



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Juan L. Bolaños Suárez concesionario de APINSA

INFORME DE PROGRESO

2014

Juan Lucio Bolaños Suárez (Concesionario de APINSA)  
Camino Las Mantecas, 11. San Cristóbal de La Laguna.  
Santa Cruz de Tenerife

# Tabla de Contenidos

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





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## COMPROMISO DEL EMPRESARIO

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

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

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

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

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

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



EDUARDO PUJANTE COSTILLO  
Director Gerente

t. 902 250 000

atencionalcliente@apinsa.com

apinsa.com





# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Juan Lucio Bolaños Suárez (Concesionario de APINSA)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Camino Las Mantecas, 11. San Cristóbal de La Laguna.

Localidad

San Cristóbal de La Laguna

Provincia

Santa Cruz de Tenerife

Comunidad Autónoma

Canarias

Dirección Web

<http://www.apinsa.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Rosa María Bolaños González

Persona de contacto

Manuel Díaz Illanes

Número de empleados directos

59

Sector

Servicios de sanidad

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

Ventas / Ingresos

2100675.66

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

0

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

Clientes, Empleados, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

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

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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



No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
Si

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Buzón de sugerencias en la página web. Puesta en marcha de zona de clientes en la página web.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Autónomo.

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

Principio 1. Juan Lucio Bolaños Suárez reconoce que el respeto a los derechos humanos contribuye a mejorar la producción de las empresas. Tiene una política de prevención de riesgos laborales, que promueve en todo momento un seguimiento para promover la aplicación de la prevención de los riesgos laborales. Cumplimiento del 100% de reconocimientos médicos del personal. Entrega de equipos de protección individual al 100% de trabajadores del área técnica. Principio 2. Transparencia en la práctica empresarial, siguiendo modelos respetuosos con los derechos humanos. Implantación de sistema interno de respeto mutuo en todos los niveles de la empresa. Cumplimiento del 100%. Principio 3. Juan Lucio Bolaños Suárez, da la libertad de afiliación a sus

empleados. Aunque la empresa da esta posibilidad al 100% de los empleados no existe representación de empleados ante la organización. Principio 4. Los trabajadores disponen de horarios de trabajo en los cuales se respeta las horas de trabajo establecido por el sector y en lo que se refiere a proveedores se hace un seguimiento a través de la Coordinación de Actividades Empresariales. 100% de respeto al tiempo establecido por convenio colectivo. 100% de trabajadores de subcontratas y empresas colaboradoras cumplen con la normativa vigente. Principio 5. Juan Lucio Bolaños Suárez (APINSA) mantiene colaboración asociaciones que favorecen el desarrollo del ser humano en la etapa de la niñez como es el caso de Aldeas Infantiles SOS. Juan Lucio Bolaños Suárez (APINSA) no tiene ningún empleado menor de 18 años. Juan Lucio Bolaños Suárez (APINSA) no acepta que el personal de las subcontratas o de los proveedores sean menores de edad, solicitando la documentación relativa a la coordinación de actividades empresariales, en virtud a lo estipulado por la normativa relativa a prevención de riesgos laborales. El 100% de trabajadores de la empresa y relacionados con la empresa son mayores de 18 años. Principio 6. En las pruebas de selección de personal no se tiene en cuenta la edad, ni la raza, ni la procedencia, ni el sexo. 100% cumplimiento de superar el 35% de personal de sexo femenino. 100% cumplimiento de no tener en cuenta ni la edad, ni la raza, ni la procedencia, ni el sexo en el momento de de entrevista para contrato de trabajo. Principio 7. A nivel preventivo, gracias a la implantación del sistema de gestión de medioambiental, se tienen en cuenta no solo los afecciones al medio ambiente durante el ejercicio de la actividad sino que también se tienen en cuenta los riesgos potenciales de causar algún daño al medio ambiente. 100% de residuos contaminados son gestionados por empresas autorizadas para su gestión responsable. Principio 8. Con la finalidad de utilizar productos más limpios y ecológicos La aplicación de una producción más limpia y ecológica conduce a una mejora en la productividad de los recursos. Los nuevos instrumentos económicos (impuestos, cargas,

permisos comerciales) recompensan a las empresas que actúan con conciencia ecológica. Las regulaciones de protección medioambiental se endurecenLas aseguradoras prefieren asegurar a empresas ecológicas que plantean un riesgo inferior. Los bancos prefieren dar créditos a las empresas cuyas actividades no carguen al banco con demandas judiciales por infringir el derecho medioambiental o ingentes gastos para labores de limpieza. La gerencia de orientación medioambiental ejerce un efecto positivo sobre la imagen de una empresa. Los empleados prefieren trabajar en una empresa ecológicamente responsable (este tipo de empresa también ofrece al buen trabajador medidas de higiene y seguridad en el trabajo). La contaminación medioambiental es una amenaza para la salud humanaLos clientes demandan productos más limpios. El 100% de los vehículos nuevos deben ser menos contaminantes que los que se dan de baja.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

En la estructura de gobierno de la empresa, el cargo ejecutivo más alto es D. María Rosa Bolaños González que es la adjunta a la dirección-gerente, que esta implicada en la implantación de la RSE y a nivel directivo el que lleva la implantación de la RSE es Manuel Díaz Illanes, ingeniero agrónomo, Director de Desarrollo de la empresa.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Colaboración con Aldeas Infantiles SOS Aldeas Infantiles SOS es una organización internacional, privada, de ayuda a la infancia, sin ánimo de lucro, interconfesional e independiente de toda orientación política, fundada en 1949 en Imst (Austria) y con presencia en 133 países. Se centra en el desarrollo del niño hasta que llega a ser una persona autosuficiente y bien integrada en la sociedad. Trabaja para fortalecer a las familias vulnerables, de modo que puedan atender adecuadamente a sus hijos; protegiendo a los niños que se han visto privados del cuidado parental, a los que brindan un entorno familiar protector en el que puedan crecer sintiéndose queridos y respetados, y acompañan a los jóvenes en su proceso de maduración e independencia. Aldeas Infantiles SOS es miembro de la UNESCO y asesor del Consejo Económico y Social de la ONU. Colaboración con Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) conforman una Organización No Gubernamental formada por Bomberos, profesionales de los distintos Servicios Contra Incendios y Salvamento, así como colaboradores y profesionales de otros sectores. Están especializados en Proyectos de Emergencia ante impactos de Fenómenos Naturales con efectos catastróficos y Proyectos de Cooperación para el Desarrollo, que benefician a las poblaciones más desfavorecidas. Sus labores son muchas, entre las que destacamos el campo de la Emergencia, contando con un Grupo de Intervención ante Catástrofe, formado por rescatistas, una Unidad Canina de Rescate y expertos en Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades. Cuentan con Puestos Médicos Avanzados, en los que médicos y enfermeros asisten a miles de afectados. Así como un equipo de ingenieros en instalaciones e infraestructuras de agua, que son los encargados de instalar potabilizadoras de emergencia y distribuir el agua entre las personas afectadas en la catástrofe. Otra labor importante es la

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

colaboración con entidades deportivas de las Islas Canarias.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.apinsa.com>





# METODOLOGÍA

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

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

implementación 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**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

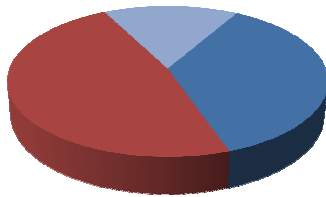
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 16  
 Empleados: 21  
 Proveedores: 0  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 7

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



79



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

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

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

#### G4-56,G4-58 Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Existe un compromiso de parte de la empresa que es la responsable de mantener esta información a buen recaudo. Se ha obtenido el compromiso de confidencialidad de parte de los trabajadores y de la empresa encargada del mantenimiento informático.

#### Objetivos

Hacer un revisión con la finalidad de no solo cumplir con requerimientos legales, sino optimizar los sistemas para facilitar el tratamiento adecuado de datos de clientes.

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

#### 0 Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Utilizar los medios necesarios para promover, implantar y hacer un seguimiento adecuado al servicio prestado al cliente. Para lo cual hay que constatar en el lugar de prestación de los servicios que se cuenta con los medios necesarios y que estos se utilizan de forma adecuada. Y que una vez realizado el servicio se controle la plaga diana haciendo uso de los medios técnicos disponibles.

#### Objetivos

- La calidad de los servicios debe ser el resultado de las acciones planificadas de prevención, detección, mejora continua durante todo el ciclo. - Dar el servicio requerido por los clientes son el único criterio para establecer el nivel de calidad de nuestros servicios. - Hacer que los proveedores cumplan con unos requisitos mínimos de calidad con la maquinaria

necesaria para dar un servicio adecuado. - La calidad es una labor común de todas las áreas. - Cada empleado es responsable de la calidad de su trabajo.

[Descargar documento adjunto](#)

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### manual lopd - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Estamos trabajando con la finalidad de facilitar la emisión de sugerencias por parte de los trabajadores, y para que clientes y proveedores por otros medios.

#### Objetivos

El objetivo para el próximo año es incorporar en la web el buzón de sugerencias para los trabajadores.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de

## **Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.

### **Comentarios**

Ejecutar una auditoria interna como mínimo a cada proceso por sede.

### **Objetivos**

El número de auditorias internas debe ser igual o superior a 36, que resulta del número de procesos (4) por el número de sedes (9).

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Se debe cumplir con la resolución del 100% de gestión de denuncias recibidas por disconformidad de clientes

### **Comentarios**

Que las denuncias de los clientes por disconformidad de los trabajos sea inferior al 5%.

### **Objetivos**

Mantener los niveles de reclamación.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

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

---

## **Política de Compras - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **0 Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

Conseguir tres presupuestos.

### **Objetivos**

Que la compras que se realices dispongan de tres presupuestos.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

## **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

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

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

Las auditorias se realizarán de forma permanente a las compras que se realicen con proveedores no habituales exigiendo una presentación de tres presupuestos como mínimo, y en caso de ser calidades iguales se escoge el presupuesto con menor costo.

### **Objetivos**

En compras superiores a 300€ de productos que no sean de uso continuado y no se tenga un proveedor establecido, se exigirá la presentación de tres presupuestos.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes -**

### **Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo al Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente se hace un seguimiento continuo al grado de satisfacción del cliente.

### **Comentarios**

Que se realice de forma continua el seguimiento del grado de satisfacción de los clientes.

### **Objetivos**

Que el grado de insatisfacción del cliente con el servicio recibido no debe ser superior al 5%.

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

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

---

### **Política de Calidad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **0 Observaciones Genéricas**

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

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

El Sistema de Gestión de Calidad de JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001:2008 esta basado principalmente en la buena calidad de servicio al

cliente. Este sistema es mantenido y mejorado continuamente en aplicación y eficacia.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes -**

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

##### **Observaciones Genéricas**

De acuerdo al Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente se hace un seguimiento continuo al grado de satisfacción del cliente.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Buen ambiente laboral

Una de las prioridades del equipo directivo es fomentar el buen ambiente laboral.

---

### Convenio Colectivo - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

Cumplimiento con el convenio colectivo del sector.

#### Comentarios

Se encuentra implantado al 100%

#### Objetivos

Continuar con el 100% del cumplimiento del convenio colectivo.

### Encuesta Clima Laboral - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

Encuesta de clima laboral a cargo de entidad externa.

#### Comentarios

Se tomaran los resultados con la finalidad de mejorar los aspectos que se puedan mejorar.

#### Objetivos

La realización de la encuesta del ambiente laboral.

### Evaluación de Riesgos - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

Tener en cada sede de trabajo la evaluación de riesgos de acuerdo al estado actual de las condiciones de trabajo.

#### Comentarios

Actualizar cada vez que se incorpore una nueva actividad en la sede

#### Objetivos

El 100% de los trabajadores tienen que estar contemplados en la evaluación de riesgo de acuerdo al tipo de trabajo que desarrollan.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.

#### Comentarios

Se debe auditar cada proceso en cada sede al año.

#### Objetivos

Cumplimiento con el 100% de las auditorías internas programadas.

---

## Accidentes laborales

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

---

### PRL - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

Es política de JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ en primer lugar adoptar las medidas necesarias para crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores en todas las actividades que se realicen dentro del ámbito laboral, y en segundo lugar cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente. Por este motivo JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ considera fundamentales los siguientes principios y objetivos generales:  Todas las lesiones, dolencias, enfermedades, accidentes e incidentes relacionados con el trabajo pueden y deben ser evitados.  La prevención de riesgos laborales es responsabilidad de la totalidad de la línea jerárquica de la empresa, y de cada uno de los miembros que la integran.  Garantizar la consulta y la participación activa de los trabajadores y sus representantes en todos los elementos del sistema de gestión de la prevención.  Integrar la prevención de riesgos en todos y cada uno de los procesos y operaciones que se desarrollen en la empresa.  Vigilar la salud de los trabajadores, como elemento esencial de la prevención de riesgos laborales. JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ tiene en cuenta asimismo que la Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía, y que su actuación debe regirse con arreglo a las siguientes directrices:  Evitar los riesgos.  Evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse.  Combatir los riesgos en el origen de los mismos.  Adaptar el trabajo a la



persona, atendiendo a las condiciones psicofísicas de ésta. ☒ Tener en cuenta la evolución de la técnica. ☒ Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro. ☒ Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual. ☒ Dar la información y la formación necesaria y suficiente a todos los trabajadores. Por último JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ establece una planificación coherente de la actividad preventiva a través de planes específicos de Salud y Seguridad Laboral incidentes sobre la persona y sus condiciones de trabajo, con vistas a cumplir con los objetivos trazados de reducción progresiva de la accidentabilidad y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

#### **Comentarios**

Seguimiento de PRL

#### **Objetivos**

Continua formación en materia de PRL

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

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

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

Disposición y utilización del 100% de los EPI´s que la

empresa pone a disposición de los trabajadores. Respeto a las normas establecidas por la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

#### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

La accidentabilidad se tomará en cuenta el índice de Incidencia, que resulta de el porcentaje que los accidentes de trabajo representan sobre la plantilla de la empresa. Se calcula como cociente entre los accidentes extrapolados a diciembre y la media de los trabajadores en el periodo calculado.

##### **Comentarios**

Dada la implicación de la dirección y del personal de las diferentes sedes y mediante la concienciación sobre la importancia de la prevención de accidentes laborales, vamos a disminuir el índice de incidencia.

##### **Objetivos**

Reducir el índice de incidencia de 2013 en 5 puntos como mínimo.

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.

##### **Comentarios**

##### **Objetivos**

---

## **Conciliación familiar y laboral**

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

---

#### **Política de Recursos Humanos - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

## Comentarios

## Objetivos

### Convenio Colectivo - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

Cumplimiento con el convenio colectivo del sector.

#### Comentarios

## Objetivos

### Medidas de conciliación (horario flexible, teletrabajo, permiso) - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

##### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Canalizar el 100 de quejas y/o sugerencias.

#### Objetivos

Responder al 100% de la quejas y/o sugerencias.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.

#### Comentarios

Se debe cumplir con hacer por lo menos una auditoria interna por proceso y sede al año.

#### Objetivos

Cumplir con el 100% de las auditorias programadas.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

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

---

### PRL - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

Es política de JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ en primer lugar adoptar las medidas necesarias para crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores en todas las actividades que se realicen dentro del ámbito laboral, y en segundo lugar cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente. Por este motivo JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ considera fundamentales los siguientes principios y objetivos generales: ☒ Todas las lesiones, dolencias, enfermedades, accidentes e incidentes relacionados con el trabajo pueden y deben ser evitados. ☒ La prevención de riesgos laborales es responsabilidad de la totalidad de la línea jerárquica de la empresa, y de cada uno de los miembros que la integran. ☒ Garantizar la consulta y la participación activa de los trabajadores y sus representantes en todos los elementos del sistema de gestión de la prevención. ☒ Integrar la prevención de riesgos en todos y cada uno de los procesos y operaciones que se desarrollen en la

empresa. ☒ Vigilar la salud de los trabajadores, como elemento esencial de la prevención de riesgos laborales. JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ tiene en cuenta asimismo que la Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales debe entenderse al mismo nivel que cualquier otra actividad de la Compañía, y que su actuación debe regirse con arreglo a las siguientes directrices:

- ☒ Evitar los riesgos.
- ☒ Evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse.
- ☒ Combatir los riesgos en el origen de los mismos.
- ☒ Adaptar el trabajo a la persona, atendiendo a las condiciones psicofísicas de ésta.
- ☒ Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- ☒ Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- ☒ Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- ☒ Dar la información y la formación necesaria y suficiente a todos los trabajadores.

Por último JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ establece una planificación coherente de la actividad preventiva a través de planes específicos de Salud y Seguridad Laboral incidentes sobre la persona y sus condiciones de trabajo, con vistas a cumplir con los objetivos trazados de reducción progresiva de la accidentabilidad y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

#### **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Indicadores Relacionados**

##### **0 Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

para la realización de los servicios.

#### **Objetivos**

Es política de JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ en primer lugar adoptar las medidas necesarias para crear un sistema de gestión capaz de garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores en todas las actividades que se realicen dentro del ámbito laboral, y en segundo lugar cumplir satisfactoriamente con el marco legal vigente. Por este motivo JUAN L. BOLAÑOS SUÁREZ considera fundamentales los siguientes principios y objetivos generales: ? Todas las lesiones, dolencias, enfermedades, accidentes e incidentes relacionados con el trabajo pueden y deben ser evitados. La prevención de riesgos laborales es responsabilidad de la totalidad de la línea jerárquica de la empresa, y de cada uno de los miembros que la integran. Garantizar la consulta y la participación activa de los trabajadores y sus representantes en todos los elementos del sistema de gestión de la prevención. Integrar la prevención de riesgos en todos y cada uno de los procesos y operaciones que se desarrollen en la empresa. ? Vigilar la salud de los trabajadores, como elemento esencial de la prevención de riesgos laborales.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados**

##### **0 Observaciones Genéricas**

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

individual y actuación de acuerdo a protocolos, procesos y procedimientos establecidos por la empresa.

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.

**Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

La accidentabilidad se tomará en cuenta el índice de Incidencia, que resulta de el porcentaje que los accidentes de trabajo representan sobre la plantilla de la empresa. Se calcula como cociente entre los accidentes extrapolados a diciembre y la media de los trabajadores en el periodo calculado.

**Comentarios**

**Objetivos**



GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

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

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión Medioambiental de JUAN LUCIO BOLAÑOS SUÁREZ, concesionario de APINSA de conformidad con los requisitos aplicables de la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001:2004. Este sistema es mantenido y mejorado continuamente en aplicación y eficacia. Para ello: - Ha identificado los procesos necesarios y su aplicación, así como los aspectos ambientales derivados de sus actividades y los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba. - Ha determinado los criterios y métodos que aseguran la eficacia de la operación y control de los procesos y actividades que puedan ocasionar un impacto ambiental significativo. - Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para llevar a cabo y seguir estos procesos y actividades. - Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de esos procesos y actividades. - Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de esos procesos y del comportamiento ambiental de la organización.

#### Comentarios

Implantación y seguimiento de Sistema de Gestión Medioambiental.

#### Objetivos

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

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0Observaciones Genéricas

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

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

#### Comentarios

Aplicación de Manual de Calidad y Medioambiente.

#### Objetivos

Seguimiento en todas las sedes.

[Descargar documento adjunto](#)

### Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

G4-1

##### Observaciones Genéricas

Los vistos buenos para las compras y para las gestiones de mantenimientos de vehículos se harán mediante firma digital dentro de la empresa.

#### Comentarios

Se solicitaran los vistos buenos para compras por vía digital.

#### Objetivos

El 100% de los vistos buenos para compras y gestiones de mantenimiento de vehículos se realizaran utilizando la firma digital.

### Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

## Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

Reducir un 10% el consumo de papel.

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La protección del medioambiente consideramos que debe ser completa y eficaz. Para ello, empleamos competencia económica, ecológica y social, para minimizar posibles repercusiones dañinas de nuestra actuación sobre las personas y el medioambiente. Basándonos en: - El cumplimiento de la legislación / normativa medioambiental aplicable. - La protección del medioambiente como parte esencial integrada de todas las decisiones en la empresa. - Análisis de todas las repercusiones en el medioambiente de nuestras actividades, servicios y productos y toma de medidas necesarias. - Formación y especialización de sus colaboradores, para que aporten sus esfuerzos en la mejora continua de la protección del medioambiente. - El dialogo abierto con los clientes, proveedores, instituciones y la sociedad en general. En base a lo expuesto la empresa inicia un cambio en su parque automotor con la sustitución de vehículos asignados al personal comercial por vehículos con tecnología respetuosa con el medioambiente, más pequeños, menor peso y menor consumo de combustible.

---

## Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

### 0 Observaciones Genéricas

Juan L. Bolaños Suárez, concesionario de APINSA, desarrolla su actividad en el campo de: - Servicio de

Control Integral de Plagas (Desinfección, Desinsectación y Desratización). Juan L. Bolaños Suárez, concesionario de APINSA, asume dos grandes retos con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente: 1. Que la calidad de sus servicios sea fiel reflejo de las expectativas de cada cliente. - La calidad de los servicios debe ser el resultado de las acciones planificadas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todo el ciclo. - Dar el servicio requerido por los clientes es el criterio para establecer el nivel de calidad de nuestros servicios. - Hacer que los proveedores cumplan con unos requisitos mínimos de calidad con la finalidad de disponer de material o maquinaria necesaria para dar un servicio adecuado. - La calidad es una labor común de todas las áreas. - Cada empleado es responsable de la calidad de su trabajo. 2. La protección del Medioambiente sea completa y eficaz. Para ello, emplea su competencia económica, ecológica y social, para minimizar posibles repercusiones dañinas de su actuación sobre las personas y el Medioambiente. Basándose en: - El cumplimiento de la legislación / normativa medioambiental aplicable. - La protección del Medioambiente como parte esencial integrada de todas las decisiones en la empresa. - Análisis de todas las repercusiones en el Medioambiente de nuestras actividades, servicios y productos y toma de medidas necesarias. - Formación y especialización de sus colaboradores, para que aporten sus esfuerzos en la mejora continua de la protección del Medioambiente. - El dialogo abierto con los clientes, proveedores, instituciones y la sociedad en general. La aplicación de esta Política exige la integración activa de todo el equipo humano de la compañía, por ello, la Dirección considera prioritarias la MOTIVACIÓN y FORMACIÓN.

### Comentarios

Se esta haciendo uso de nueva tecnología en vehículos nuevos. Reducción de consumos de papel, electricidad y agua.

### Objetivos

Implantación ISO 14001

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

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La renovación de vehículos se realizará teniendo en cuenta el grado de contaminación.

### Comentarios



Todos los vehículos que sean sustituidos serán menos contaminantes.

**Objetivos**

Cumplir al 100% la compra de vehículos menos contaminantes que los que sustituyen.

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de**

**Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

Auditar procesos de administración, técnico y comercial.



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

