



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Bodegas Emilio Moro, S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2014

Bodegas Emilio Moro, S.L.  
Ctra. Valoria-Peñafiel s/n  
Valladolid

# Tabla de Contenidos

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





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Ctra. Peñafiel-Valoria, s/n  
47316 Pesquera de Duero  
Valladolid - España

T: +34 983 878 400  
F: +34 983 870 195  
E: bodega@emilimoro.com

W: www.emilimoro.com



## Carta de Renovación del Compromiso

Pesquera de Duero a 01 de diciembre de 2015.

Muy Sres. nuestros,

En abril del 2010 Bodegas Emilio Moro decide adherirse al proyecto del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como declaración de respeto y cumplimiento de los diez principios y nos comprometemos a apoyarlos y divulgarlos entre nuestros grupos de interés, lo que supone y constata que nuestra empresa se encamina hacia un modelo de gestión más sostenible y más respetuoso con los derechos humanos.

La implantación de las políticas derivadas de la aceptación de los diez principios, supone una autoevaluación permanente en el modo de gestionar nuestra entidad, por lo que manifestamos el compromiso de ir mejorando año, tras año, el grado de cumplimiento de los mismos.

Nuestro objetivo, por tanto, continúa siendo avanzar en el marco de la Responsabilidad Social, promocionando entre nuestros grupos de interés el Código Ético de la empresa, haciéndoles partícipes de nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial.

Atentamente

Jose Moro Espinosa  
PRESIDENTE



Bodegas Emilio Moro S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Valladolid. Tomo 882. Folio 143. N.º de Votación 21 inscrita en el I.C.F. B-47316462







# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Bodegas Emilio Moro, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Ctra. Valoria-Peñañiel s/n

Localidad

Pesquera de Duero (Valladolid)

Provincia

Valladolid

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

[www.emiliomoro.com](http://www.emiliomoro.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Moro Espinosa

Persona de contacto

Carlos Cantero Garrido

Número de empleados directos

63

Sector

Alimentación y bebidas

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

## ELABORACIÓN Y VENTA DE VINO

Ventas / Ingresos

9.052.449

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

Clientes, Empleados

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Estados Unidos de América

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

Empresa responsable, productora de vino de calidad, basada en la tradición e innovación.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Está en proyecto hacerlo accesible a través de la web

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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



No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Encuesta de satisfacción de clientes, implantación de beneficios sociales en la gestión de los recursos humanos de la empresa y adaptación de las instalaciones y productos para personas con discapacidad visual.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada Presidente Director/a General  
Equipo Directivo Responsables de Departamento Auxiliares

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

no

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.

Presidente Consejo de Administración Director/a General

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.)

no

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.emiliomoro.com](http://www.emiliomoro.com)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIOAMBIENTE**

**ANTICORRUPCIÓN**



5

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



1

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



1

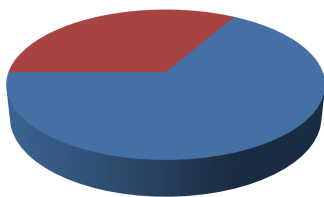
Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



1

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

**Políticas  
aplicadas por grupos  
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Clientes: 12
- Empleados: 6
- Proveedores: 0
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



90





GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Accesibilidad de los productos y servicios

Incorporación de un código de lectura para personas con discapacidad visual, en las etiquetas de las botellas.

---

---

## Satisfacción del cliente

Se habilita canales de información que miden la satisfacción del cliente, por medio de encuestas.

---

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

Empeño en satisfacer las expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento tanto de los requisitos establecidos por ellos, como los reglamentarios y los propios requisitos internos del Sistema Integrado de Gestión.

#### Comentarios

Desarrollo y envío de una encuesta de satisfacción, que se recibe cumplimentada por el cliente.

#### Objetivos

Estudio, análisis y verificación de los resultados de la encuesta, para dar cumplimiento a nuestra política de calidad

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Se establecen los criterios que relacionan la empresa con los clientes a través de un protocolo de Comunicación que PROMOCIONE los servicios y productos de la empresa, INFORME de las actividades de la misma y ATIENDA a los clientes respondiendo sus consultas.

#### Comentarios

Utilizando plataformas 2.0 con personal dedicado a atender y canalizar las acciones y sugerencias de la empresa y clientes.

#### Objetivos

Estrechar lazos con clientes o potenciales clientes, a través de una comunicación bidireccional.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Incluida en la Política Comercial, se dará formación a los clientes encargados de la distribución de los productos.

### Comentarios

A través de misiones directas e inversas, el equipo comercial de la empresa, da formación de la filosofía de la empresa y los vinos comercializados.

#### Objetivos

Estrechar lazos con los clientes y mantenerlos continuamente informados de la actividad y productos de la empresa.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Se atienden todas las sugerencias y peticiones de empleado y clientes por los diferentes departamentos de la empresa, a través de los espacios habilitados internamente (comunicación interna) o externamente (web y otras redes sociales)

#### Comentarios

Se encuentra a disposición de los clientes un apartado de sugerencias y consulta de información a través de nuestra página web.

#### Objetivos

Dar cumplimiento a lo establecido en nuestra política de calidad, en cuanto a la satisfacción de los clientes.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Se desarrolla una encuesta de satisfacción donde se valore la calidad del servicio prestado y del producto consumido, así como sugerencias y propuestas de mejora.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Sistema de comunicación interna, donde se gestiona las incidencias o situaciones de riesgo observadas.

---

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

Aplicación de las normas vigentes en materia de protección de datos

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

el Código de Conducta define el compromiso de los trabajadores frente a lo establecido en él,

independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral con la empresa o posición de responsabilidad que ocupen en sus actuaciones con respecto a la INTEGRIDAD (cumplimiento de normas y leyes), PROFESIONALIDAD (mejora continua, transparencia, servicio frente a cliente y proveedores) RESPETO (a las personas y al entorno).

**Comentarios**

Compromiso de todo empleado o directivo en mantener e una estricta confidencialidad respecto a la información.

**Objetivos**

Preservar la información sensible dentro de los canales establecidos.

**Política de Seguridad de la Información - Política Indicadores Relacionados**

Procedimiento para realizar la gestión de datos personales según la normativa vigente.

**Comentarios**

Siguiendo los procedimientos en la Política de Seguridad de la Información. Y a través de las auditorías realizadas por una empresa externa autorizada por la Agencia Española de Protección de Datos, se verifica dicha implantación.

**Objetivos**

Garantizar y proteger el tratamiento de los datos personales de clientes.

---

## Formación para clientes

Planificación de un programa de misiones inversas, donde se incluye la trasmisión de la filosofía de la empresa y formación de productos y servicios.

---

**Política de Calidad - Política**

**Observaciones Genéricas**

Empeño en satisfacer las expectativas de nuestros clientes mediante el cumplimiento tanto de los requisitos establecidos por ellos, como los reglamentarios y los propios requisitos internos del Sistema Integrado de Gestión.

**Formación - Acción / Proyecto**

**Observaciones Genéricas**

Incluida en la Política Comercial, se dará formación a los clientes encargados de la distribución de los productos.

**Comentarios**

A través de misiones directas e inversas, el equipo comercial de la empresa, da formación sobre la filosofía de la empresa y los vinos comercializados.

**Objetivos**

Estrechar lazos con los clientes y mantenerlos continuamente informados de la actividad y productos de la empresa.

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Observaciones Genéricas**

Se establecen los criterios que relacionan la empresa con los clientes a través de un protocolo de Comunicación que PROMOCIONE los servicios y productos de la empresa, INFORME de las actividades de la misma y ATIENDA a los clientes respondiendo sus consultas.

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

Se desarrolla una encuesta de satisfacción donde se valore la calidad del servicio prestado y del producto consumido, así como sugerencias y propuestas de mejora.

**Comentarios**

Se envía la encuesta de satisfacción a los clientes para que se devuelvan cumplimentadas.

**Objetivos**

Estudio de los resultados y mejora de los valores alcanzados.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Implantación de un procedimiento de reciclaje.

---

### Política de Reciclaje - Política Observaciones Genéricas

Adhesión a empresas de reciclaje con la inclusión de un programa de mejora en la generación de residuo.

#### Comentarios

Toma de decisiones en función de disminuir el residuo sensible generado.

#### Objetivos

Cumplir los compromisos adquiridos en los programas de mejora, con las empresas de reciclaje adscritas.

---

## Combatir y erradicar todas formas de malversación

Cumplimiento del Código de Conducta de la empresa.

---

### Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

Implantación de un sistema integral de gestión de procesos y costes.

#### Comentarios

Por este sistema gestión se canaliza el 100% de los pedidos de compras. Se trata de un software de gestión en el que hay que registrar cada solicitud de compra, previa contratación, así como cada expedición de producto, pudiendo aplicar trazabilidad en ambas direcciones. Este sistema permite la accesibilidad de todos los usuarios, por lo que la gestión de la empresa es transparente.

#### Objetivos

Establecer una trazabilidad transparente de la gestión.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Programas de formación en materia de riesgos laborales e implantación y seguimiento de

inspecciones planificadas de elementos de seguridad.

---

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

Se atienden todas las sugerencias y peticiones de empleado y clientes por los diferentes departamentos de la empresa, a través de los espacios habilitados internamente (comunicación interna) o externamente (web y otras redes sociales)

#### Comentarios

Espacio habilitado dentro del software de gestión integral, y la comunicación directa en las reuniones de optimización, donde todos los trabajadores están representados.

#### Objetivos

Validar las sugerencias como mejoras a implantar en la empresa.

---

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Sistema de comunicación interna, donde se gestiona las incidencias o situaciones de riesgo observadas.

#### Comentarios

Se encuentra habilitado un apartado del software de gestión integral, además de plantillas en papel, distribuidas por los diferentes tableros de anuncios de la empresa.

#### Objetivos

Poner remedio lo antes posible a las incidencias comunicadas, así como implantar medidas preventivas que minimicen o eliminen la repetición de las mismas.

---

## Falta de información a los empleados

Convocatoria de reuniones de representantes de empleados con presencia de la dirección.

---

### Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas

El Código de Conducta define el compromiso de los trabajadores frente a lo establecido en él, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral con la empresa o posición de responsabilidad que ocupen en sus

actuaciones con respecto a la INTEGRIDAD (cumplimiento de normas y leyes), PROFESIONALIDAD (mejora continua, transparencia, servicio frente a cliente y proveedores) RESPETO (a las personas y al entorno).

**Comentarios**

Las Optimización, donde participan en asamblea los representantes de todas las áreas y sectores de la empresa, con objeto de potenciar la mejora continua, sirve además como canal directo de información de todas las decisiones, actividades y proyectos de la dirección de la empresa.

**Objetivos**

Que todos los trabajadores sean al menos una vez representantes de los trabajadores de su sector, en

las Reuniones de Optimización.

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto  
Observaciones Genéricas**

Se establecen los criterios que relacionan la empresa con los clientes a través de un protocolo de Comunicación que PROMOCIONE los servicios y productos de la empresa, INFORME de las actividades de la misma y ATIENDA a los clientes respondiendo sus consultas.

**Comentarios**

Informando de las actividades de la empresa.

**Objetivos**

Buscar la satisfacción del cliente a través del posicionamiento y reputación de la marca.





Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

