Genéricas

Abadías se ha ajustado a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

Comentarios

Abadías ha registrado todas las bases de datos que maneja en la Agencia Española de Protección de Datos, para dar conformidad por tanto a lo dispuesto en dicha normativa sobre el registro de archivos de bases de datos personales para fines comerciales y publicitarios. También ha desarrollado un documento de seguridad de la empresa, donde se registran todos los datos de acceso de importancia para la empresa.

Objetivos

Como objetivo relacionado, Abadías se plantea ampliar dicho documento de seguridad para convertirlo en un documento donde se detallen los protocolos a seguir para salvaguardar correctamente los datos que la empresa recoja.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías considera muy importante la existencia de un protocolo de cambio de contraseñas sobre sus aplicaciones y servicios web y correo. Por ello, es consciente de que este punto puede ser algo muy vulnerable hoy en día, para la correcta seguridad de la empresa.

Comentarios

La acción a llevar a cabo es la introducción dentro de nuestro actual documento de seguridad de un

punto dedicado a describir el protocolo de cambio de contraseñas y Ma definir la participación de las personas implicadas en el proceso.

Objetivos

En el próximo año, la empresa se plantea la introducción de este punto en el documento de seguridad.

Manual lopl - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con una parte del manual LOPD descrito, pero se plantea desarrollarlo ampliamente con la descripción detallada de un protocolo de actuación para las líneas de actuación más comunes en cuanto a seguridad uso y manejo de bases de datos personales de clientes.

Comentarios

La empresa se ha planteado desarrollar el actual manual de seguridad de datos, con la descripción detallada de un protocolo de actuación para las líneas de actuación más comunes en cuanto a seguridad uso y manejo de bases de datos personales de clientes.

Objetivos

Para la consecución de objetivos, se establecerá un plan de marketing donde se recojan las etapas a seguir a lo largo del año y las personas involucradas en ejecutar cada una de dichas etapas. Principalmente, lo enfocaremos en el desarrollo de un manual descriptivo, del protocolo a seguir ante cualquier duda, o bien problemática que surja sobre temas de seguridad informática y protección de datos personales de clientes (lopd) y gestión de los mismos a través de nuestras herramientas de comunicación on-line.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado desde 1995, según el cual contamos con una serie de procedimientos de trabajo según los cuales se trabaja de forma ágil y eficaz. Entre ellos, contamos con un proceso destinado a la recogida, gestión y soporte de incidencias, que permite su valoración inicial y gestión por parte de la persona responsable de la temática en cuestión.

Comentarios

En cuanto a la seguridad en la gestión de bases de datos internas de la empresa, nuestro propósito es el de canalizar cualquier problemática o incidencia que pueda surgir en un departamento o persona responsable de seguridad, la cual, conocerá perfectamente el protocolo a seguir y establecerá la solución con autoridad.

Objetivos

Nuestro principal objetivo, será el de establecer a la persona encargada de seguridad que también desarrollará el correspondiente protocolo de actuación.

Satisfacción del cliente

Este desafío es controlable por la empresa en un 90% dado que ofrecemos un servicio de transporte llevado a cabo por una empresa externa, es el último eslabón de nuestro servicio y muy importante que se cumpla para conseguir la satisfacción de nuestros clientes, no obstante al ser un servicio externo, no podemos controlarlo al 100%.

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Abadías ha detectado la necesidad de desarrollar un plan de comunicación para reforzar la comunicación interna dentro de su organigrama.

Comentarios

La mejora de la comunicación interna es un punto de suma importancia para la empresa, que invertirá recursos económicos y humanos para desarrollar un plan de comunicación adaptado a las necesidades de la empresa.

Objetivos

Abadías pretende con este plan de comunicación, introducir una nueva herramienta de mejora de la calidad general de la empresa, encaminada a la motivación del trabajador y mejor rendimiento en sus tareas.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Abadías se ha ajustado a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

Comentarios

Abadías cuenta con archivos de datos perfectamente registrados en la Agencia Española de Protección de Datos. Paso importante para su adaptación a la normativa vigente. La empresa quiere dar un paso más en el desarrollo de su manual de seguridad.

Objetivos

La empresa pretende desarrollar un manual de seguridad con los protocolos de actuación detallados y específicos para cada fase de la resolución de incidencias.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo según ISO 9001:2008 que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

Comentarios

Desde el departamento de calidad y atención al cliente, se establecen los procedimientos aplicados a cada área de la empresa, éste departamento tiene como principal objetivo velar por la satisfacción del cliente.

Objetivos

El departamento de calidad y atención al cliente de Abadías se estableció en el año 1995 y ha ido desarrollando todo el sistema de gestión de la calidad actual, orientando a la empresa siempre hacia el cliente y la satisfacción total del mismo. Su objetivo principal es la mejora continua y por tanto seguiremos estudiando nuevas acciones y procedimientos que incorporaremos a las ya establecidas, mejorando así nuestro producto y servicio general.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con sus propias Políticas de Calidad, PRL, Responsabilidad Social y de Recursos Humanos, a través de las cuáles informa sobre las acciones tomadas y procedimientos establecidos, así como las líneas generales que sigue la empresa para conseguir la satisfacción del cliente.

Comentarios

Nuestro actual sistema de gestión de la calidad mantiene un buzón de sugerencias "virtual", a través del cual, recoge propuestas internas sobre

formación o mejoras a tener en cuenta en el sistema.

Objetivos

Nuestro desafío es el de motivar al personal en la participación de este buzón de sugerencias, para que la propia participación sea un canal de comunicación a través del cual el empleado haga llegar sus comentarios, quejas y propuestas de mejoras.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento **Observaciones Genéricas**

Abadías trata de desarrollar nuevas medidas con el objetivo de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Para ello, incluyó en su sistema de gestión de la calidad, un indicador de control de la satisfacción del cliente.

Comentarios

Nuestro actual indicador mide la satisfacción del cliente, a través de un ciclo de encuestas realizadas, previamente seleccionadas mediante un parámetro que se fija conjuntamente entre los departamentos de calidad y departamento comercial. Este indicador nos ofrece una gran cantidad de información sobre la opinión de nuestros clientes en incluso es una fuente maravillosa de información que nos permite tomar decisiones que afectarán a la mejora continua y satisfacción del cliente.

Objetivos

Se pretender reforzar este indicador estableciendo nuevos criterios que permitan obtener más y mejor información del cliente y que por otra parte sea para el cliente fuente de motivación, para que participe en nuestras encuestas y encuentre interesante.

**Resultados encuestas de satisfacción clientes -
Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un indicador interno que le permite conocer la opinión y valoración de sus clientes sobre la empresa.

Comentarios

Nuestro departamento de calidad organiza ciclos de encuestas que aplica según criterios de llamadas que se establecen conjuntamente con el departamento comercial y gerencia.

Objetivos

La información obtenida a través de las encuestas nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes hacia nuestros productos y servicios. Además nos permite orientar nuestras acciones hacia objetivos más interesantes y obtener resultados más eficaces desde el punto de vista de la satisfacción del cliente.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

**Política RSE - Política
Observaciones Genéricas**

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y desigualdad en el trabajo, puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte compromiso por la mejora continua.

**Políticas Internas de Gestión - Política
Observaciones Genéricas**

Abadías ha detectado la necesidad de desarrollar un plan de comunicación para reforzar la comunicación interna dentro de su organigrama.

Comentarios

Abadías cuenta con un sistema de gestión de la calidad y políticas internas, que le permiten un excelente conocimiento y control de todos sus procedimientos.

Objetivos

La empresa se plantea un calendario más extenso de auditorías de control como media de control y obtener mejores resultados en la ejecución de tiempos de trabajo y resolución de incidencias.

**Normativa Vigente - Política
Observaciones Genéricas**

Abadías se ha ajustado a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

Comentarios

Abadías conoce su mercado y la normativa que le afecta, y a la que se adapta para ofrecer el mejor servicio y los mejores productos a sus clientes.

Objetivos

Abadías se plantea un aumento significativo en cada una de las áreas auditadas, para ello, contará con diversas herramientas como son: los indicadores de progreso, de los cuáles obtiene una información precisa de seguimiento.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías promueve entre sus trabajadores su Política de Calidad, Recursos Humanos y de Responsabilidad Social y Medioambiente, conscientes de la importancia de una correcta difusión y comunicación de las medidas tomadas por la empresa y de las acciones que ésta lleva a cabo.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos establecidos que nos permiten trabajar de forma ágil y eficaz.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo según ISO 9001:2008 que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

Formación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

Comentarios

Al actual sistema de evaluación de proveedores, se ha incorporado un sistema proporcional de

inspección, el cual, nos permite llevar a cabo un mejor control de la calidad de su producto o servicio.

Objetivos

Abadías pretende con las medidas tomadas y herramientas introducidas, obtener información más detallada y eficaz a través de indicadores de seguimiento y evaluación de proveedores realizada cada año.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías tiene muy en cuenta el esfuerzo de sus proveedores por trabajar según procesos certificados y valora muy positivamente las certificaciones europeas y buenas prácticas que tenga en su poder.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con sus propias Políticas de Calidad, PRL, Responsabilidad Social y de Recursos Humanos, a través de las cuáles informa sobre las acciones tomadas y procedimientos establecidos, así como las líneas generales que sigue la empresa para conseguir la satisfacción del cliente.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías trata de desarrollar nuevas medidas con el objetivo de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Para ello, incluyó en su sistema de gestión de la calidad, un indicador de control de la satisfacción del cliente.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Auditorías - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, nuestros departamentos incluido el financiero es sometido a auditorías de control.

Comentarios

La empresa es auditada cada año por una empresa externa para revisar todos sus procedimientos y mejorar sus procesos de trabajo.

Objetivos

Abadías cuenta con un calendario de auditorías anuales, que ayudan a detectar las posibles desviaciones que puedan darse y resolver con eficacia.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro y según el cual se viene trabajando de forma eficaz desde el año 1995. Recientemente hemos renovado nuestro

certificado en ISO 9001:2008 tras la auditoría de Calidad realizada y certificada por Aenor.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado desde 1995, según el cual contamos con una serie de procedimientos de trabajo según los cuales se trabaja de forma ágil y eficaz. Entre ellos, contamos con un proceso destinado a la recogida, gestión y soporte de incidencias, que permite su valoración inicial y gestión por parte de la persona responsable de la temática en cuestión.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte compromiso por la mejora continua.

Comentarios

Abadías está totalmente orientada a los clientes, por ello, se plantea de forma anual diversos objetivos encaminados a la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus productos y servicio. De forma anual, se plantean nuevos criterios para la consecución de encuestas de calidad a nuestros clientes, de este modo cuidamos la comunicación con el cliente, nos ayuda a recibir información relevante, captar necesidades e inquietudes, alimentando nuestros informes de seguimiento sobre incidencias, y de este modo asegurándonos un nivel óptimo de

resolución y garantía absoluta.

Objetivos

Nuestro primer objetivo es el ampliar nuestra actual muestra de clientes a encuestar, para poder contar con un volumen mayor de información relevante que nos permita un feedback eficaz.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Abadías se ha ajustado a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

Comentarios

Abadías aplica la normativa vigente en cuanto al control de sus bases de datos de clientes. Que mantiene inscritas en la AGPD y a las que aplica una gestión correcta de comunicación.

Objetivos

Abadías cumple con la normativa vigente en esta área y desea ampliarla con el desarrollo de un manual de seguridad de protocolos internos de control de las bases de datos.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo según ISO 9001:2008 que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

Comentarios

Nuestro sistema de la Calidad cuenta con un procedimiento específico para dar un soporte total a los clientes de la empresa, formado por una estructura de personas que trabajan con una clara orientación hacia el cliente.

Objetivos

Entre nuestros propósitos por seguir desarrollando esta línea de la empresa, se encuentran, el desarrollo de acciones que promuevan la fidelización del cliente desde el punto de vista de la mejora continua y el buen hacer de la empresa.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, donde tenemos establecidas varias políticas de actuación encaminadas a la gestión empresarial responsable

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado desde 1995, según el cual contamos con una serie de procedimientos de trabajo según los cuales se trabaja de forma ágil y eficaz. Entre ellos, contamos con un proceso destinado a la recogida, gestión y soporte de incidencias, que permite su valoración inicial y gestión por parte de la persona responsable de la temática en cuestión.

Comentarios

Abadías tiene implantado un procedimiento para la gestión de incidencias y tratamiento posterior de la información recibida. Contamos con acciones muy concretas, en primer lugar las incidencias son recogidas por el personal de la empresa y trasladados al departamento de calidad para su gestión y trámite. Además contamos con un calendario de reuniones con gerencia, donde revisamos toda la información recogida y reportada de las encuestas de satisfacción, para estudiar posibles mejoras en el

proceso.

Objetivos

Abadías desea ampliar las acciones encaminadas a la mejora continua y satisfacción del cliente, y de este modo seguir trabajando por y para nuestros clientes. La información recabada de nuestros clientes nos permitirá la mejora de nuestros procesos, productos y servicios.

Acercar la RSE al consumidor final

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental.

Comentarios

Como punto de mejora en este aspecto, tenemos previsto el poner en marcha el desarrollo e implantación de un Código Ético Comercial, que nos permita abarcar con mayor eficacia todos los aspectos que implica el ámbito de la responsabilidad social.

Objetivos

Nos encontramos en un estadio inicial, de desarrollo de este código ético comercial y empresarial, que con el tiempo esperamos poder implantarlo y comunicarlo a través de las diferentes fuentes que contamos en la actualidad, y así hacer partícipes a los tres grupos de interés de nuestra empresa.

Código QR para que los clientes consulten información social y medioambiental. - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías es una empresa proactiva, que intenta mantenerse siempre activa en la búsqueda de la mejora continua de sus productos y servicios, así como en introducir nuevos elementos que permitan evolucionar en materia social y medioambiental.

Comentarios

Abadías trabaja de forma constante en reforzar su imagen, además valora mucho los avances tecnológicos y siempre está a la vanguardia de los avances que pueda aplicar en su actividad y sobre todo que puedan facilitar al cliente la consulta de sus productos, servicios, y líneas de actuación en materia social y medioambiental.

Objetivos

La empresa desea poner en marcha un código QR desde el cual el cliente pueda consultar información en materia social y medioambiental. Para ello ha abierto un plan de acción donde se detallarán las etapas a llevar a cabo y fechas de consecución.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías trata de desarrollar nuevas medidas con el objetivo de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Para ello, incluyó en su sistema de gestión de la calidad, un indicador de control de la satisfacción del cliente.

Comentarios

La empresa desea acercar la RSC al consumidor final y para ello, se encuentra en la actualidad, estudiando la posibilidad de incorporar nuevas acciones que le ayuden a comunicar sus líneas de actuación en materia RSC mejor y de forma más cercana al consumidor final.

Objetivos

En la actualidad, la empresa comunica sus líneas

de actuación en materia de RSC a través de la página web pero pretende ampliar las acciones encaminadas a ello, poniendo en marcha otras tales como código QR, etc.

Indicador RSE a cliente - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una sección web desde la cual comunica sus líneas de actuación en materia de RSC.

Comentarios

La empresa tiene una sección pública en su web

desde la cual comunica sus líneas de actuación en materia de RSC, no obstante, su propósito es poner en marcha otras acciones para comunicar mejor a sus clientes sus propósitos y evolución de su política social y acciones.

Objetivos

Abadías se ha propuesto poner en marcha nuevas acciones y también desea desarrollar un indicador que permita medir en cierta manera el impacto que tienen las nuevas acciones sobre el cliente y el resultado obtenido de su puesta en marcha.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Abadías se plantea poner en marcha un plan de formación de sus empleados, encaminado al reciclaje y actualización de conocimientos del trabajador. Este plan de formación debe incorporarse en la empresa, a lo largo del próximo año en etapas que se definirán previamente desde el departamento de recursos humanos.

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Abadías ha detectado la necesidad de desarrollar un plan de comunicación para reforzar la comunicación interna dentro de su organigrama.

Comentarios

La comunicación interna es la base para obtener buenos resultados y motivar a tus trabajadores.

Objetivos

Abadías pondrá en marcha un plan de calidad para llevar a cabo acciones de motivación como: incentivos a sus empleados, nombrar mejores trabajadores del mes, poner en marcha nuevos canales de comunicación como una intranet interna donde puedan consultar información relevante relacionada, etc.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con sus propias Políticas de Calidad, PRL, Responsabilidad Social y de Recursos Humanos, a través de las cuáles informa sobre las acciones tomadas y procedimientos establecidos, así como las líneas generales que

sigue la empresa para conseguir la satisfacción del cliente.

Comentarios

Abadías cuenta con un sistema de "buzón de sugerencias virtual", a través del cual, los empleados pueden hacer llegar al departamento de rrhh sus comentarios, propuestas e inquietudes sobre formación.

Objetivos

Abadías pretende conocer mejor el perfil de sus empleados, así como sus verdaderas necesidades en materia de formación y de esta manera mantener al personal motivado y preparado.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías valora la buena comunicación con sus empleados y por eso establece premisas de trabajo que vayan orientadas a una mejora general.

Comentarios

Abadías ofrece a todos sus nuevos empleados, una formación de introducción al puesto, que cuenta de dos módulos, uno ofrecido por la responsable de calidad, acerca de procesos generales y específicos y dar a conocer el funcionamiento general y un segundo módulo, lo imparte el jefe de departamento al nuevo trabajador.

Objetivos

Abadías piensa que una buena formación de introducción al puesto es importante para un buen conocimiento de la empresa y del puesto. Nuestro objetivo en esa área, es la confección y diseño de un manual de introducción que sirva

de referencia a la persona que lo imparte y también al nuevo trabajador que lo tendrá como guía.

Falta de información a los empleados

Abadías se ha planteado desarrollar una política de comunicación que recoja los parámetros a seguir para una correcta comunicación tanto ascendente como descendente dentro de su estructura, con objeto de favorecer la motivación del trabajador y de un clima laboral más positivo.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

Comentarios

Nuestra política de recursos contempla varias premisas de información al empleado, no obstante, es un documento muy activo y que cada año se revisa y estudia nuevas premisas de acción que promuevan la comunicación del empleado.

Objetivos

Nuestro objetivo principal en materia de información a los empleados es mejorarla.

Plan de comunicación interna - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías revisa cada año sus políticas e intenta introducir nuevas mejoras que la hagan más interesante y eficaz.

Comentarios

La empresa se ha planteado la confección de un plan de comunicación interna que mejore la comunicación de los trabajadores y gerencia o interdepartamental.

Objetivos

Se pretende una mejora del clima laboral, la puesta en marcha de nuevos medios de comunicación siempre resulta positivo, un trabajador informado es un trabajador motivado y por tanto, es un trabajador responsable y eficaz en su trabajo.

Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías desea poner en marcha un plan de comunicación interna y por eso pretende trabajar el clima laboral que existe en la empresa.

Comentarios

La empresa desea una mejora de comunicación interdepartamental y con la gerencia, por ello deberemos primero conocer el clima laboral que existe en la empresa.

Objetivos

Nuestro objetivo es conocer el clima laboral de la empresa a través de encuestas anónimas que nos permitan saber más sobre nuestros trabajadores y necesidades.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías valora la buena comunicación con sus empleados y por eso establece premisas de trabajo que vayan orientadas a una mejora general.

Comentarios

Abadías valora que exista una buena comunicación entre la empresa y el trabajador,

porque un trabajador informado valora positivamente a su empresa y es un componente altamente motivador para él en su puesto y desarrollo de sus tareas.

Objetivos

Abadías se plantea la puesta en marcha de un indicador eficaz "Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación"

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

Comentarios

Se ha desarrollado una Política de Recursos Humanos que apoya los derechos de sus empleados y cuida la comunicación con ellos en los temas relacionados con la organización, existiendo una vía de comunicación a través del correspondiente departamento de recursos humanos. Además se ha llevado a cabo medidas de conciliación, facilitándose a los trabajadores y trabajadoras con hijos el ajuste de su jornada laboral a ciertas necesidades.

Objetivos

Nuestros objetivos en lo relacionado a este punto se recogen en dos ideas principalmente: Como primer objetivo, nos planteamos para el próximo

año ampliar la actual Política de Recursos Humanos y llevar a cabo un estudio del grado de satisfacción de nuestros empleados, mediante un sistema de encuesta personal que nos permita conocer su opinión acerca de diversos temas de interés así como sus inquietudes. En segundo lugar, nos hemos planteado la incorporación de una línea de promoción interna del personal con cierta antigüedad, así como la formación adecuada y específica necesaria para su desarrollo eficaz de tareas.

Contrato de Trabajo - Política Observaciones Genéricas

Una de las herramientas que nos ayuda como empresa a mantener una relación transparente con nuestros empleados así como una comunicación fluida, es el contrato de trabajo.

Comentarios

El contrato de trabajo, es el resultado final de una negociación libre entre la empresa y el trabajador, fiel reflejo de las condiciones pactadas entre ambos y donde el trabajador encuentra respaldo ante sus derechos como trabajador.

Objetivos

Este elemento se encuentra perfectamente implantado en la empresa como es lógico, como objetivos se han marcado el estudio de nuevas necesidades surgidas en lo relativo a la conciliación familiar y laboral. Por otro lado, siempre y cuando sea posible, la revisión de las posibilidades del trabajador y su promoción interna dentro de la organización.

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos donde el trabajador puede

acceder de forma libre para realizar cualquier consulta sobre su contratación y derechos como trabajador. La empresa pone así, a disposición del trabajador, todo el material informativo necesario en relación al tema laboral.

Comentarios

A través de nuestra Política de Recursos Humanos, se ha hecho público nuestro Convenio Colectivo (Convenio de Comercio de Papel y Artes Gráficas- código 9901105), con el objeto de informar a los trabajadores de forma eficaz sobre todo lo relacionado al sector.

Objetivos

La empresa se ha planteado como objetivo sobre este punto, seguir desarrollando nuestra actual Política de Recursos Humanos, para incluir información de interés como nuestro Convenio Colectivo y de esta manera promover una política clara hacia los trabajadores. También tenemos el propósito de incluir una línea de acción, que promueva la promoción interna del trabajador, donde se revise y estudie las capacidades y formación adquiridas por el trabajador y su posibilidad de ascenso o cambio de puesto.

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Abadías ha detectado la necesidad de desarrollar un plan de comunicación para reforzar la comunicación interna dentro de su organigrama.

Comentarios

Abadías ha detectado la necesidad de desarrollar un plan de comunicación que recoja necesidades de información internas concretas y plasmarlas en políticas internas, que mejoren la comunicación dentro del organigrama y ayuden a la gerencia a comunicar mejor a sus trabajadores así como de recoger información de ellos que sea relevante

para la puesta en marcha de nuevas acciones encaminadas a la motivación del trabajador en definitiva y mejora del ambiente laboral.

Objetivos

Se deberá de abrir un plan de calidad donde se recoja las etapas necesarias que se deberán llevar a cabo para su consecución de forma secuencial.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías promueve entre sus trabajadores su Política de Calidad, Recursos Humanos y de Responsabilidad Social y Medioambiente, conscientes de la importancia de una correcta difusión y comunicación de las medidas tomadas por la empresa y de las acciones que ésta lleva a cabo.

Comentarios

Para una correcta difusión de las Políticas de la empresa, se ha desarrollado un documento interno donde se detallan cada una de ellas y las acciones tomadas a cabo así como cualquier medida o iniciativa que se lleve a cabo.

Objetivos

Existe un fuerte propósito por difundir nuestras Políticas entre los principales grupos de interés, por ello, pensamos llevar a cabo alguna acción de comunicación a clientes y contactos potenciales.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema de evaluación anual y control de nuevos proveedores que le permite conocer mejor a sus proveedores y comprobar la eficacia y garantía que ofrece.

Comentarios

De forma anual se realiza una evaluación a

nuestros proveedores, donde se valora diversos puntos de la relación comercial mantenida. Para realizar dicha evaluación, tomamos como información de base, los indicadores de "no conformidad" de proveedor y su informe de seguimiento, para determinar el trato comercial, servicio ofrecido y gestión realizada

Objetivos

Sobre este punto, tenemos el propósito de incluir medidas de control para una mejora en la evaluación del proveedor, incluyendo un punto donde incluir nuestra valoración a su sistema de trabajo y necesidad de que disponga de procesos certificados.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con sus propias Políticas de Calidad, PRL, Responsabilidad Social y de Recursos Humanos, a través de las cuáles informa sobre las acciones tomadas y procedimientos establecidos, así como las líneas generales que sigue la empresa para conseguir la satisfacción del cliente.

Comentarios

Dentro de la Política de Recursos Humanos, se han incorporado varias acciones con el objeto de promover la comunicación entre la gerencia y los trabajadores en materia Laboral, como nuestro "Buzón de sugerencias", disponible para facilitar la comunicación entre ambos agentes.

Objetivos

El objetivo que nos hemos planteado sobre este punto, es el ampliar la actual Política de Recursos Humanos e incorporar el detalle del Convenio Colectivo que nos corresponde según la actividad, para facilitar al trabajador su conocimiento y consulta. Este modo ponemos a

su disposición las herramientas de consulta necesarias en materia laboral.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política de recursos humanos que refleja las líneas generales en material laboral, donde se da a conocer sus principales líneas de actuación en materia de conciliación familiar y laboral.

Comentarios

Abadías cuenta con una política de rrhh donde se indica nuestra manera de actuar en materia de conciliación.

Objetivos

Abadías desea mejorar la actual política de conciliación laboral para que ofrezca al trabajador un sistema más flexible para mantener el equilibrio entre vida laboral y familiar.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías apoya los derechos de sus empleados y cuida la comunicación con ellos en los temas relacionados con la organización, existiendo una vía de comunicación clara y eficaz a través de nuestro departamento de Recursos Humanos.

Comentarios

Abadías cuenta con una Política de Recursos Humanos desarrollada para apoyar la comunicación interna con los trabajadores y como herramienta informativa sobre temas de ámbito laboral, donde se menciona acciones y medidas. Dicho convenio colectivo cubre al 100% de nuestros trabajadores y hasta ahora la comunicación interna del mismo partía desde

nuestro departamento de Recursos Humanos.

Objetivos

Sobre este punto nos hemos propuesto a corto plazo desarrollar más nuestra Política de Recursos Humanos haciendo mención de nuestro Convenio Colectivo. Dicho convenio colectivo cubre al 100% de nuestros trabajadores y para asegurar su correcta comunicación al trabajador se incorporará en la comentada Política de Recursos Humanos como una fuente informativa más para los trabajadores.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos donde el trabajador puede acceder de forma libre para realizar cualquier consulta sobre su contratación y derechos como trabajador. La empresa pone así, a disposición del trabajador, todo el material informativo necesario en relación al tema laboral.

Formación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico

para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Comentarios

El desafío de nuestro departamento de recursos humanos sobre este punto es, llevar a cabo un estudio completo y constante de aprovechamiento de las capacidades de nuestros trabajadores.

Objetivos

Como línea a seguir y que actualmente tenemos implantada, cada año se abre un plan de formación, con el que se pretende hacer un estudio de las necesidades formativas existentes para ofrecer al personal líneas formativas de reciclaje que les permita una mejora en la ejecución de sus tareas.

Proyecto de Inserción Laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con departamento de Recursos Humanos a través del cual detecta necesidades que nos permita trabajar sobre una mejora del clima laboral y motivación del empleado.

Comentarios

Nuestro desafío en este aspecto, es llevar a cabo nuevas líneas de acción encaminadas a desarrollar proyectos de inserción laboral y de aprovechamiento de las capacidades de los empleados.

Objetivos

Principalmente, nos interesa desarrollar a partir de la actual Política de Recursos Humanos, líneas de actuación de apoyo a la inserción laboral y para el estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados.

Conciliación familiar y laboral

**Política de RRHH - Política
Observaciones Genéricas**

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

**Contrato de Trabajo - Política
Observaciones Genéricas**

Una de las herramientas que nos ayuda como empresa a mantener una relación transparente con nuestros empleados así como una comunicación fluida, es el contrato de trabajo.

**Convenio Colectivo - Política
Observaciones Genéricas**

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos donde el trabajador puede acceder de forma libre para realizar cualquier consulta sobre su contratación y derechos como trabajador. La empresa pone así, a disposición del trabajador, todo el material informativo necesario en relación al tema laboral.

**Formación - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

**Comisión Interna de Control o Comité Ético -
Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una política de recursos humanos que refleja las líneas generales en material laboral, donde se da a conocer sus

principales líneas de actuación en materia de conciliación familiar y laboral.

Comentarios

La empresa cuenta con un procedimiento de actuación para el estudio de los casos que puedan surgir en materia de conciliación familiar y laboral. El departamento de recursos humanos junto con la gerencia de la empresa, son los principales agentes encargados de la valoración y estudio de cada caso.

Objetivos

Abadías busca como resultado, el óptimo equilibrio entre la vida familiar y profesional de sus empleados, como base de la motivación y rendimiento 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) %) - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una Política de Recursos Humanos que estudia las necesidades de los empleados por departamentos para poner en marcha medidas y acciones formativas encaminadas a la motivación del personal y su eficacia en el trabajo.

Comentarios

Sobre este punto en concreto, queremos llevar a cabo una política de recursos humanos que contemple medidas de conciliación laboral para aquellos trabajadores con cargas familiares además de las medidas ya llevadas a cabo en cuanto a un horario intensivo que nos permita tener buena parte de la tarde libre.

Objetivos

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria (horario intensivo) 100%, Jornada reducida 20%, Teletrabajo 0%, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso 100%,)

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Contrato de Trabajo - Política Observaciones Genéricas

Una de las herramientas que nos ayuda como empresa a mantener una relación transparente con nuestros empleados así como una comunicación fluida, es el contrato de trabajo.

Comentarios

La empresa tiene como política interna, el proporcionar de forma libre a sus trabajadores toda la información relevante acerca del ámbito laboral y que le concierne al trabajador. Siendo nuestro propósito mantener actualizada toda la información relacionada al ámbito laboral, y diseñar nuevas fuentes de comunicación o bien desarrollar nuestra política de recursos humanos actual para avanzar en este terreno.

Objetivos

Nos planteamos diseñar un boletín informativo interno, que se enviará desde el departamento de recursos humanos a todos los trabajadores, con las novedades que surjan sobre este ámbito.

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos donde el trabajador puede acceder de forma libre para realizar cualquier consulta sobre su contratación y derechos como trabajador. La empresa pone así, a disposición del trabajador, todo el material informativo necesario en relación al tema laboral.

Comentarios

Como desafío tenemos el desarrollar nuevas herramientas de conciliación laboral de nuestros empleados, desde nuestra Política de Recursos Humanos, que pretende ser una fuente de comunicación de nuestros pensamientos y propuestas de acción. En el ámbito laboral, nos movemos en la línea de estudio de nuevas acciones de conciliación laboral de los empleados con cargas familiares.

Objetivos

Ampliar nuestra Política de Recursos Humanos con herramientas existentes (Convenio Colectivo)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías promueve entre sus trabajadores su Política de Calidad, Recursos Humanos y de Responsabilidad Social y Medioambiente, conscientes de la importancia de una correcta difusión y comunicación de las medidas tomadas por la empresa y de las acciones que ésta lleva a cabo.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con sus propias Políticas de Calidad, PRL, Responsabilidad Social y de Recursos Humanos, a través de las cuáles informa sobre las acciones tomadas y procedimientos

establecidos, así como las líneas generales que sigue la empresa para conseguir la satisfacción del cliente.

Personas trabajadoras que reciben dossier de bienvenida - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas

Abadías desea dar un paso más, por ello, su actual política de Calidad, RSC y medioambiental está permanentemente activa, alimentándose de nuevas acciones.

Comentarios

La empresa se plantea desarrollar un manual o dossier de bienvenida para el nuevo trabajador

como acción encaminada a ofrecer al nuevo empleado un resumen de las principales líneas de actuación de la empresa, información necesaria para que el nuevo trabajador conozca mejor la empresa y por otro lado, toda la información necesaria en relación a la normativa laboral vigente, convenio colectivo, etc

Objetivos

Como medida de control o indicador de estudio, Abadías se plantea marcarse el "número de personas trabajadoras que reciben dossier de bienvenida"

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Es un reto importante y complejo, dada la dificultad que implica controlar la actividad de una empresa externa. Sin embargo, es necesario y forma parte de nuestra propia ética empresarial, fortaleciendo así nuestro vínculo empresarial con las empresas que comparten nuestra ética empresarial de respeto por los derechos humanos.

Plan RSE - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una amplia política de RSC, a través de la cual, se detallan las líneas de actuación que la empresa lleva en materia RSC.

Comentarios

A pesar de que la empresa cuenta con una política definida de RSC y también cuenta con un sistema de evaluación de proveedores, tiene pendiente el valorar e introducir dentro del sistema actual de compras, alguna referencia a si es o no necesario el cumplimiento de comprar sólo a proveedores que cumplan con los derechos humanos.

Objetivos

Abadías tiene el propósito de ampliar su sistema de evaluación de proveedores, y para que vaya en consonancia con su política de RSC, incluirá un punto donde se indique cual es el indicador que se incluirá en el sistema para controlar que nuestras compras se realizan a proveedores que cumplan con los derechos humanos.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y desigualdad en el trabajo, puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Comentarios

Abadías cuenta con un sistema de evaluación de proveedores que desde hace unos años incorporó un parámetro de medida de "buenas prácticas" a sus proveedores.

Objetivos

Abadías desea que cada vez más de sus proveedores alcancen esa conducta de "buenas prácticas".

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

Comentarios

Nuestro actual sistema de evaluación de proveedores permite tener siempre una valoración actualizada de los mismos por su antigüedad, según la calidad de sus servicios, y según capacidad de resolución de incidencias, pero nos planteamos también necesario incluir un sistema de valoración, que nos permita conocer mejor sus puntos fuertes y débiles en materia de RSC.

Objetivos

Abadías cuenta con un sistema de valoración de sus proveedores, pero desea ampliarlo y mejorarlo, por ello introduce nuevos parámetros que permitan una mejor selección de nuevos proveedores y seguimiento de los antiguos.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Comentarios

La empresa desea desarrollar y promover dentro de forma interna, un mayor control sobre el proceso de compras a proveedores, dado que es uno de los departamentos que se auditan y revisan a lo largo del año, no partimos de cero, todo lo contrario, ya tenemos un gran recorrido hecho, que queremos ampliar.

Objetivos

Nuestros objetivos para este año, estarán plasmados en el correspondiente plan de calidad que se abrirá para la consecución de acciones que se lleven a cabo para tal fin. La idea principal es la de ampliar nuestro actual procedimiento de compras, para que nos permita un mayor control sobre los proveedores en materia de código ético y en concreto a lo que se refiere a los derechos

humanos.

Porcentaje de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión de materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Nuestro actual sistema de evaluación de proveedores introdujo recientemente este punto en su procedimiento como un indicador eficaz de seguimiento.

Comentarios

De este modo, desde que se introdujo en el procedimiento de evaluación de proveedores un punto para la solicitud de información sobre políticas de calidad, RSC, PRL o medioambiental y otras certificaciones de buenas prácticas, conocemos mejor a nuestros proveedores y podemos desarrollar el sistema de valoración del que ya hemos hablado anteriormente.

Objetivos

Abadías desea ofrecer un mejor servicio y producto, por ello se plantea como objetivo principal para el próximo año, ampliar el actual sistema de evaluación de proveedores, con un apartado de valoración específico basado en un sistema por puntos donde existirán varios parámetros a tener en cuenta.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Abadías ha desarrollado su canal de RSC y lo da a conocer a través de su página web a clientes y proveedores. De esta manera, da a conocer a los agentes externos una parte importante de su ética empresarial y de sus líneas de actuación en materia RSC. De igual modo, desea conocer más sobre sus proveedores, por ese motivo ha establecido un sistema de evaluación de proveedores desde el cuál controla sus actuaciones para garantizar un nivel óptimo de responsabilidad y ética empresarial adecuada.

Política de RSC - Política Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política social establecida y que se conoce a modo interno, dándose a conocer a través de su página web ciertas líneas de actuación.

Comentarios

Abadías pretende dar a conocer más ampliamente su política social, a través de noticias publicadas en la página web, comunicados emitidos a sus clientes, apertura de nuevas líneas de actuación en materia de RSC y publicación en la web, publicación de apartado propio en el catálogo de la empresa. En cuanto a los proveedores, envío de comunicados online donde se le indique sobre nuestra política RSC, nuevas acciones llevadas a cabo en materia social, difundir nuestra participación como socio del Pacto Mundial, etc

Objetivos

La empresa se plantea participar más activamente en el proceso de dar a conocer el campo de la RSC entre sus proveedores, que les permita un mayor acercamiento a nuestra ética empresarial y a la línea general de actuación de la empresa.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

Comentarios

Como ya se ha explicado anteriormente, la empresa cuenta con un sistema de evaluación de proveedores activo, pero desea ampliarlo y mejorar la comunicación con ellos, a través de visitas a sus instalaciones, entrevistas personales, política de calidad, sistema de gestión de la calidad implantado o no, certificaciones de buenas prácticas en su haber...

Objetivos

Como ya se ha explicado anteriormente, la empresa cuenta con un sistema de evaluación de proveedores activo, pero desea ampliarlo y mejorar la comunicación con ellos, para tener más información sobre si tiene o no política social implantada o fase en la que se encuentra, así como certificaciones de buenas prácticas que den garantías de su buen hacer y de que sigue pautas para cumplir con las premisas que promueve el Pacto Mundial.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Comentarios

Abadías cuenta con un procedimiento para el departamento de compras, que le permite ejecutar los pasos a seguir para llevar a cabo las compras de forma óptima.

Objetivos

El objetivo principal de la empresa en esta área es el de revisar y mejorar este procedimiento para optimizar el tiempo de ejecución de las compras y de los indicadores que controla el departamento para seleccionar el proveedor ideal para la compra.

Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un proceso de trabajo llamado "evaluación de proveedores" que certifica cada año.

Comentarios

Abadías desea ampliar este proceso de evaluación de proveedores para conseguir que sea un sistema eficaz de comunicación con el

proveedor y de conocimiento del mismo. Por ese motivo, hace ya tiempo incluyó en dicho proceso la necesidad de pedir a cada proveedor del área de producción, políticas, certificaciones.

Objetivos

La empresa desea poner en marcha un indicador eficaz con el que medir la profundidad con la que cada proveedor tiene implantada su ética empresarial y sus líneas de actuación.

Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

Abadías, intenta a través de su protocolo de evaluación continua, conocer mejor a sus proveedores y valorar sus sistemas de trabajo, así como sus criterios de RSE. Por ello, de forma anual solicitará a sus proveedores, la actualización de determinada información relacionada sobre sus políticas de calidad, certificados de buenas prácticas y otras certificaciones que garanticen el desarrollo de actividad respetuosa con el medio ambiente y que no vulnere los derechos humanos.

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y desigualdad en el trabajo, puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro

firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Comentarios

Nuestro desafío en materia social es el de comunicar más y mejor nuestra propia política social y también dar información sobre nuestras líneas de actuación a trabajadores, clientes y proveedores.

Objetivos

Nuestro propósito principal en este sentido será el de ampliar los medios a través de los cuáles comunicamos sobre nuestras líneas sociales y participación en acciones sociales, o bien participación en organizaciones como el Pacto Mundial, dando conocer y promoviendo los 10 principios

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

Comentarios

Además de valorar la actuación de nuestros proveedores, pensamos que también debemos tener controlada su lado más social, y por ello incorporamos al procedimiento habitual de evaluación de proveedores un punto más donde valorar su ética y línea social

Objetivos

Mediante la apertura de un plan de calidad, estableceremos las etapas y personas que participarán en este proceso de ampliación de nuestra línea social, llevando a cabo la fase de recabar la información necesaria requerida sobre

RSC.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Comentarios

Actualmente la empresa cuenta con un sistema de calidad que audita el proceso de compras, pero no se había establecido ningún punto donde entrar a valorar del nuevo proveedor sus líneas de actuación RSC.

Objetivos

Desde el propio departamento de compras, se podrá recoger una valoración muy directa y real de cada proveedor, dado que con la información completa recogida sobre el proceso se podrá establecer alguna mejora continua.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado desde 1995, según el cual contamos con una serie de procedimientos de trabajo según los cuales se trabaja de forma ágil y eficaz. Entre ellos, contamos con un proceso destinado a la recogida, gestión y soporte de incidencias, que permite su valoración inicial y gestión por parte de la persona responsable de

la temática en cuestión.

Comentarios

Hasta ahora nuestro sistema de evaluación de proveedores, tenía en cuenta las cuestiones más directas con el nivel de calidad del servicio y producto servido y su resolución en un segundo plano.

Objetivos

Nuestro sistema de evaluación de proveedores tiene en cuenta la resolución de incidencias como indicador de buenas prácticas empresariales.

Evaluación de proveedores

Nuestro actual Sistema de Gestión de la Calidad, incorpora un protocolo de evaluación de los proveedores de la empresa. De este modo, cada año confirmamos que cumplen con una serie de parámetros necesarios para garantizar un servicio y producto óptimos.

Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

Nuestro actual sistema de calidad cuenta con un protocolo de actuación que contempla la evaluación de proveedores.

Comentarios

La empresa se ha planteado ampliar este proceso, con nuevas directrices que vayan encaminadas al control de evaluación del proveedor y que reviertan en conocer con mayor profundidad su ética empresarial y líneas de actuación sobre RSC.

Objetivos

La empresa ha creado un plan de calidad para detallar las etapas a seguir para conseguir los

objetivos que se plantean: - desarrollo del actual sistema de evaluación del proveedor. - establecer pautas con el proveedor para conocer sus líneas de actuación en materia RSC y ética empresarial. - sistema de puntuación y filtro proveedores, que ofrezca las mejores garantías.

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa quiere establecer un sistema de evaluación de proveedores que ofrezca la máxima garantía.

Comentarios

Dado que la empresa desea ampliar el actual sistema de evaluación de proveedores, con un sistema de revisiones, sistema de puntuación y filtro, desarrollará un plan de calidad detallado donde se recojan las etapas a llevar a cabo y personas encargadas de su puesta en marcha y ejecución.

Objetivos

Nuestro principal objetivo es la mejora continua, ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes, y ello pasa por un servicio y producto impecable por parte también de nuestros proveedores, dado que ello revierte en nuestra imagen ante el cliente.

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

A nivel comunicación con el proveedor, contamos con un trato bastante personalizado con cada uno de ellos, pero no existe nada establecido.

Comentarios

Para una mejora de la comunicación con el proveedor, estableceremos un protocolo dirigido al estudio personalizado de capacidad y

condiciones de cada proveedor, revisión periódica de las mismas y posibilidad de actualización y estudio de mejores ofertas encaminadas a la motivación conjunta y mejora de la relación profesional.

Objetivos

Nuestros objetivos a medio plazo son desarrollar el actual sistema de evaluación de proveedores para que de verdad sea un sistema práctico y eficaz de gestión de capacidades.

Porcentaje de nuevos proveedores a los que se evalúa según cumplimiento de medidas de RSE - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías trabaja cada día en la mejora continua de sus procesos, y por ello establece un protocolo específico para la evaluación de proveedores.

Comentarios

Abadías cuenta con un proceso de evaluación de proveedores totalmente implantado en la empresa y asimilado, que desea ir desarrollando y ampliando para una mejor gestión y valoración de sus proveedores en materia de RSC.

Objetivos

Abadías desea desarrollar su actual sistema de evaluación de proveedores para conocer con mayor amplitud las líneas de actuación en materia de RSC de todos sus proveedores.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y desigualdad en el trabajo, puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos establecidos que nos permiten trabajar de forma ágil y eficaz.

Comentarios

Dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, contamos con un procedimiento específico para la evaluación continua de nuestros proveedores, que nos permita hacer un seguimiento correcto y eficaz.

Objetivos

Como punto de mejora y con el objetivo de seguir una línea basada en la mejora continua, nos planteamos nuevas acciones encaminadas a realizar una valoración más completa de nuestros proveedores.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se

basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, desigualdad en el trabajo y gestión empresarial transparente.

Comentarios

Abadías ha comunicado a sus clientes y proveedores, sobre nuestra adhesión al Pacto Mundial a través de su página web.

Objetivos

Nos gustaría desarrollar otras vías de comunicación, como por ejemplo el envío de comunicaciones a clientes y proveedores, sobre nuestra participación en acciones relacionadas con el ámbito social, así como también, mantener viva nuestra sección de noticias, alimentándola con contenido de interés para clientes, empleados y proveedores, y donde se haga hincapié de las acciones tomadas por la empresa en materia social y en defensa de los derechos humanos, rechazo absoluto de la desigualdad en el trabajo y apuesta firme por una gestión empresarial transparente.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Comentarios

Nuestra empresa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado desde 1.995, contamos con procedimientos de trabajo que nos permiten desarrollar nuestra actividad de forma ágil y eficaz. Además, contamos con un procedimiento específico para la evaluación continua de nuestros proveedores. A través de la evaluación continua de nuestros proveedores realizada por nuestro departamento de compras, se revisa sus procesos de gestión y los resultados obtenidos, valorándose la calidad del artículo o servicio ofrecido, su gestión global y resolución ante incidencias. Y valorándose muy positivamente si el proveedor cuenta con certificaciones europeas que nos permitan tener la garantía en el artículo o servicio ofrecido y seguridad de respuesta ante cualquier contratiempo. El departamento de compras en conjunto con el departamento de Calidad hace una breve valoración anual que nos servirá para emitir un informe de seguimiento, que se revisa en reunión con gerencia y donde se le informa de los motivos y circunstancias que hayan dado lugar a dicho informe o valoración.

Objetivos

A través de la evaluación continua de nuestros proveedores realizado por nuestro departamento de compras, se revisa sus procesos de gestión y los resultados obtenidos, nuestro propósito consiste en ir un poquito más allá en cuanto a este proceso de evaluación de proveedores, incluyéndose alguna otra medida, a parte de las visitas comerciales periódicas que se vienen realizando, quizá un contacto más estrecho en cuanto a la propia evaluación realizada y un sistema donde se establezca una medida donde

se le de mayor peso a aquellos que cuenten con certificaciones de buenas prácticas, sistemas de gestión de la calidad certificados, otras certificaciones europeas, etc.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad implantado desde 1995, según el cual contamos con una serie de procedimientos de trabajo según los cuales se trabaja de forma ágil y eficaz. Entre ellos, contamos con un proceso destinado a la recogida, gestión y soporte de incidencias, que permite su valoración inicial y gestión por parte de la persona responsable de la temática en cuestión.

Comentarios

Uno de los procesos principales, es la recogida, gestión y soporte ante incidencias, este procedimiento abarca una gestión global de gestión de incidencias hasta la propuesta de las soluciones. Abadías tiene una clara orientación hacia los clientes, por ello, contamos con un protocolo perfectamente definido ante incidencias, tanto en la línea de productos y servicios ofrecidos a clientes como en la línea de proveedores. Este protocolo nos permite una rápida respuesta ante nuestros clientes, así como una comunicación bidireccional con nuestros proveedores que garantiza un resultado óptimo en un 100% de las gestiones realizadas.

Objetivos

La comunicación y gestión de incidencias de proveedores, se lleva acabo siguiendo pautas muy específicas y con un claro objetivo hacia la resolución. Contamos con una garantía total de respuesta de nuestros proveedores, como medidas de control contamos con una evaluación

continua de todos nuestros proveedores, tanto habituales como nuevos, además de otras acciones de muestreo de entrada de mercancía. Como punto de mejora y objetivo para este punto, nos planteamos poner en marcha nuevas acciones de control sobre procesos mantenidos con proveedores, mediante un calendario de visitas comerciales al proveedor y protocolo de compensación al proveedor por certificaciones de buenas prácticas que tuvieran en su poder.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y desigualdad en el trabajo, puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos establecidos que nos permiten trabajar de forma ágil y eficaz.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, desigualdad en el trabajo y gestión empresarial transparente.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

Comentarios

Abadías desea introducir nuevos parámetros de control y seguimiento a los proveedores en materia de RSC.

Objetivos

Abadías desea con estas herramientas controlar mejor su actividad y asegurarse que su práctica no vulnera los derechos humanos.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como

también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que le permite trabajar siguiendo procedimientos de trabajo ágiles y eficaces, que nos permiten obtener un alto nivel de resolución de incidencias.

Comentarios

Uno de nuestros puntos fuertes es nuestro actual sistema de evaluación continua a proveedores, que mediante diversas medidas nos permite tener un control óptimo sobre la producción, así como también sobre las acciones de envío y entrega de mercancía a nuestros clientes. Para ello, se ha desarrollado un indicador específico a través del cual se recogen las posibles incidencias o quejas registradas originadas por alteraciones en el proceso relacionado con gestiones de proveedores, de esta manera, se hace un seguimiento cuantitativo que junto a la evaluación anual nos permite medir la eficacia de cada uno de nuestros proveedores y tomar medidas preventivas en caso de existir cualquier riesgo.

Objetivos

Sobre este punto, tenemos un gran interés en poner en marcha medidas adicionales que nos permitan llevar cabo una mejora continua en el control y seguimiento de nuestros proveedores nuevos y habituales, mediante un calendario de

visitas comerciales que nos permitan una verificación directa de sus recursos y sistema de trabajo, así como, desarrollar una acción establecida recientemente para valorar positivamente aquellos que nos puedan ofrecer certificaciones de buenas prácticas o cualquier otra certificación que garantice su buen hacer.

Número de verificaciones, a sus proveedores, sobre las condiciones Laborales y cumplimiento de las medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos estandarizados que permiten trabajar de forma ágil y eficaz.

Comentarios

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un procedimiento propio para llevar a cabo una evaluación continua y control óptimo de todos nuestros proveedores. En cada evaluación

anual realizada a nuestros proveedores se valora muy positivamente las certificaciones que tengan en su poder sobre buenas prácticas, así como auditorías de verificación que nos den garantías de que cumplen totalmente los requisitos requeridos en materia de derechos humanos y sensibilización medioambiental.

Objetivos

En este sentido, nuestro compromiso es firme, trabajando para mejorar nuestro sistema actual de evaluación de proveedores tal y como se ha descrito anteriormente. Se llevará a cabo un calendario de visitas comerciales a la planta de producción donde se realizan las acciones de verificación propias, además se reforzará con la actualización en el informe anual de las certificaciones de buenas prácticas y auditorías externas que éste tuviera en su poder

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y desigualdad en el trabajo, puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Comentarios

Nuestra empresa puso en marcha el desarrollo de una Política Social que comunicara de forma eficaz nuestro firme propósito de establecer medidas por la defensa de los derechos humanos.

Objetivos

La empresa pretende desarrollar dicha política e incluir nuestro código ético empresarial y que plasme nuestra línea de actuación como empresa responsable, profesional y transparente.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías promueve entre sus trabajadores su Política de Calidad, Recursos Humanos y de Responsabilidad Social y Medioambiente, conscientes de la importancia de una correcta difusión y comunicación de las medidas tomadas por la empresa y de las acciones que ésta lleva a cabo.

Comentarios

A través de nuestras políticas, conseguimos comunicar las acciones llevadas a cabo y las medidas tomadas para la consecución de nuestros objetivos en las diferentes materias, a través de los diferentes cauces con que cuenta la empresa, como su catálogo de productos y su página web corporativa. Nuestras líneas de actuación son claras y precisas y nuestra trayectoria está muy definida.

Objetivos

Nuestras líneas de actuación son claras y precisas y nuestra trayectoria responsable y transparente, nos respaldan 20 años de andadura profesional y nuestros clientes. Como empresa orientada hacia el cliente, trabajamos cada día por conseguir una mejora continua en nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

Auditorías - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, nuestros departamentos incluido el financiero es sometido a auditorías de control.

Comentarios

Nuestro actual sistema de calidad, contempla la ejecución de un ciclo de auditorías realizadas a lo largo del año con motivo de un control rutinario y medida de transparencia de la empresa.

Objetivos

Nuestros objetivos en este aspecto son claros, velar por la ética empresarial y transparencia de la empresa frente a clientes, a través de la redacción de contratos detallados y claros, concisos y con máximo detalle.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías es una empresa que ejecuta todas sus actividades con la máxima rigurosidad, toda su actividad empresarial está orientada al cliente y esta es la principal premisa que mueve nuestros intereses.

Comentarios

El sistema de gestión de calidad implantado en la empresa, permite la ejecución de un ciclo de

auditorías periódicas en todos los departamentos. En cuanto al departamento financiero existe un control especial con revisiones periódicas.

Objetivos

Nuestros objetivos en materia de control financiero, es una premisa que aplicamos a todos los clientes, siendo en la administración pública más riguroso el control.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Invertir en las generaciones del futuro

Política de Acción Social - Política Observaciones Genéricas

Abadías valora los principios que promueve el Pacto Mundial en materia social y derechos humanos, así como medioambiental.

Comentarios

La intención de la empresa es siempre ir avanzando y ampliar sus horizontes en materia social, con nuevas líneas de actuación.

Objetivos

Nuestras líneas de actuación en materia social están motivadas por nuestro propósito de acercar nuestra ética empresarial y compromiso social a todos los agentes que nos rodean, desde nuestros propios trabajadores, clientes y proveedores, aportando un granito de arena a la sociedad y como forma y expresión de nuestro compromiso con las generaciones del futuro.

Educación mejor y más accesible - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Abadías es consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos y rechazo de la explotación infantil. Siguiendo esta línea comprometida con el principio 9, desarrolló una línea de acción en compromiso con diversas Ongs, con las que viene colaborando activamente para el desarrollo de escuelas en poblados sin recursos, y ayuda a la compra de material escolar en países en vía de desarrollo.

Comentarios

Siguiendo esta línea comprometida con el principio 9, desarrolló una línea de acción en compromiso con diversas Ongs, con las que viene colaborando activamente para el desarrollo de escuelas en poblados sin recursos, y ayuda a la compra de material escolar en países en vía de desarrollo.

Objetivos

Nuestra empresa desea seguir colaborando estrechamente con las Ongs habituales con el propósito de seguir en la línea de apoyo por la educación de los jóvenes en países en vías de desarrollo. Conscientes de la necesidad de apostar por la educación como herramienta de futuro y desarrollo.

Sponsor actividades infantiles - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Observaciones Genéricas

Abadías se plantea una mayor participación en acciones destinadas a la concienciación de los valores a los más jóvenes.

Comentarios

La empresa desea participar en programas destinados a enseñar los valores a los jóvenes, sponsor de actividades juveniles etc.

Objetivos

Nuestro principal propósito es participar en acciones sociales destinadas a invertir en las generaciones futuras, comunicando mejor nuestra ética empresarial en materia de RSC y dándola más a conocer entre nuestros empleados, clientes y proveedores así como la sociedad en general.

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías desde hace años, puso en marcha su línea de actuación en materia social y de ayuda a productores de países subdesarrollados.

Comentarios

Actualmente, la empresa aporta ayuda económica a varias ong's y participa en programas de comercio justo con la fabricación de varios

productos con algodón de comercio justo, ayudando así a los productores de países desfavorecidos

Objetivos

Abadías cuenta con varias vías de ayuda social, incluida su participación en programas como socio del Pacto Mundial, estudia actualmente otras líneas de actuación relacionadas.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

Abadías es una empresa respetuosa con el medio ambiente, que intenta desarrollar siempre su actividad de producción bajo parámetros de responsabilidad ambiental. Por ello, su interés por incorporar nuevas medidas más respetuosas con el medio ambiente y que controlen de forma más eficaz la sostenibilidad del uso de recursos en la empresa. Con el objetivo de desarrollar más dicha sostenibilidad, la empresa quiere desarrollar acciones encaminadas a conocer más sobre el impacto ambiental que pudiera tener la entidad.

Política de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política de calidad y medio ambiente implantada desde sus comienzos. Estas políticas han regido las líneas de actuación de la empresa a lo largo de los años en materia medioambiental, aunque en dicha materia no cuenta con certificación, la empresa sigue ciertos protocolos en cuanto a producción se refiere.

Comentarios

La actual política de calidad y medioambiental no cuenta con un parámetro exacto de medición del impacto medioambiental de la empresa, sin embargo, sí se han detectado las actividades que pudieran tenerlo dentro de la empresa. Las actividades de mayor impacto medioambiental son las relacionadas con la producción, las cuáles, están claramente identificadas y controladas con

los recursos y medios necesarios.

Objetivos

La empresa se plantea desarrollar su actual política medioambiental para incorporar un parámetro de medición de impacto, y que ayude a conocer sus límites y niveles de consumo con respecto al elemento estudiado o controlado.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un responsable de calidad y medioambiente encargado de controlar el sistema de gestión general y sus políticas.

Comentarios

Abadías cuenta con política de medioambiente y algunas líneas de acción identificadas sobre medioambiente.

Objetivos

Abadías desea desarrollar más las actuales líneas de actuación en materia medioambiental y certificar su sistema.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías tiene un sistema de gestión de la calidad implantado a través del cual cuenta con políticas de actuación definidas que le permiten plantearse una revisión continua de sus procesos y un posterior estudio y desarrollo de mejoras a implantar., esta política está complementada con la correspondiente al tema medioambiental.

Comentarios

Nuestra empresa cuenta con una política

medioambiental desarrollada, donde se identifican los principales principios y puntos a tener en cuenta. No obstante, la política no está implantada al 100% y existen algunos puntos aun por desarrollar, como el establecimiento de parámetros de medición del impacto que la empresa tiene en esta materia e indicadores de seguimiento.

Objetivos

Abadías se plantea la creación de un plan de calidad con las etapas perfectamente definidas que permitan ir ejecutando las actuaciones planteadas para conseguir definir indicadores que nos permitan controlar si alcanzamos o no los objetivos medioambientales establecidos.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro y según el cuál se viene trabajando de forma eficaz desde el año 1995. Recientemente hemos renovado nuestro certificado en ISO 9001:2008 tras la auditoria de Calidad realizada y certificada por Aenor.

Comentarios

Abadías aplica a todos los departamentos de la empresa, un ciclo de auditorías previstas a lo largo del año, para este modo controlar todos los aspectos de la actividad de la empresa. Es en este punto, donde queremos ampliarlo para abarcar el área medioambiental.

Objetivos

Será necesario poner en marcha un plan de calidad donde se detallen las etapas necesarias a llevar a cabo para conseguir nuestros objetivos y poder incluir en el actual ciclo de auditorías las correspondientes al área medioambiental, para

que de esta manera, exista un mayor control durante el año.

Falta de control del volumen de materiales impresos

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Social, Medioambiental y de Recursos Humanos y Seguridad.

Comentarios

Estas políticas son revisadas cada año, con el objetivo de revisión profunda de los términos y acciones descritas, con el propósito claro de mejora continua.

Objetivos

Nuestro propósito en este ámbito, es seguir desarrollando nuestras políticas actuales para intentar ampliarlas con nuevas acciones que nos hagan crecer como empresa responsable, profesional y transparente.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

Comentarios

Como empresa comprometida con el medioambiente

Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías, empresa solidarizada con el medio ambiente, se encuentra actualmente estudiando la posibilidad de incorporar una nueva política de reciclaje que permita un mayor y mejor control de los recursos de papel en la empresa.

Comentarios

La empresa desea tener un mayor control y conocimiento sobre los recursos papel consumido e impreso. Para ello, se está desarrollando una política de reciclaje que se difundirá por la empresa para conocimiento de todos los empleados.

Objetivos

Nuestro objetivo con respecto a este punto es la bajada de impresión de papel, mediante un mayor control y mediante la comunicación de una política de reciclaje que promueva entre los trabajadores la concienciación de control del consumo innecesario.

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

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

Comentarios

Abadías puso en marcha un sistema de limpieza de residuos dentro del almacén, que nos permite trabajar de forma más limpia y respetuosa con el medio ambiente. Por otro lado, tenemos actualmente un proceso de reciclaje de consumibles de impresión que incluye además, la recogida de dichos consumibles y otros recursos informáticos fuera de uso, y su depósito en un punto verde de recogida para su correcto procesamiento.

Objetivos

Nuestro propósito en este ámbito, es el desarrollo de una acción específica para el control del uso de recursos de impresión y disminución de recursos papel en oficina.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Social, Medioambiental y de Recursos Humanos y Seguridad.

Comentarios

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

Comentarios

Nuestra empresa revisa cada año sus políticas de actuación y estudia nuevas propuestas de mejora. En materia medioambiental, la empresa se plantea desarrollar un manual de buenas prácticas donde se planteen nuevas medidas a tomar.

Objetivos

Entre las principales medidas de buenas prácticas a tomar, están la reducción del consumo del papel, inversión en tecnología más limpia, mayor conocimiento sobre nuestro impacto medioambiental.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías tiene un sistema de gestión de la calidad implantado a través del cual cuenta con políticas de actuación definidas que le permiten plantearse una revisión continua de sus procesos y un posterior estudio y desarrollo de mejoras a implantar., esta política está complementada con la correspondiente al tema medioambiental.

Comentarios

Nuestro sistema de gestión de la calidad cuenta con procesos de evaluación continua que nos permiten

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

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro y según el cuál se viene trabajando de forma eficaz desde el año 1995. Recientemente hemos renovado nuestro certificado en ISO 9001:2008 tras la auditoria de Calidad realizada y certificada por Aenor.

Comentarios

Abadías cuenta con una política de medioambiente y algunas herramientas de

control identificadas, como las auditorías, que se llevan cabo de forma anual para el control de la correcta ejecución de maquinaria y procesos de limpieza.

Objetivos

Abadías se ha planteado desarrollar un calendario detallado y más exhaustivo de revisiones internas de maquinaria y materiales, así como cualquier otro elemento que constituya un factor medioambiental a tratar dentro de su política medioambiental, susceptible de control y de medir a través de un indicador del cuál se carece ahora mismo.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Social, Medioambiental y de Recursos Humanos y Seguridad.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

Desarrollo de una política de reciclaje - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías, empresa solidarizada con el medio

ambiente, se encuentra actualmente estudiando la posibilidad de incorporar una nueva política de reciclaje que permita un mayor y mejor control de los recursos de papel en la empresa.

Comentarios

La empresa desea tener un mayor control y conocimiento sobre los recursos papel consumido e impreso. Para ello, se está desarrollando una política de reciclaje que se difundirá por la empresa para conocimiento de todos los empleados.

Objetivos

Nuestro objetivo con respecto a este punto es la bajada de impresión de papel, mediante un mayor control y mediante la comunicación de

una política de reciclaje que promueva entre los trabajadores la concienciación de control del consumo innecesario.

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

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

Comentarios

Actualmente contamos con varias herramientas que nos permiten ajustarnos a una gestión medioambiental sostenible.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

