



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Residuos Electrónicos, S.L.



INFORME DE PROGRESO
2014

Residuos Electrónicos, S.L.
C/ Horno, naves 88-91. P.I. Villa de Azaña
Toledo

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



C/Horno Naves 88-91, P.I. Villa de Azafía
Numancia de la Sagra (45230) TOLEDO
☎ +34-925.50.89.33 Fax: +34-925.50.89.34
www.residuos-electronicos.com



Numancia de la Sagra, 29 de septiembre de 2015

A pesar de que nuestro sector y por tanto nuestra empresa, se ha visto fuertemente azotada por la crisis, viéndose reducidos nuestros recursos tanto económicos como profesionales para afrontar nuevos retos en materia de Responsabilidad Social Corporativa, Residuos Electrónicos, S.L., quiere seguir manteniendo su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para seguir promoviendo acciones, sobretodo de ayuda social, difusión de la "cultura de protección medioambiental" y buen gobierno, que tanta satisfacción nos han producido.

Durante el pasado 2014 hemos seguido promoviendo acciones a través de nuestro departamento de RSC. Por ejemplo, se volvió a promover la colaboración de todos los trabajadores de la empresa y sus familiares en la campaña desarrollada por el Banco de Alimentos de Toledo, se colaboró con la Cruz Roja, todos nuestros trabajadores están implicados de una manera u otra y voluntariamente, con la Fundación Llamada Solidaria, la cual, surgió a partir de la campaña que desarrollamos durante 2011 y 2012 con el mismo nombre. También participamos en la Hora del Planeta 2014 (WWF) y creamos un nuevo grupo en Facebook denominado "Residuos Electrónicos, S.L.-Responsabilidad Social", cuyo objetivo es la difusión de noticias relacionadas con la RSC a todos sus niveles y las acciones de la empresa en este ámbito. Por otro lado y teniendo en cuenta las actividades que promulga la propia Red Española de Pacto Mundial, colaboramos en la sesiones "Conexión Pacto" y hemos asistido a varios seminarios, así como a la visualización de alguna de sus píldoras formativas para poder dotar de más formación a las personas encargadas de la RSC en nuestra organización. Y finalmente seguimos manteniendo activo el grupo denominado "Protección Medioambiental" de Compact Link.

Como PYME, sabemos que no podemos crecer, avanzar o apoyar las acciones tan relevantes que pueden apoyar las grandes compañías pero sin duda está en nuestra voluntad seguir por el camino que emprendimos hace ya 11 años, de responsabilidad, diligencia, cooperación y saber hacer que siempre nos ha caracterizado. Como siempre decimos, creemos que toda actividad industrial tiene una repercusión y está en nuestra mano que hagamos que esa repercusión sea lo más beneficiosa posible para nuestro entorno, a nivel social, laboral, o medioambiental. Durante el próximo periodo seguiremos en la misma línea, paso a paso pero sin detenernos, apoyando las causas que nos parezcan justas y verdaderas y afrontando nuevos retos, principalmente enfocados dentro del ámbito social y medioambiental.

Atentamente,

Ginés José Martínez Serrano

Director General



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Residuos Electrónicos, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Horno, naves 88-91. P.I. Villa de Azaña

Localidad

Numancia de la Sagra

Provincia

Toledo

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ginés José Martínez Serrano

Persona de contacto

Noelia García López

Número de empleados directos

12

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Ventas / Ingresos

1048971

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

Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Aquellos a los que nuestra actividad pueda afectar y también aquellos cuya actividad pueda afectarnos a nosotros.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

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

Se han tenido en cuenta todos los posibles impactos que nuestra actividad pueda generar tanto medioambientales, como sociales, como económicos. Su importancia, para ser incluidos en el informe, se ha determinado a raíz de auditorías del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Medioambiente) y de las reuniones de RSC.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través del Departamento Comercial, mediante la

entrega de la información de acceso a los informes junto con el resto de documentación comercial de la empresa, de página web, del grupo de Facebook de la empresa y del correo electrónico.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Para cualquier cuestión contactar en la dirección de correo info@residuos-electronicos.com.

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

No

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Cada grupo de interés tiene su vía de acceso directo para comunicar posibles sugerencias al departamento que las atenderá. Así, clientes y proveedores tienen desde el principio de la relación comercial contacto

directo con el Dpto. Comercial, Dpto. de Calidad y Medioambiente y Dpto. de Administración. Del mismo modo, todos los empleados tienen fácil acceso a la Dirección, aunque también disponen de los medios que establece nuestro sistema de gestión, mediante los cuales intermediaría el Dpto. de Calidad y Medioambiente.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Director General, con cargo ejecutivo, Socio Director y responsables de departamentos (Calidad y Medioambiente, RSC, Almacén, Comercial y Administración).

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

A pesar de que se tiene en cuenta el progreso en la implantación de estos principios, determinando nuevos objetivos y valorando si se han cumplido los anteriores, no se han establecido indicadores específicos y adicionales a los establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad y medioambiente, el cual trata en profundidad algunos de los aspectos desarrollados en los 10 principios.

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.

La supervisión final de la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios la lleva a cabo directamente el Director General en colaboración con la responsable del Dpto. de Responsabilidad Social Corporativa.

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.)

Firma del compromiso "*Caring for Climate*" de Naciones Unidas en 2015.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Para información sobre nuestras acciones de RSC podéis seguirnos en Facebook "Residuos Electrónicos, S.L.-Responsabilidad Social"

<https://www.facebook.com/Residuos-Electrónicos-SL-Responsabilidad-Social-771182492953997/timeline/?ref=hl>

También, a través de Compact Link podéis seguir nuestras publicaciones sobre temática medioambiental en nuestro grupo denominado "Protección Medioambiental".

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



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



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

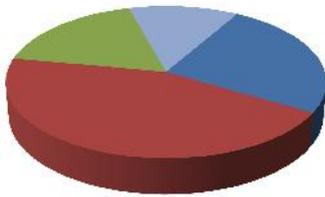
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 34
 Empleados: 60
 Proveedores: 24
 Medio ambiente: 17

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



111

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Desinformación de los clientes

En ocasiones los clientes no saben ante qué requisitos legales debe responder su actividad en materia de residuos. En la mayoría de los casos nos encontramos con que las personas encargadas de la gestión de los residuos son personas del departamento de compras/ventas sin una formación específica.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficina y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Dentro de la política de la empresa existe el compromiso de obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes, lo que a nivel interno entendemos, entre otras cosas, como asesoramiento de los mismos, no solo a nivel comercial sino también a nivel legal, indicando todos los requisitos legales a los que tienen que dar cumplimiento.

Objetivos

Durante el periodo 2014-2015 se han publicado varias normativas que afectan a nuestro sector a las que deberemos dar cumplimiento tanto nosotros como las empresas con las que trabajamos.

Desde el Departamento de Medioambiente se están preparando documentos y presentaciones de información que serán entregados al Departamento Comercial para que puedan ser transmitidos a los clientes.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado "Residuos Electrónicos, S.L.-Responsabilidad Social" en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa.

Así mismo, disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

La información que se transmite a nuestros clientes en materia de requisitos legales siempre suele ser a través de e-mail o de manera directa a través de nuestro Departamento Comercial y de Medioambiente en reuniones personales con el cliente.

Objetivos

Para el próximo periodo se va a elaborar una presentación con los requisitos legales generales en materia de residuos para nuestros clientes, teniendo en cuenta que la mayoría de ellos tienen el mismo perfil, para hacer que la información que habitualmente hacemos llegar a los clientes se presente de una manera más visual, directa y fácil de comprender.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos, a través del departamento comercial después de cada servicio.

Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal

de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

Comentarios

Aunque directamente no aparece ninguna pregunta relacionada con la aportación de información al cliente, sí que algunos clientes en las encuestas de satisfacción de 2014-2015, en el campo de observaciones, han hecho mención a nuestra labor de información, calificándola como satisfactoria.

Objetivos

Ya que uno de nuestros objetivos para el próximo periodo será mejorar la aportación de información en materia legal a nuestros clientes, a pesar de ya realizar labor en este sentido, por creer que mejorará la comprensión y la colaboración con respecto a este particular de nuestros clientes, incluiremos una pregunta específica sobre la aportación de información en la encuesta de satisfacción de clientes para poder medir la consecución de este objetivo.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Todos nuestros clientes pueden presentar cualquier queja o bien a través de nuestro Departamento de Calidad o bien a través del Departamento Comercial, incluyendo quejas a nivel de aportación de información por nuestra parte que les haya podido influir en alguna auditoría de medioambiente o inspección.

Objetivos

Aunque nuestros clientes son conocedores de los canales que tenemos a su disposición para presentar quejas y sugerencias, los incluiremos de manera agrupada en la presentación de requisitos legales que elaboraremos para el próximo periodo.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Entendiendo este desafío como falta de transparencia por parte de la competencia en el trato con el cliente (competencia desleal).

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

Dentro de nuestros valores corporativos se encuentra la transparencia de cara al cliente. Principalmente consiste en ser claros desde el principio, no engañar, explicar claramente el servicio que se va a proporcionar y asegurar que el cliente va a cumplir plenamente con sus obligaciones legales como productor de residuos.

Si nosotros no podemos dar el servicio, buscamos una alternativa para el cliente.

Objetivos

-

Transparencia - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Es uno de nuestros valores corporativos fundamentales, tanto con respecto al cliente como con la Administración.

Comentarios

Dentro de nuestros valores corporativos se encuentra la transparencia de cara al cliente, principalmente consiste en ser claros desde el principio, no engañar, explicar claramente el servicio que se va a proporcionar y asegurar que el cliente va a cumplir plenamente con sus obligaciones legales como productor de residuos.

Si nosotros no podemos dar el servicio, buscamos una alternativa para el cliente.

Objetivos

Para el próximo periodo modificaremos el documento de información sobre trámites y demás, que entregamos a nuestros clientes para hacerlo más vistoso. Incluso indicaremos aquellos productos para los que nosotros no tenemos gestión específica y aportaremos soluciones, siempre de cara a proporcionar un servicio completo al cliente. Creemos que es una muestra plena de transparencia, ya que el cliente no se sentirá engañado.

Política de regalos - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Código Ético está descrita nuestra política de aceptación/entrega de regalos.

Comentarios

Ninguno de nuestros trabajadores, ni cargos directivos puede hacer entrega alguna de regalos antes de comenzar o durante una relación comercial, exceptuando los obsequios que se realizan en navidades a las grandes cuentas, de valor simbólico e igual para todos los clientes.

Objetivos

-

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Observaciones Genéricas

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado). También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por actividad sin las pertinentes autorizaciones).

En las páginas de las diferentes Consejerías de Medioambiente de todas las Comunidades Autónomas se pueden consultar los diferentes gestores autorizados en ese territorio.

Comentarios

Todos nuestros trabajadores conocen cuáles son nuestros principios en cuanto a aceptación de regalos, comisiones, etc. por parte de los clientes. Viene especificada en el Código Ético, aunque no disponen de una formación específica con respecto a estos conceptos, que seguro les ayudará de cara a lidiar con una situación comprometida ante un cliente.

Objetivos

Durante el próximo periodo se seguirá actualizando la información aportada a nuestros trabajadores, en especial al departamento comercial en materia de corrupción.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

Dentro de los elementos que se revisan en estas auditorías están los informes comerciales realizados por parte del Departamento Comercial. En ellos, se incluye además de los datos de la empresa, con quién

trabajaban antes y se anota si ese gestor era autorizado o no para la gestión de los residuos de los que dispone el posible cliente y como lo habían estado gestionando hasta ahora.

Objetivos

-

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener un cliente o un trabajador tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema. Por ello, cada vez que se produce una reclamación/queja/denuncia ya sea de manera directa o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta.

Comentarios

Los clientes siempre disponen de varios contactos en la empresa, además del Departamento Comercial. Si en algún momento detectan alguna actitud poco ética entre nuestros trabajadores, principalmente puede ser alguno de nuestros comerciales o alguno de los operarios que realizan las recogidas, porque son con los que más contacto tendrán por lo general, siempre disponen del contacto del Departamento de Calidad, el del Departamento de Administración e incluso, en algunos casos, el de la Dirección, para poder denunciar este comportamiento.

Objetivos

Nunca se ha dado el caso de que alguno de nuestros clientes haya tenido que denunciar un comportamiento de este tipo por parte de nuestros trabajadores. No obstante seguiremos informando sobre la posibilidad de realizar denuncias, quejas o reclamaciones en cualquier momento que lo estimen oportuno.

Satisfacción del cliente

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web.

Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Uno de los principales puntos que desarrolla la política de calidad y a lo que está orientada todo nuestro sistema de gestión es en la satisfacción del cliente.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones,...etc, según el destinatario de la misma.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento Comercial y el Departamento de Calidad y

Medioambiente que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado.

Objetivos

Seguir informando al cliente sobre sus exigencias normativas, desde el primer momento, aunque nosotros no podamos prestar el servicio solicitado, pues está demostrado que los clientes están más satisfechos y si no te contratan en ese momento puede ser que seamos recomendados a otros o nos vuelvan a llamar cuando tengan otras necesidades, como ha sido el caso. Lo mismo con el asesoramiento en trámites medioambientales, adecuación de instalaciones para almacenamiento y demás.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc., que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Comentarios

Nuestros clientes disponen de asesoramiento especializado y directo de todos nuestros departamentos. Cualquier duda, queja o sugerencia será atendida por la persona adecuada para proceder a su resolución.

Objetivos

-

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias

relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa.

Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

Además de las encuestas de satisfacción de cliente nuestros clientes opinan sobre el servicio, comentan las incidencias y emiten felicitaciones a través del correo electrónico, en visitas directas con nuestro departamento comercial, vía telefónica...

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y también de manera general, a través del Departamento Comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

Comentarios

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado.

Objetivos

Durante este periodo el departamento comercial ha llamado expresamente a una selección de clientes elegidos al azar a los que se les había enviado la encuesta y que no había contestado, para hacerle un par de preguntas que nos indicaron mucho sobre la satisfacción de nuestros clientes y los puntos a mejorar, éstas fueron:

- ¿Está usted satisfecho con el servicio que hemos prestado?
- ¿Hay algún aspecto que mejoraría de cara a nuevos servicios?

Como la experiencia ha sido muy buena, durante el próximo periodo haremos lo mismo.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

Uno de los elementos analizados en los informes de auditorías anuales son las encuestas de satisfacción al cliente y los comentarios y valoraciones que los clientes realizan a través del Departamento Comercial.

Objetivos

-

Informe comercial - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Departamento Comercial elabora una ficha de cada cliente, en la que incluye datos como personas de contacto, aspectos desarrollados en las diferentes reuniones o conversaciones mantenidas, oferta/presupuesto emitido, evaluación del servicio prestado por parte del cliente, etc.

Comentarios

Tras la prestación del servicio, sobre todo tras el primero, el Departamento Comercial realiza un seguimiento anotando todos aquellos comentarios que realice el cliente y que puedan mejorar el servicio.

Además, durante este periodo se ha incluido información referente a RSC, si colaboran con alguna asociación o fundación, si tienen una Fundación integrada con la empresa, si disponen de algún sello identificativo de alguna práctica concreta como el de "igualdad en la empresa", etc.

Objetivos

-

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los servicios, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias y luego, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

Comentarios

Todos nuestros clientes son conocedores de los mecanismos existentes para tramitar sus quejas o denuncias.

Objetivos

-

Premios - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En ocasiones realizamos algún tipo de actividad entre nuestros clientes de la cual se deriva una pequeña recompensa, ya sea a nivel de bonificación, descuento, visibilidad en redes sociales, etc.

Comentarios

Cuando a los clientes se les tiene en cuenta, se les hace partícipes de algún tipo de actividad o se les aplica algún tipo de bonificación por realizar algún gesto está contribuyendo a su fidelización.

Durante este periodo 2014-2015, hemos realizado una campaña para que nuestros clientes adheridos al servicio de pequeñas recogidas, compartieran una publicación de nuestra empresa en sus grupos de Facebook. A cambio se les realizaría una bonificación en su próxima entrega.

Objetivos

Para el próximo periodo nos gustaría realizar más actividades similares a la que hemos realizado este, con alta participación de los clientes.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Elaboramos un Informe de No Conformidad para aquellas incidencias en las que el cliente informe que han acontecido durante la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras de ésta incidencia.

Durante el pasado periodo disminuimos en más de un 5%, como nos habíamos propuesto, las incidencias generadas por nuestro servicio directamente. Pasamos de 10 a 8.

Objetivos

Como objetivo para el próximo periodo nos marcamos reducir un 5% las incidencias que no dependan directamente de nosotros. Durante el año pasado hubo 8 incidencias en el servicio de este tipo, esto es incidencias de transportes, otros gestores

colaboradores, etc.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Observaciones Genéricas

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado.

El análisis de los resultados obtenidos es incluido en el Informe de Revisión por la Dirección que es auditado anualmente.

Comentarios

Durante el periodo anterior 2013-2014 el índice de satisfacción de nuestros clientes, sobre 5, fue de 4,25 y durante el presente periodo 2014-2015 de 4,53, por lo que podemos decir que, en media, nuestros clientes está más satisfechos que hace un año.

Objetivos

Nunca se puede decir que no se puede aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, siempre hay que seguir trabajando en esa dirección.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés. Está expuesta en la oficina

y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

La satisfacción de los clientes es un punto destacado dentro de nuestra Política de Calidad ya que solo cuando el cliente está satisfecho puedes mantener una duración duradera con él.

Objetivos

-

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones,...etc, según el destinatario de la misma.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento Comercial y el Departamento de Calidad y Medioambiente que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado. Normalmente los clientes agradecen que su proveedor vaya un poco más allá del servicio específico que se le da, por lo que vuelven a llamar cuando tienen algún "problema" y facilita mucho el mantener una relación duradera con el cliente.

Objetivos

-

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc., que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Comentarios

Un buen servicio de atención al cliente, tanto antes como después de la prestación del servicio es imprescindible para mantener una relación duradera con los mismos.

Objetivos

La contratación de una nueva trabajadora para el departamento comercial ha hecho que los clientes reciban una mejor atención, al haber ampliado los recursos de este departamento.

Aún nos encontramos en fase de adaptación, por lo que para el próximo periodo nos proponemos mejorar atención al cliente, reduciendo, entre otras cosas el tiempo de respuesta ante solicitud de servicios.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa.

Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

Cuando se establece el primer contacto comercial con el cliente se le facilita la relación de correos electrónicos a los que deberá dirigirse para las diferentes cuestiones que puedan surgir en el proceso.

Además, siempre disponen del número de teléfono móvil del comercial asignado y el de la oficina. El fax cada vez es menos usado pero aun así también está disponible y se comunica por si les resulta fácil para enviar alguna documentación.

Objetivos

La contratación de una nueva trabajadora para el departamento comercial, nos ha hecho posible implantar un sistema más efectivo de seguimiento de clientes que continuará desarrollándose durante el próximo periodo.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los servicios, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias y luego, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

Comentarios

Los clientes tienen varias alternativas para poder dejar constancia de sus comentarios, reclamaciones, comentarios positivos y se tienen en cuenta a la hora de mejorar la prestación del servicio. Este hecho lo detecta el cliente y ayuda a crear una relación duradera con él ya que cuando plantea una determinada cuestión siempre recibe respuesta.

Objetivos

-

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la

contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No Conformidad para aquellas incidencias para las que el cliente informe que han acontecido durante la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras de ésta incidencia que se comunican al cliente. La incidencia no se da como resuelta hasta que el cliente no confirma que efectivamente así ha sido.

Objetivos

-

Acercar la RSE al consumidor final

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un código ético comercial como tal.

Comentarios

En el momento en el que se contratan a los comerciales y se les da el pequeño curso de introducción a sus funciones, el manual de bienvenida, etc. se les informa de cuál es la actitud que deben tener, qué deben ofrecer, la política de aceptación de regalos, de no soborno, etc.

Objetivos

El contenido de nuestro Código Ético ya está definido, tras un tiempo ajustándolo a nuestros valores. Para el próximo periodo lo haremos público, hasta ahora, prácticamente solo se usaba a nivel interno y con algunos clientes pero no de manera generalizada.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, desarrollo desde finales de 2012 y todo 2013 una campaña de recogida de móviles usados que recaudaba fondos para la investigación de enfermedades raras o de difícil curación, especialmente las mitocondriales.

A finales de 2013 se constituyó una Fundación con los mismos objetivos y que presta ayuda a varias asociaciones también relacionadas con las enfermedades raras.

Además de este aspecto, en nuestra página web se publican las demás acciones sociales y medioambientales que llevamos a cabo, por ejemplo, colaboraciones con Bancos de Alimentos, Hora del Planeta, colaboraciones con otras asociaciones...

Comentarios

La caja que se diseñó para la recogida de móviles lleva dos códigos QR, uno que dirige a nuestra página web, ahora con enlace a la página de la Fundación Llamada Solidaria, para poder ver más información acerca del fin de los móviles que se recogen con la cajita y otro para indicar el montaje de la caja.

Objetivos

No hemos realizado ninguna impresión de folletos, carpetas y demás pero al igual que comentamos en el periodo anterior, para el próximo periodo tendremos en cuenta la inclusión de este tipo de códigos en los soportes que empleemos. Hacen que los mensajes que se quieran transmitir lleguen de una manera muy rápida y directa a nuestros clientes.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc., que está

distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos.

Comentarios

El Departamento de RSC (estrechamente unido al de calidad y medioambiente), también asesora sobre los aspectos llevados a cabo por la empresa en esta materia y atiende las quejas, sugerencias o reclamaciones que puedan afectarle. Este departamento, además, es el interlocutor con la Red Española de Pacto Mundial.

Objetivos

Para el próximo periodo nos marcamos el objetivo de seguir asesorando en informando sobre acciones de RSC, noticias, curiosidades, etc., entre nuestros grupos de interés.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa.

Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

Durante este periodo sobre todo a través del grupo de Facebook, hemos conseguido llegar de una manera más rápida y directa a nuestros clientes y demás grupos de interés y transmitir nuestras acciones de RSC, así como noticias y publicaciones relacionados directamente con ella.

También, durante el periodo 2014-2015, en todas las campañas/acciones en las que hemos participado, como la Hora del Planeta, las recogidas de los bancos

de alimentos, el Día Mundial del Medioambiente, etc., hemos incluido banners informativos de nuestra participación en todos los correos de nuestros trabajadores.

Objetivos

-

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

Comentarios

Actualmente Residuos Electrónicos, S.L. destina fondos y tiempo a diversas causas sociales y medioambientales, las cuales son publicadas en la página web o en el grupo de Facebook.

Por ejemplo, como en años anteriores, hay empresas con las que se acuerda que parte de los fondos recaudados con los residuos entregados van a ser destinados a la Fundación Llamada Solidaria, con la que colaboramos activamente. El Departamento Comercial hace un seguimiento de la satisfacción del cliente en el momento en el que le aporta la información sobre su efectivo aporte a esta Fundación, si está conforme, si no, si quiere seguir colaborando con otras acciones, etc.

Objetivos

Aunque se estableció como objetivo para el periodo anterior, no se pudo llevar a cabo, así que renovamos nuestro compromiso de incluir aspectos relacionados con la RSC en las encuestas de satisfacción escritas, las cuales se mandan una vez al año a nuestros clientes. Estos aspectos tendrán que ver con las colaboraciones en las diferentes acciones que lleva a cabo nuestra empresa, como por ejemplo, si se percibe el proceso con la transparencia adecuada, si volvería a colaborar con alguna de las acciones que desarrollamos, etc.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L. siempre contratamos a nuestros trabajadores en función de sus aptitudes profesionales, sin importar sexo o raza. Lo que nos importa es dar un servicio de calidad y rodearnos de buenos profesionales.

Objetivos

-

Selección de Personal - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Al no disponer de un departamento de RR.HH propiamente dicho, la selección de personal siempre la suele realizar el Responsable de Administración, aunque a las reuniones con los candidatos comparecerá junto con el Director.

Comentarios

Cuando se emprende algún proceso de selección de personal únicamente se tiene en cuenta la formación y experiencia profesional, si se ajusta o no a nuestras necesidades. Si el candidato es hombre o mujer, si es de un país u otro o si está casado, soltero, si tiene hijos, son datos totalmente irrelevantes.

Objetivos

-

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

En nuestro Sistema de Gestión están definidos los puestos de trabajo que hay disponibles en la empresa y los requisitos necesarios para ocuparlos, a nivel de formación y experiencia y que los puestos estén ocupados por personas que cumplen los requisitos establecidos se supervisa en las auditorías.

Objetivos

-

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Uno de los principios incluidos en nuestra Política de Calidad es la "fiabilidad en la realización de los

trabajos" y destacamos la importancia de nuestro equipo humano. No se puede dar un servicio fiable y de calidad si los trabajadores no tienen formación especializada, así disponemos de un plan de formación anual que recoge las necesidades formativas y se van desarrollando a lo largo del año. Del mismo modo los trabajadores están más satisfechos con su puesto de trabajo cuando saben que tienen las competencias formativas

Objetivos

Para el próximo periodo y sucesivos, continuaremos elaborando nuestro plan de formación anual, atendiendo también a las peticiones personales de nuestros trabajadores que finalmente son los que son más conscientes de las carencias que puedan presentar ante una determinada tarea.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. hemos creado un Manual de Bienvenida que, entre otras cosas incluye, información sobre la empresa (horarios, vacaciones, días festivos, etc.), sobre los diferentes departamentos y responsables, la formación inicial en materia de riesgos ambientales, medioambiente y calidad, formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.

Comentarios

En este manual se incluye la formación básica que puede servirle para desempeñar su trabajo de una manera más eficiente y segura. Además este manual se entrega de manera inmediata tras la incorporación del trabajador y durante los 15 días posteriores a parte de asistir de manera continua al trabajador para su adaptación a la empresa y al nuevo puesto, también se evalúan las posibles necesidades formativas.

Objetivos

-

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema de Gestión establece que debemos formalizar un plan de formación anual cubriendo las necesidades formativas del periodo que se esté desarrollando.

El cumplimiento del plan se audita de manera anual interna y externamente.

Comentarios

La auditoría anual externa que se realiza al plan de formación evidencia su cumplimiento.

La auditoría interna, como se realiza con personal propio, además de evaluar también este aspecto, considera si la formación es adecuada a las necesidades reales de la empresa y si habría alguna carencia.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores, así como cualquier otro aspecto para el que la empresa detecte que se necesita formación.

Comentarios

De manera anual y para realizar un seguimiento del personal formado en medioambiente, calidad, prevención de riesgos y específicamente para su puesto de trabajo, se calcula el porcentaje sobre el total que han recibido formación.

Actualmente el 100% de nuestros trabajadores están formados en estos aspectos. Además se realizan cursos que pueden ser de interés general para la empresa, como el de Medidas de Conciliación laboral y familiar o el de Cálculo de Huella de Carbono para organizaciones, productos y eventos a los que asistió la Responsable de Calidad, medioambiente, PRL y RSC durante el presente periodo

Objetivos

El único objetivo que nos podemos marcar es seguir manteniendo al 100% de nuestros trabajadores formados en materias básicas de nuestro sector y su puesto de trabajo, así como seguir detectando necesidades formativas de nuestros trabajadores o incluso realizando formaciones de ampliación de competencias que puedan ser útiles para nuestra empresa.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha desarrollado su Política de Calidad y Medioambiente en el seno de su Sistema Integrado de Gestión. Ésta política es pública y accesible a todos los grupos de interés.

Comentarios

Todos los trabajadores tienen acceso a una copia de la Política. En recepción, en oficinas y en almacén y es importante tener conciencia de ello, pues lo plasmado en ella son algunos de los principios fundamentales por los que se rige nuestra actividad.

Objetivos

-

Política de Reducción de Consumo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Aunque no está plasmada en ningún documento concreto, a través del Departamento de Calidad y Medioambiente se transmite una cultura de reducción del consumo de materias primas, energía y productos.

En líneas generales estos aspectos están recogidos en nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales el

cual es accesible para todos los trabajadores de la empresa.

Comentarios

Algunas de las medidas de reducción de consumo que tenemos implantadas en la empresa son:

- Reducir el consumo de papel, imprimiendo por las dos caras o utilizando fallos de impresión para anotaciones en la oficina y la mayor parte de las facturas y demás documentación se envía a los clientes vía correo electrónico.
- Se imprime lo necesario para ahorrar en consumo de tóner.
- Promovemos que cada uno de los trabajadores se lleve una botella de agua que puedan rellenar tantas veces como quieran a lo largo del día con el fin de reducir el uso de vasos de plásticos.
- Se han instalado bombillas LED en la fachada donde antes había bombillas de tecnología convencional.
- Las luces y aparatos electrónicos permanecen desconectados cuando no hay nadie en los diferentes espacios.

Objetivos

Para el próximo periodo se van a ampliar las medidas de reducción de consumo y ahorro que serán rápidamente interiorizadas como parte de nuestro día a día.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos.

También es responsable de planificar e impartir los cursos de materia medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización a nivel medioambiental de los trabajadores. Las tareas de la Responsable de Calidad y Medioambiente engloban además, la Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social Corporativa. Por la relación que tienen todos estos aspectos se ha determinado que sea la misma persona la que los trate.

Comentarios

La Responsable de Calidad y Medioambiente es la encargada de organizar las actividades de sensibilización medioambiental entre los trabajadores. Dispone de la posibilidad de impartir cursos, charlas, de colocar información en el tablón de anuncios y realizar comunicaciones por correo electrónico. Además es la responsable de contenidos del grupo "Protección medioambiental" de Compact Link y del grupo "Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social" de Facebook de Facebook.

Objetivos

Durante el próximo periodo la Responsable de Calidad y Medioambiente, planificará otra acción de índole medioambiental en la que todos los trabajadores puedan participar de una u otra manera.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. de manera anual, realiza una planificación de las actividades formativas que van a tener lugar durante el siguiente periodo, en esta se tienen en cuenta diferentes necesidades, tales como formación general y específica en materia de medioambiente, calidad o prevención de riesgos y también formación para mejorar las competencias de los trabajadores, por ejemplo, cursos de ofimática, inglés, etc.

Comentarios

Durante el pasado periodo se han destinado 75 horas a la impartición de los cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa y también en la difusión de noticias a través de los diferentes medios, correo electrónico, página web, grupo de Facebook.

Durante el periodo anterior fueron 50 horas, 25 horas menos que durante este periodo, la diferencia es debida a que se dedica más tiempo a la difusión de noticias a través del grupo de Facebook que se ha creado en el periodo que estudiamos ahora.

Objetivos

-

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. mantiene una estrategia de difusión de información y sensibilización en materia medioambiental a todos sus grupos de interés, a través de charlas formativas, cursos, tablón de anuncios, página web, información difundida por e-mail o a través del grupo de "Protección Medioambiental" creado en la plataforma Compact Link de la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, creado con este fin.

Durante este periodo se ha creado el grupo de Facebook "Responsabilidad Social Corporativa" a través del cual también se realiza una importante labor de información y sensibilización en temas relacionados con la RSC, entre ellos el medioambiente.

Comentarios

A nivel interno de la empresa, disponemos de un tablón de anuncios en el que se van colocando noticias de carácter medioambiental que pueden ser de interés para los trabajadores. Además, disponemos del correo electrónico para realizar comunicaciones internas de esta índole, así como el grupo de Facebook en el que se publican noticias relacionadas con la RSC y entre ellas muchas de carácter medioambiental.

Por otro lado, se imparten cursos de carácter medioambiental, por ejemplo, sobre la industria del reciclaje, sobre la gestión de otros tipos de residuos que no sean de aparatos eléctricos y electrónicos, contaminación, etc.

Objetivos

Para el próximo periodo elaboraremos folletos informativos que colgaremos en el tablón de anuncios y que contendrán información sobre las consecuencias positivas de proteger el medioambiente y reducir el consumo.

Por ejemplo, pueden exponerse los beneficios de reciclar un determinado producto o de no usarlo.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos medioambientales anuales que quedan recogidos en el "Programa de Gestión". En las plantillas del programa para cada objetivo, se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente medimos el cumplimiento de los mismos de manera anual en los procesos de auditorías.

Comentarios

Los objetivos medioambientales que se marcan año tras año no podrían cumplirse sin la implicación de los empleados, por lo que siempre se les informa de los mismos y de los beneficios que se obtiene si se consiguen tanto para la empresa como para el medioambiente en general para poder conseguir alcanzarlos.

Objetivos

-

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., somos productores de residuos, tanto por los generados por nuestra propia actividad de reciclado como por los generados en la oficina.

Comentarios

En el pasado periodo se generaron 38,830 Tm de residuos, de los cuales:
- 9,860 Tm de papel (frente a las 18,06 Tm del periodo anterior).

- 0,596 Tm de pilas alcalinas (frente a las 0,25 Tm del periodo anterior).
- 18,326 Tm de plástico (frente a 18,326 Tm del periodo anterior).
- 10,048 Tm de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner para reutilización, adsorbentes, etc. (frente a las 5,08 Tm del periodo anterior).

En cuanto a las cantidades generadas, hemos reducido en cuanto a la generación de papel y plástico, pero hemos aumentado en cuanto a pilas alcalinas y otros residuos derivados del desmontaje de equipos. Tras estudiar la causa, hemos llegado a la conclusión de que ha sido debido al aumento de la gestión de equipos que concretamente contenían este tipo de residuos. Al gestionarse de manera adecuada ambos y tener identificada la causa de su aumento, no consideramos que sea necesario tomar medidas al respecto.

Tenemos acuerdos de gestión con gestores autorizados y especializados para cada uno de estos grupos de residuos

Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-EN31

Observaciones Genéricas

Anualmente se destinan recursos para formación ambiental para los empleados y sensibilización ambiental para todos los grupos de interés.

No hay una partida de presupuesto fija para esta tarea, se estudian las necesidades y los recursos disponibles y se llevan a cabo. La mayoría de las veces el recurso más empleado es el tiempo, a no ser que se contrate formación externa a la empresa, pero no suele ser y cuando es así, siempre intentamos que la formación pueda bonificarse a través de los seguros sociales.

Comentarios

Durante el pasado periodo se han destinado 75 horas a la impartición de los cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa y

también en la difusión de noticias a través de los diferentes medios, correo electrónico, página web o grupo de Facebook.

Las noticias que se publican de temática medioambiental suelen estar relacionadas con campañas desarrolladas por nuestra empresa, la aparición de alguna normativa que nos sea de aplicación, ferias de reciclaje y divulgación de noticias generales.

Los cursos impartidos durante el pasado periodo consistieron en formación básica en ISO 14001 e ISO 9001, formación en RSC y Cálculo de Huella de Carbono.

Objetivos

-

Falta de compromiso del empleado con la entidad

Programa de Acogida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Disponemos de un Manual de Acogida que incluye una bienvenida por parte de la Dirección y un resumen de los aspectos relativos a su puesto de trabajo que han sido previamente tratados en una reunión, así como información sobre horarios, vacaciones, días festivos, posición en el organigrama de la empresa.

Con el manual de Acogida, se hace entrega de la documentación en materia de PRL, Medioambiente y Calidad indispensables de la empresa y toda la documentación relativa a la LOPD. Además durante los primeros 15 días el nuevo personal será atendido por todos los departamentos de la empresa hasta que conozca bien el funcionamiento.

Comentarios

El programa de acogida de nuestra empresa se extiende durante los primeros 15 días de participación del trabajador, entre la entrega del manual de acogida, la realización de cursos básicos sobre

aspectos fundamentales de PRL, medioambiente y Calidad y sobre su propio puesto de trabajo, así como las interrelaciones con los demás departamentos, con la intención de que el trabajador se sienta uno más dentro del equipo.

Objetivos

Se ha detectado que en el último año, algunos empleados del Departamento de Almacén han estado algo desmotivados, debido a la bajada del volumen de trabajo que ha hecho que las tareas sean algo más repetitivas. Se pretende para el próximo periodo disminuir esta actitud implantando un sistema de reconocimiento de méritos, algo como la elección del "empleado del trimestre o el mes" con la obtención de algún tipo de incentivo.

Informes de Productividad y Ausencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Esta herramienta se emplea para medir la productividad de los diferentes empleados así como el número de ausencias y los motivos de las mismas.

Comentarios

Un trabajador poco productivo y que falta bastante a menudo puede que se encuentre desmotivado o su compromiso con la empresa haya disminuido.

Objetivos

-

Productividad y número de ausencias por empleado - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La productividad se mide de manera trimestral teniendo en cuenta las diferentes tareas que llevan a cabo cada uno de los trabajadores, los recursos invertidos y el resultado. Así, los aspectos a tener en cuenta son diferentes si estamos hablando del departamento de almacén, comercial, administración, etc.

Comentarios

Estos cálculos se reflejan en los informes de productividad y ausencias, los cuales no tienen un formato especial, simplemente son correos de los diferentes responsables de su medición, en nuestro caso el Responsable de Almacén y Administración y dirigidos a la Dirección. Con estos datos se pretende detectar problemas de motivación e implicación con la empresa entre los trabajadores.

Objetivos

-

Regular la aceptación de regalos

Política de regalos - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Código Ético está descrita nuestra política de aceptación/entrega de regalos a clientes.

Comentarios

Ninguno de nuestros trabajadores, ni cargos directivos puede hacer entrega alguna de regalos antes de comenzar o durante una relación comercial, exceptuando los obsequios que se realizan en navidades a las grandes cuentas, de valor simbólico e igual para todos los clientes.

Objetivos

-

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

En el Código Ético se define la política de aceptación de regalos.

Objetivos

Para el próximo periodo lo difundiremos a todos nuestros grupos de interés.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-S04

Observaciones Genéricas

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado). También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por actividad sin las pertinentes autorizaciones). En las páginas de las diferentes Consejerías de Medioambiente de todas las Comunidades Autónomas se pueden consultar los diferentes gestores autorizados en ese territorio.

Comentarios

Es importante que nuestros trabajadores sean conscientes de esta realidad y por ello están informados.

Objetivos

-

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

El Informe de Progreso es un buen canal para poder plasmar año tras año la información referente a la aceptación de regalos, si a algún trabajador se le ha ofrecido algo o si ha sido al contrario, qué tipo de "regalo" ha sido, etc.

Aún no tenemos implantado este elemento.

Objetivos

Para el próximo periodo nos planteamos hacer un seguimiento más detallado de este desafío, plasmando los resultados en el próximo Informe de Progreso.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener el cliente o el trabajador tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema. Por ello, cada vez que se produce una reclamación/queja/denuncia de un trabajador o cliente ya sea de manera directa o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta.

Comentarios

Hasta el momento no hemos utilizado este indicador para denuncias o quejas sobre aceptación o entrega de regalos.

Objetivos

Para el próximo periodo mediremos el número de quejas o denuncias que realicen nuestros trabajadores con respecto a este tema.

Realización de horas extras no acordadas

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de

aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

Se hace mención a que todo trabajo entendido como extraordinario será remunerado, o bien en trabajo o bien en dinero, acordándolo previamente con el trabajador.

Objetivos

Durante el 2014 se han realizado un total de 79 horas extras repartidas entre nuestros trabajadores, el 90% de las mismas han sido desempeñadas en el almacén y la consecuencia, en la mayoría de los casos ha sido por la realización de mala planificación en la gestión de transportes que han venido tarde a descargar y por tanto ha habido operarios que se han tenido que quedar más tiempo del estipulado.

Para el próximo periodo nos planteamos reducir en un 30% estas horas tomando medidas encaminadas a resolver los problemas que las han derivado.

Contrato de Trabajo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución.

En este documento se indican las horas que trabajará el empleado, así como los días de vacaciones, etc.

Comentarios

Todo lo que exceda de las horas que están estipuladas en el contrato se consideran horas extraordinarias.

Objetivos

Para el próximo periodo se ajustará las horas de las jornadas a lo que estipula el contrato laboral intentando minimizar las horas extraordinarias, aunque sean remuneradas.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que está realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo, asistir a clases, exámenes, etc.

Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada y salida se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio recogerlos.

Comentarios

El tener medidas de conciliación implantadas desde hace años es una contraprestación para este desafío, ya que, aunque como se ha indicado, en ocasiones los trabajadores deben trabajar horas extras no acordadas debidas a retraso en la entrega del material o retrasos en las cargas de los materiales por parte del cliente, también tienen la posibilidad de conciliar otros aspectos importantes de su vida con su actividad laboral.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada.

Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a dirección a través del Departamento de Calidad y Medioambiente.

Comentarios

Cualquier incomodidad que pueda suponer al trabajador la realización de horas extras no preavisadas, puede transmitirlas mediante el buzón de sugerencias. El departamento de Calidad y

Medioambiente transmitirá el mensaje a la Dirección y ésta tomará las medidas oportunas, por ejemplo, mantener una reunión con el trabajador.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener el cliente o el trabajador tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema. Por ello, cada vez que se produce una reclamación/queja/denuncia de un trabajador o cliente ya sea de manera directa o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta.

Comentarios

En ocasiones debido a nuestra actividad, en la que hay que trabajar con transportistas que pueden retrasarse en la entrega de mercancía, por circunstancia del tráfico o porque haya algún problema en la carga de origen, los trabajadores tienen que quedarse un tiempo más del correspondiente a su jornada laboral para atender la descarga de ese material.

Hace tiempo que se estudia el número de quejas por parte de los trabajadores para tener en cuenta todas las veces en las que hay desviaciones del servicio, de esta manera se van ajustando los tiempos con el cliente y con las empresas de transporte. También se establecen rotaciones, por ejemplo, si un día algún trabajador se ha quedado 30 minutos más, al día siguiente puede entrar 30 minutos más tarde y en la misma semana el mismo trabajador no puede quedarse más tiempo del correspondiente a su jornada laboral 2 veces.

Objetivos

Durante el periodo pasado no recibimos ninguna queja por la gestión realizada por la empresa en cuanto a horas extraordinarias. No obstante, creemos que al seguir teniendo que trabajar horas extras en algunos momentos puntuales, debemos seguir atendiendo estas posibles reclamaciones e intentar que para el próximo periodo se sigan manteniendo a cero.

Igualdad de género

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

Dentro de nuestro Código Ético se establece que hay que respetar los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación por raza, sexo, idioma, religión, orientación sexual, etc. Asumiendo que cualquier persona puede desarrollar cualquier trabajo, si tiene la formación apropiada y se le aportan las herramientas necesarias.

Objetivos

-

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. se acoge al convenio de recuperación de residuos y materias primas secundarias.

Comentarios

En el artículo 11.b referente a igualdad efectiva entre hombres y mujeres, se habla de un compromiso para remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación. El empresario está obligado a pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución,

satisfecha directa o indirectamente, y cualquiera que sea la naturaleza de la misma, salarial o extra salarial, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de sexo en ninguno de los elementos o condiciones de aquella.

Intentamos respetar este principio, teniendo en cuenta únicamente la valía de la persona para el puesto del trabajo. En nuestro Sistema de Gestión se encuentra definido cada uno de los puestos de trabajo, los requisitos necesarios para desempeñarlos y en ningún caso se hace mención al sexo de la persona que deba ocuparlo.

Objetivos

-

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La relación que tiene Residuos Electrónicos, S.L. con sus empleados es estrecha, habiendo canales directos de comunicación en cuanto a presentación de sugerencias, quejas por parte de los trabajadores y la aportación de soluciones por parte de la Dirección.

Comentarios

En nuestra empresa, en la actualidad hay 3 trabajadores no nacionales. Aunque cada vez menos, a veces tienen problemas con el idioma y se insta a sus propios compañeros s que les expliquen las tareas o les solucionen cualquier problema que puedan tener, de manera que se sientan totalmente integrados. En cuanto a la asignación de tareas, se realiza indistintamente sea la nacionalidad de cada trabajador.

Si atendemos a la diferencia entre sexos, nunca se ha tenido en cuenta, incluso en el departamento de almacén, que puede parecer más propicio para un hombre por convencionalismos sociales, también ha habido mujeres, desempeñando las mismas tareas que los hombres y siendo respetadas entre sus compañeros y responsables como uno más.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa. Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

En nuestro grupo de Facebook, se publican muchas noticias relacionadas con la igualdad de oportunidades, no discriminación, conciliación vida laboral y familiar.

Objetivos

Aunque publicamos noticias relacionadas con esta temática, es cierto que se realizan muchas más publicaciones relacionadas con el medioambiente en general o la prevención de riesgos laborales, así que para el próximo periodo aumentaremos la difusión de publicaciones relacionadas con la igualdad de género, no discriminación, medidas de conciliación, etc.

Evaluación - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. evalúa muchos aspectos de su actividad y que no se encuentran detallados claramente en su sistema de gestión, por ejemplo, composición de órganos directivos y del resto de empleados, porcentaje de trabajadores con contratos indefinidos, media de edad, etc.

Comentarios

En nuestra empresa medimos de manera anual y a raíz

de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la proporción de hombres y mujeres que hay dentro de los órganos directivos y en el resto de departamentos.

Sigue sin haber ninguna mujer en cargos directivos, propiamente dichos, pero sí hay una responsable de departamento, el de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, el resto de los departamentos, Comercial, Administración y Almacén están dirigidos por hombres. Hay que tener en cuenta que solo somos 12 trabajadores por lo que no puede haber muchos cargos directivos, como los entenderíamos en una empresa más grande.

Objetivos

-

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

Muchos de los elementos que hay que analizar en el Informe de Progreso sirven como herramienta para ser conscientes de la situación real de la empresa, en ocasiones se pueden tomar medidas en otras no, pero hace que fijemos en aspectos a los que antes no les prestábamos atención como como puede ser la igualdad de género.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-LA12

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., utiliza de manera anual este indicador para ser conscientes de cómo avanza la empresa en materia de igualdad y poder determinar

las causas de una posible desproporción entre hombres y mujeres, si es debido al tipo de trabajo, si es debido a la ubicación de la empresa, si es por el horario laboral, si la empresa no aporta los elementos adecuados para que una mujer pudiera realizar un trabajo de la misma manera que un hombre, etc.

Comentarios

Tras el análisis que realizamos de manera anual de la composición y características de nuestra plantilla, además de nuestra política de contratación que no tiene en cuenta aspectos como sexo, raza, orientación sexual, etc., creemos que nuestra plantilla, a pesar de tener descompensación clara entre miembros masculinos y femeninos (9 frente a 3 en el periodo que nos ocupa, 2014-2015), es adecuada en cuanto a competencias profesionales que es lo que se prima.

En todos los departamentos ha habido hombres y mujeres y cuando han estado ahí han desempeñado las mismas labores en igualdad de condiciones.

La proporción de los aspectos estudiados del periodo 2014-2015 y teniendo en cuenta que somos 12 empleados en la empresa, es la siguiente:

- % de directivos frente a empleados: 16,67 (frente al 18,18 del periodo anterior)
- % de directivos mujeres: 0 (como el periodo anterior)
- % de directivos hombres: 100 (como el periodo anterior)
- % de mujeres: 25 (frente al 18,18 más dos contrataciones temporales de mujeres en el periodo anterior).
- % de hombres: 75 (frente al 81, 82 del periodo anterior)
- % de mayores de 45 años: 25 (frente al 27,27 del periodo anterior)
- % de menores de 30 años: 33,33 (frente al 36,36 del periodo anterior)
- % de empleados no nacionales: 25 (frente al 18,18 del periodo anterior)
- % de empleados con contrato fijo: 100
- % de empleados con contrato temporal: 0

Objetivos

-

Buen ambiente laboral

Línea estratégica de la compañía - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La línea estratégica de la compañía marca el rumbo que vamos a mantener a medio-largo plazo, con respecto sobre todo a clientes y trabajadores. Algunos aspectos de la línea estratégica están definidos en la Política de Calidad y Medioambiente, otros en el Código Ético y de Conducta, pero principalmente consiste en llegar a ser referente en el sector del reciclaje, ofreciendo un servicio de calidad, respetuoso con el medioambiente y transparente, tratando al cliente con respeto y aportando siempre información veraz y de utilidad.

Para conseguir desarrollar esta tarea necesitamos trabajadores satisfechos con la relación laboral con la empresa, que muestren sentido de pertenencia a la misma y para ello es necesario tener desarrolladas medidas de conciliación y fomentar un buen ambiente laboral.

Comentarios

Dentro de la línea estratégica de la compañía se destaca la necesidad de fomentar el buen ambiente laboral. De esta manera, se fomentan, por ejemplo, las reuniones de empresa fuera del horario laboral, se paraliza la producción durante un tiempo cuando hay algún cumpleaños para que todos los trabajadores se reúnan y lo celebren, se fomentan las actividades sociales que impliquen a todos los niveles de la empresa, por ejemplo cuando se colaboró durante el pasado periodo con "La Gran Recogida 2014" a favor del Banco de Alimentos de Toledo, con los sorteos benéficos de la Cruz Roja o con la Fundación Llamada Solidaria en la que todos los trabajadores están implicados de una u otra manera.

Objetivos

Durante el próximo periodo seguiremos en el camino de nuestra línea estratégica, por considerarla plenamente vigente a día de hoy, fomentando

aquellos valores que nos parecen importantes entre nuestros trabajadores.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

El buen ambiente laboral, el compañerismo y la cooperación entre trabajadores son tres aspectos fundamentales que en Residuos Electrónicos, queremos mantener y así viene reflejado en nuestro código ético.

Objetivos

El cambio de Director General durante 2014, la redistribución de las tareas y demás cambios llevados a cabo en la organización por este hecho, han ocasionado que el excelente ambiente laboral que siempre hemos tenido haya disminuido, no viéndose altamente afectado, pero lo suficiente para que lo consideremos como un aspecto a tratar durante el próximo periodo ya que para nosotros es un aspecto fundamental. Potenciaremos iniciativas colectivas, actividades de voluntariado corporativo y más participación de todo el personal en, por ejemplo, propuesta de acciones sociales o medioambientales con las que colaborar.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que está realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo, asistir a clases, exámenes, etc.

Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada y salida se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio

Comentarios

Al tener esta serie de beneficios, en muchos de los casos basados en la confianza del empresario frente al trabajador, se genera un buen clima de trabajo, seguridad y se fomenta el sentido de pertenencia a la empresa.

Objetivos

-

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. hemos creado un Manual de Bienvenida que, entre otras cosas incluye, información sobre la empresa (horarios, vacaciones, días festivos, etc.), sobre los diferentes departamentos y responsables, la formación inicial en materia de riesgos ambientales, medioambiente y calidad, formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.

Comentarios

Todos los nuevos trabajadores reciben este manual el primer día que se incorporan al nuevo puesto de trabajo. Se ha demostrado que aclara muchas dudas y también da pie a preguntar cualquier otra que pueda surgir al tener reunidos en un paquete informativo la mayoría de los aspectos importantes de nuestra empresa.

Objetivos

Durante el próximo periodo continuaremos en la misma línea, entregando los manuales de bienvenida a todas las nuevas incorporaciones.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa. Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

De cara a nuestros trabajadores, el tablón de anuncios y recientemente el grupo de Facebook son dos canales de comunicación directos y atractivos de las acciones sociales o medioambientales en las que colabora la empresa, logros, proyectos, etc., haciendo partícipes siempre a nuestros empleados, como parte indispensable de nuestra labor.

Objetivos

Durante el próximo periodo queremos conseguir que nuestros trabajadores participen más en el grupo de Facebook, publicando noticias o aportando ideas.

Encuesta Clima Laboral - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El objetivo de esta encuesta es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de nuestra empresa y en la satisfacción de los profesionales que la componen.

Comentarios

Aún no está implantado.

Objetivos

Durante el próximo periodo realizaremos una encuesta de clima laboral entre nuestros trabajadores que incluirá aspectos relacionados con su propia percepción de su trabajo, de sus compañeros, su relación con sus superiores y otros aspectos generales del funcionamiento de la empresa.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a dirección a través del Departamento de Calidad y Medioambiente.

Comentarios

A parte de tener un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden realizar los comentarios que consideren oportunos, existe siempre un canal de diálogo abierto constantemente hacia la Dirección.

Somos una empresa pequeña, con 12 trabajadores y la comunicación es fluida creando un clima de confianza que genera un buen ambiente de trabajo.

Objetivos

-

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

De manera anual y junto con la auditoría del Sistema de Gestión se evaluará el estado del ambiente laboral, teniendo en cuenta aspectos como las quejas de los trabajadores, ausencias, participación en actividades comunes, etc.

Comentarios

Aún no está implantado.

Objetivos

Este elemento se implantará para el próximo periodo.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. nos importa el bienestar de nuestros trabajadores y por ello desde un principio se ha intentado potenciar un clima de confianza y libre comunicación entre todos los departamentos y con la Dirección.

Comentarios

Como indicadores de clima laboral utilizamos los comentarios y sobretodo las reuniones de los trabajadores con la Dirección o responsables de departamentos, las cuales son muy útiles para intermediar en el caso de que haya algún tipo de conflicto entre los trabajadores. Además se tendrán en cuenta las ausencias de los trabajadores, la participación en actividades colectivas, etc.

Objetivos

Durante el próximo periodo además implantaremos la utilización de encuestas de clima laboral que se realizarán de manera anual entre todos nuestros trabajadores y de manera anónima.

Conciliación familiar y laboral

Un trabajador que tiene tiempo para dedicarse a su familia y con tiempo libre para desarrollar otras facetas personales, es un trabajador satisfecho, implicado y más productivo.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

Dentro del nuestro Código Ético y de Conducta se establece que uno de los aspectos que hay que cuidar de cara a los empleados es intentar que nuestra actividad profesional se pueda desarrollar de manera satisfactoria conciliándola con otras obligaciones y actividades de carácter no laboral.

Estamos intentando implantar un sistema de trabajo lo más orientado a objetivos que nos permite nuestra actividad.

Objetivos

-

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que está realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo, asistir a clases, exámenes, etc.

Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos o traerlos del colegio.

Comentarios

En el momento en el que un trabajador solicita permiso para realizar cualquier trámite, cambio de horario o reducción de la jornada laboral se estudia y se toman las medidas oportunas para satisfacer las necesidades de la empresa y del trabajador.

El Departamento Comercial dispone de flexibilidad plena de horarios, siempre y cuando trabaje las 8 horas estipuladas por ley y presente los pertinentes informes.

Objetivos

-

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de un plan de formación que es anualmente auditado de manera interna y externa.

Comentarios

Además de la formación básica que recibe cada uno de nuestros trabajadores para desempeñar sus funciones, también se estudian otras necesidades formativas que pueda tener la empresa, entre ellas procedimientos para implantar medidas específicas en materia de conciliación familiar y laboral.

Durante el periodo 2014-2015 la Responsable de RSC, realizó un curso de 40 horas sobre este aspecto.

Objetivos

-

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

Al tener la obligación de presentar un Informe de manera anual tenemos que realizar un seguimiento de nuestras medidas de conciliación, entre otras, para poder detectar si este aspecto supone un riesgo o una oportunidad de mejora para nuestra organización. Si vemos informes anteriores vemos como siempre han existido medidas de este tipo, se mantienen e incluso se van ampliando.

Objetivos

-

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a dirección a través del Departamento de Calidad y Medioambiente.

Comentarios

Los trabajadores pueden indicar su malestar con respecto a la conciliación de su jornada laboral y su vida personal a través de este medio, aunque al ser una pequeña empresa tienen acceso directo a la comunicación directamente con la Dirección en cualquier momento que lo estimen oportuno.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan atender ambas tareas. Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada y salida se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio, al médico, etc.

Comentarios

Actualmente, periodo 2014-2015, un 41,67% de los trabajadores tienen flexibilidad horaria para entrada y salida, frente al 45,45% del periodo anterior.

Esto es debido a que en el Departamento de Almacén ha entrado más personal y es el departamento que menos flexibilidad horaria presenta en estos momentos.

Actualmente ninguno de nuestros trabajadores dispone de jornada reducida y el personal del Departamento Comercial, tiene posibilidad de teletrabajo.

El 100% de los trabajadores tienen flexibilidad en la elección de los días de vacaciones o días de permiso. Además de esto, todas las horas extras que se trabajan

son remuneradas o bien con tiempo o bien con dinero, a elección del trabajador y en el momento que le venga mejor.

Objetivos

Nos proponemos para el próximo periodo buscar los mecanismos para que la flexibilidad horaria en el Departamento de Almacén también sea posible.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un Código Ético Comercial como tal.

Comentarios

Dentro de nuestro sistema de gestión se han incluido criterios responsables de selección de proveedores y se han incluido en nuestro código ético pero no se tienen en cuenta en el 100% de los casos.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, suscribe año tras año los 10 principios que promulga.

Comentarios

Aunque hemos participado en alguna campaña de la Red Española de Pacto Mundial en la que se pretendía que los socios dieran a conocer la iniciativa a otras empresas con las que trabajaban para conseguir más socios y siempre entregamos un documento a nuestros clientes en el que indicamos las acciones que hemos realizado, entre otras la adhesión al Acto Mundial de las Naciones Unidas, no realizamos este tipo de acciones propiamente hacia nuestros proveedores, únicamente hacia los clientes de manera habitual.

Objetivos

Nuestro Sistema de Gestión indica que tenemos que realizar evaluaciones a nuestros proveedores de manera anual. Cuando realicemos esta evaluación informaremos a nuestros proveedores de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y les facilitaremos el enlace para que accedan a nuestros informes de progreso.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente que incluye la evaluación del departamento de compras mediante el proceso de auditorías internas y externas.

Comentarios

Nuestro Sistema de Gestión certificado establece que todos nuestros departamentos sean evaluados una vez al año en la auditoría interna, el departamento de compras se evalúa, por tanto, de manera anual.

Objetivos

Se tendrá en cuenta a la hora de realizar la evaluación del departamento de compras que se hayan tenido en cuenta criterios responsables a la hora de realizar la selección de los proveedores.

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios responsables - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Anualmente en la evaluación de proveedores se tienen en cuenta diversos aspectos, entre ellos se calculará el porcentaje del total de los proveedores que se han examinado en función de criterios responsables.

Comentarios

Aún no se ha implantado.

Objetivos

Para el próximo periodo y dentro de los datos que se aportan de manera anual para la evaluación de nuestros proveedores se determinará el porcentaje de los que han sido elegidos siguiendo criterios responsables.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente, en el procedimiento relativo a compras y proveedores tanto de servicios como de productos, todos los aspectos a considerar para elegir un proveedor u otro, incluidos criterios de RSC.

Comentarios

A la hora de escoger un proveedor u otro, sobre todo si está fuera de España, se le exige información sobre la situación de la empresa y la situación de sus trabajadores. En España, se suele solicitar, por ejemplo el TC, o certificaciones de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social.

Objetivos

-

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un código ético comercial como tal.

Comentarios

Dentro de nuestro Código Ético, en el apartado relativo a proveedores se habla de que buscamos proveedores que cumplan con los derechos de sus trabajadores, que estén al corriente de pagos en la Seguridad Social y con Hacienda, entre otros aspectos.

Objetivos

-

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, el cual incluye algunos requisitos también en materia de RSC. Adicionalmente se le unen todos los aspectos legales que tienen que ver con la Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de datos, aunque se encuentran fuera de la certificación.

Comentarios

El procedimiento del sistema referente a compras y proveedores establece algunos criterios para la selección de proveedores en la medida en la que estos se puedan tener en cuenta de acuerdo con las opciones que haya. Anualmente, tanto de manera interna como externa se audita el sistema y por tanto este procedimiento.

Objetivos

Para el próximo periodo y a pesar de que el procedimiento de nuestro sistema de gestión, indica que sólo tenemos que solicitar esta documentación a los proveedores nuevos, también lo haremos con aquellos proveedores con los que ya trabajábamos antes de implantar nuestro sistema de gestión y con los que seguimos trabajando.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, suscribe año tras año los 10 principios que promulga.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. publicita en su página web su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas mediante la inclusión de un link a la página de la Red Española de Pacto Mundial. Adicionalmente, colaboró con la Red Española en la difusión de esta iniciativa, participando hace dos años en la campaña "Contigo somos +" que promovía la adhesión de nuevas empresas al Pacto Mundial a través de los socios y finalmente.

Además, en el paquete de información inicial que entregan nuestros comerciales a los clientes, se encuentra un apartado en el que se hace mención a este hecho y se facilita un link para poder descargar o echar un vistazo a los Informes de Progreso ya presentados por nuestra empresa.

Recientemente hemos creado un grupo de Facebook que aborda temas de RSC y seguimos y publicamos las publicaciones de la Red Española de Pacto Mundial y de Global Compact, así como las acciones que realizamos a través de ellos (seminarios, dinámicas, suscripción a causas de Global Compact).

Objetivos

Participar, según nuestras posibilidades, durante el próximo periodo en todos aquellos eventos o actividades que puedan potenciar la adhesión de nuevas empresas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a su vez la promoción de nuestra adhesión.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., dispone de un Código Ético y de conducta que se difunde principalmente a nivel interno y entre algunos clientes, aunque también con algunos proveedores. Aún está en fase de retoque de diseño, por eso no se ha hecho público a nivel general.

Comentarios

Cuando se firman con proveedores de gran envergadura contratos de servicio importantes se les facilita copia de nuestro Código ético y de Conducta, pero como se ha indicado en otras partes del informe a muy pocos.

Objetivos

Para el próximo periodo distribuiremos el Código Ético entre todos los proveedores, no importa su envergadura.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente que incluye la evaluación del departamento de compras mediante el proceso de auditorías internas y externas.

Comentarios

Se evalúa en las auditorías, tanto internas como externas, que el departamento de compras cumple con los requisitos establecidos en el procedimiento de compras y proveedores en el que se establecen algunos criterios de RSC que se tienen que cumplir siempre que se pueda.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene establecido en el procedimiento de compras y proveedores del Sistema Integrado de Gestión, algunos criterios para selección de los proveedores tanto de servicios como de productos que son verificados en las auditorías, tanto internas como externas del sistema.

Comentarios

Con muchos de los proveedores con los que se trabaja se asume que si son nacionales cumplirán con los Derechos Humanos, pero aun así se les solicita información sobre su situación en materia laboral, si disponen de política de RSC, si colaboran con alguna entidad sin ánimo de lucro, etc.

También se suele hacer un seguimiento al proveedor por parte de nuestro Departamento de Calidad previo a establecer relación comercial. Esta consiste principalmente en ver sus publicaciones en redes sociales, ojear su página web, etc.

Objetivos

Actualmente podemos decir que realizamos este tipo de verificaciones a un 5% de nuestros proveedores de manera efectiva. En la mayoría de los casos no remiten la documentación o datos solicitados por lo que nos planteamos para el siguiente periodo aumentar ese porcentaje a un 20% de nuestros proveedores.

Porcentaje de proveedores que conoce los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1) - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Nuestros códigos de conducta, políticas contra la corrupción y soborno de la entidad están establecidos en nuestro Código Ético.

Comentarios

Facilitar esta información sobre nuestra empresa y exigir que cumplan unos criterios mínimos para ser contratados como proveedores es importante para asegurarnos de que no sólo cumplan con los derechos humanos, que por supuesto, sino también con las diferentes normativas que les sean de aplicación.

Objetivos

Para el próximo periodo nos proponemos que el 100% de nuestros proveedores haya recibido una copia de nuestro código ético vía correo electrónico.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado en su Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente, en el procedimiento relativo a compras y proveedores tanto de servicios como de productos, todos los aspectos a considerar para elegir un proveedor u otro, incluidos criterios de RSC.

Comentarios

En nuestro sistema está establecido que cada vez que tenemos que solicitar los servicios de algún nuevo proveedor tenemos en cuenta criterios de RSC, nos informamos de si tienen en marcha alguna colaboración con alguna ONG o participan en alguna campaña puntual, también tenemos establecido como criterio para los proveedores la solicitud de documentación adicional, sobre la situación laboral de los trabajadores (TCs), si están al corriente con la Seguridad Social o con la Agencia Tributaria.

Como hemos comentado anteriormente en otro punto de este informe, el problema es que no todos los proveedores nos facilitan la información solicitada.

Objetivos

Nuestros esfuerzos seguirán encaminados durante el próximo periodo a obtener esta información de nuestros proveedores.

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra

empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un Código Ético comercial como tal.

Comentarios

Algunos de los criterios que recogemos en nuestro procedimiento de selección de proveedores integrado en nuestro sistema de gestión, el cual incluye criterios de RSC, están recogidos en nuestro Código Ético.

Objetivos

-

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, el cual incluye algunos requisitos también en materia de RSC. Adicionalmente se le unen todos los aspectos legales que tienen que ver con la Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de datos, aunque se encuentran fuera de la certificación.

Comentarios

En los procedimientos de nuestro Sistema de Gestión podemos encontrar los requisitos de RSC para la contratación de proveedores que tenemos en cuenta actualmente. En el momento en el que estos requisitos se ampliaran tendríamos que incluirlos aquí.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., dispone de un Código Ético y de Conducta que se difunde principalmente a nivel interno y entre algunos clientes, aunque también con algunos proveedores. Aún está en fase de retoque de diseño, por eso no se ha hecho público a nivel general.

Comentarios

El Código Ético y de Conducta se difunde entre algunos proveedores, sobre todo los proveedores de servicio.

Objetivos

Para el próximo periodo nos marcamos como objetivo difundir nuestro Código Ético y de Conducta entre el 100% de nuestros proveedores ya sean de productos o de servicios ya que hasta ahora no se ha hecho a la totalidad de los mismos.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, suscribe año tras año los 10 principios que promulga.

Comentarios

En el año 2012, justo tras la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas se mandó un comunicado a todos los grupos de interés indicando éste hecho. Además en el paquete informativo que se le entrega a los clientes en el momento de la primera visita comercial, denominado "Otra información relevante de Residuos Electrónicos", se hace mención a nuestra adhesión y a la publicación de los Informes de Progreso, junto con el resto de acciones de RSC que hemos llevado a cabo.

Objetivos

-

Descargar documento adjunto

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes es una herramienta desarrollada por la Red Española de Pacto Mundial y que ayuda a integrar estos aspectos en las pequeñas y medianas empresas.

Comentarios

Aún no hemos comenzado a implantar este elemento.

Objetivos

Aunque nos lo marcamos como objetivo para el periodo anterior, no pudimos llevar a cabo la implantación de los aspectos de este sistema de gestión que nos interesaban, aunque seguimos queriendo hacerlo y durante este año vamos a intentar adaptar alguno de sus aspectos a nuestra organización.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente que incluye la evaluación del departamento de compras mediante el proceso de auditorías internas y externas.

Comentarios

En las auditorías anuales, en las que se evalúa el seguimiento de las directrices incluidas en los diferentes procedimientos del Sistema, también se evalúan los del departamento de compras, en el que se incluyen algunos criterios de RSC para selección de los proveedores. De esta manera, teniendo en cuenta lo que indica el procedimiento, las anotaciones de la ficha del proveedor y demás evidencias se puede comprobar si se están teniendo en cuenta estos criterios.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

G4-EN32

Observaciones Genéricas

Cada vez que se contrata un nuevo proveedor se les requiere una serie de documentación, entre ella si tienen alguna certificación de carácter medioambiental y si realizan una adecuada gestión de los residuos generados en su proceso. Después, de manera anual, se les requiere documentación de

nuevo por si ha habido alguna modificación en la misma.

Comentarios

Lo habitual es que a todos los proveedores sí aporten este tipo de documentación cuando se les es requerida. Hay ocasiones en las que no tienen certificaciones y tampoco generan residuos.

Objetivos

Continuar examinando a todos los proveedores en función de criterios medioambientales, incrementando los requisitos a exigir para que sean seleccionados frente a otros, por ejemplo, si han calculado la huella de carbono de su actividad, si han implantado medidas de compensación de la huella de carbono, la instalación de algún tipo de tecnología limpia en su proceso, etc.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Que un proveedor mantenga algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medioambiente, y/o prevención de riesgos demuestra cierta implicación con la RSE y se entiende que cumplen con los requisitos legales relacionados con la temática del sistema implantado.

Comentarios

Aunque solicitamos este tipo de información, no calculamos exactamente el número de proveedores con respecto al total que tienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, medioambiente, seguridad alimentaria, etc., por lo que no lo tenemos implantado.

Objetivos

Para el próximo periodo vamos a implantar este indicador, de manera que obtendremos un porcentaje con respecto del total de nuestros proveedores que trabajan bajo un sistema de este tipo.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Falta de conocimiento de normativa medioambiental

Las empresas que generan residuos y tienen que gestionarlos adecuadamente deberían ser conecedoras de los requisitos legislativos que les son de aplicación.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc., y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

En nuestro código de conducta se establece como uno de los valores primordiales de nuestra empresa el respeto por el medioambiente. El desconocimiento de alguno de nuestros clientes, de la normativa que les afecta y, por tanto de los requisitos normativos que debe cumplir, no solo puede afectarnos a nuestra relación comercial si no que puede derivar en un riesgo para el medioambiente.

Por citar un ejemplo, al solicitar el envío de materiales no acordados previamente y que necesitarían una gestión diferente de la habitual o incluso al realizar ese envío directamente sin consultar, lo que ocasiona más generación de documentación, devolución de materiales, etc.

Objetivos

Algunos de los objetivos que nos hemos marcado para el siguiente periodo van dirigidos a la dotación de más información a nuestros clientes.

Aunque siempre lo hemos hecho con nuestros clientes, queremos que esta información sea transmitida de una manera más visual y sobretodo que se expliquen las consecuencias negativas sobre el medioambiente de no realizar las cosas de manera

correcta desde el primer contacto con un gestor final y así evitar que les transmitan información no veraz por parte de otros operadores.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa. Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

Utilizamos todos los canales de comunicación disponibles para transmitir a nuestros grupos de interés todo lo relacionado con la normativa en materia de residuos y temática general de medioambiente, trámites, documentación...

Objetivos

-

Ficha de clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos los clientes disponen de una carpeta digital o física en la que se incluye la documentación relativa a las mismas. En la ficha se incluyen sus datos y hay un apartado de observaciones en el que se puede incluir el resto de información que se considere relevante.

Comentarios

Aún no está implantado este elemento para este desafío.

Objetivos

Para el próximo periodo en la parte de observaciones incluiremos información sobre las consultas que han realizado nuestros clientes con respecto a normativa medioambiental para poder tomar medidas al respecto.

Número de consultas sobre normativa medioambiental realizadas por clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Muchos de nuestros clientes no son conocedores de la normativa medioambiental que les es de aplicación.

Comentarios

Aún no tenemos implantado este elemento para este desafío.

Objetivos

Para el próximo periodo nos proponemos medir el número de consultas realizadas por nuestros clientes en materia de normativa medioambiental. Quedarán registradas en la ficha de clientes.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Nuestra actividad está íntimamente relacionada con el respeto al medioambiente. Nos dedicamos al reciclaje y siempre vemos como una oportunidad aplicar, en la medida de lo posible, tecnologías y procesos respetuosos con el entorno.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollada una Política de Calidad y Medioambiente que forma parte de nuestro Sistema Integrado de Gestión, la cual

es visible en distintos puntos de nuestra empresa, oficinas, almacén, y recepción y también se puede descargar desde nuestra página web.

Comentarios

Dentro de la Política de Calidad y Medioambiente incluimos el compromiso de la mejora continua de nuestros procesos y entre ellos incluimos el de usar tecnologías respetuosas con el medioambiente.

La mayor parte de nuestro proceso es el desmontaje y clasificación manual de las diferentes fracciones que componen el residuo y obtener diferentes materias primas que se envían a refinerías u a otras empresas que pueden volver a reintroducir esos materiales en el mercado como materias primas.

Nuestro compromiso con el medioambiente se plasma en acciones como la participación en la "Hora del Planeta" o la firma del compromiso de Naciones "Caring for Climate" para luchar contra el cambio climático.

Objetivos

-

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollado e implantado un Sistema de Gestión integrada de Calidad y Medioambiente, certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Comentarios

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente determina que tenemos que llevar un control de nuestros consumos, emisiones y vertidos y de los riesgos medioambientales que se pueden producir debido a nuestra actividad.

Objetivos

-

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

El respeto hacia el medioambiente y el uso de tecnologías limpias, política de ahorro energético reducción del consumo y otros aspectos de índole medioambiental están recogidos en este documento.

Objetivos

-

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de un Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos. También es responsable de planificar e impartir los cursos de materia medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización a nivel medioambiental de los trabajadores.

Las tareas de la Responsable de Calidad y Medioambiente también engloban la Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social. Por la relación que tienen todos estos aspectos se ha determinado que sea la misma persona la que los trate.

Comentarios

La Responsable de Calidad y Medioambiente determina junto con la Dirección cuáles son las tecnologías o las mejoras de procesos necesarias para que nuestra actividad sea lo más respetuosa con el medioambiente. Todos los años se producen mejoras en los procesos empleados por Residuos Electrónicos, S.L., sobre todo a nivel de clasificación y desmontaje de los diferentes materiales lo que facilita mayor precisión en la recuperación de elementos metálicos.

Objetivos

-

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro del Procedimiento de Compras y Proveedores de nuestro Sistema Integrado de Gestión están recogidos los criterios medioambientales que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar proveedores, estos son, que tengan implantado y certificado algún Sistema de Gestión Medioambiental tipo ISO 14001 o EMAS o que realicen una gestión adecuada de la gestión de sus residuos.

Comentarios

Siempre que se contratan los servicios o los productos de algún proveedor se le solicita información de carácter medioambiental, si hay varios proveedores del mismo tipo disponibles se decide trabajar con el que más medidas de carácter medioambiental tenga. Normalmente este tipo de información la facilitan sin problema, tenemos más problema cuando solicitamos información en materia laboral.

Objetivos

Seguir teniendo en cuenta requisitos medioambientales para la contratación de proveedores, e ir ampliando. Por ejemplo, para seleccionar una empresa de envases y embalajes sería interesante que dispusieran de certificado de diseño

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-EN6

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantadas medidas para el ahorro de recursos.

Comentarios

Todas las bombillas de la zona de almacén, donde hay más potencia instalada son de bajo consumo, todos los ordenadores e impresoras de las oficinas tienen la

etiqueta "Energy Star", asegurando un uso más eficiente de la energía que con otros modelos, además se regula el brillo de los monitores para que no consuman más de lo necesario y se utilizan el salvapantallas negro cuando el ordenador está inactivo para que consuma menos. En la misma línea de estas medidas durante este periodo se han sustituido las bombillas de la fachada externa por bombillas LED.

Objetivos

Para el próximo periodo nos planteamos estudiar otras posibles de medidas de ahorro energético, como la instalación de sensores de movimiento en la recepción para que solamente se enciendan las luces cuando haya alguien.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax.

Durante el periodo 2014-2015, se ha creado un grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que abarca la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa. Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

En el grupo de Facebook difundimos noticias de carácter medioambiental y también las acciones que llevamos a cabo dentro de nuestra empresa. Así, por ejemplo, promocionamos nuestra participación en la "Hora del Planeta 2015" (WWF) o la firma del compromiso "*Caring for Climate*" de las Naciones Unidas durante el mismo año, el uso de algún proveedor que haya adoptado medidas respetuosas con el medioambiente, por ejemplo, un empresa de mensajería que te permite obtener información sobre la huella de carbono generada por tus envíos.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos medioambientales anuales que quedan recogidos en el "Programa de Gestión". En las plantillas del programa para cada objetivo, se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente medimos el cumplimiento de los mismos de manera anual en los procesos de auditorías.

Comentarios

De manera anual establecemos objetivos relacionados con el medioambiente. Estudiamos las necesidades de maquinaria y desarrollo de procesos, también los procesos y tecnologías que desarrollan otros gestores con los que trabajamos y siempre tenemos en cuenta los que son menos contaminantes, que generen menos cantidad de residuo y de los que se pueda recuperar mayor cantidad de materia prima.

Objetivos

-

Identifique (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-EN22

Observaciones Genéricas

No generamos ningún tipo de vertido.

Comentarios

Al tener almacenamiento de residuos peligrosos, entre ellos baterías y depósito de gasóleo para consumo en la propia instalación tenemos que tener en cuenta la posibilidad de que se genere algún tipo de vertido en situación de emergencia. Por ello tenemos un protocolo de actuación en caso de que se produzca.

Objetivos

-

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores.

Comentarios

El 100% de los trabajadores de Residuos Electrónicos, S.L. están formados en medioambiente.

Objetivos

El objetivo es seguir manteniendo el porcentaje del 100% de trabajadores formados en medioambiente para el próximo periodo.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dada la actividad de Residuos Electrónicos, S.L. cada año se estudian nuevas iniciativas para mejorar la gestión de residuos.

Comentarios

Colaboramos con muchos gestores, cada uno de ellos especializados en la gestión de un tipo de residuos diferente de los que nosotros generamos en nuestro proceso de reciclaje. Siempre intentamos que el destino de los productos que generamos sea el mejor posible de entre las diferentes posibilidades. Del mismo modo intentamos que nuestro proceso de clasificación y desmontaje sea cada vez más exhaustivo, algo que en la última auditoría de seguimiento de nuestro Sistema de Gestión destacaron como punto fuerte de nuestra organización.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

