

eboca

Informe de progreso

1.

**Carta de renovación del
compromiso**



2 de Febrero de 2016

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que Eboca Vending Labs, SA reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y anticorrupción.

En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente

A handwritten signature in black ink is written over the Eboca logo. The signature is stylized and appears to be "Raúl Benito".

eboca
EBOCA VENDING LABS,
Raúl Benito A-22039374
Director General.

2.

Descripción de las medidas



Derechos humanos

El objetivo de Eboca es influenciar en que todos sus trabajadores, socios y proveedores respeten la Declaración Universal de los Derechos Humanos y protejan el medio ambiente.

Basado en este compromiso tenemos un Código de Conducta que deja clara nuestra posición y que entregamos a todos nuestros trabajadores y ponemos a disposición de todos nuestros socios y proveedores.

Escogemos nuestros socios colaboradores y proveedores afines a nuestros principios y nuestra filosofía en Eboca.

Eboca toma las siguientes medidas para prevenir la violación de los Derechos Humanos:

- Realiza reuniones con todos sus empleados y colaboradores semestralmente denominadas **Pasión sin Complejos** en la que se inculca la filosofía y posición de Eboca, y en la que fomenta un buen ambiente laboral y la identificación de sus empleados con Eboca.
- Eboca evalúa a todos sus colaboradores y proveedores sobre sus principios, normas y directrices antes de establecer relaciones con ellos.



Empleados

Los empleados en Eboca son muy importantes, creemos que para poder mejorar y crecer como empresa, deben comprometerse e involucrarse con la misma. Eboca se preocupa por la Felicidad, la Salud y la Seguridad de sus trabajadores, y en crear un ambiente laboral favorable para conseguir ese compromiso:

- Proporciona a todos sus trabajadores unas instalaciones de trabajo inmejorables, confortables, seguras e higiénicas.
- Cuenta con un plan de Prevención de Riesgos Laborales y APPCC.
- Realiza cursos de formación en temas de seguridad y salud en el trabajo a través de la MAZ.
- Promueve la flexibilidad horaria, jornada reducida y el teletrabajo para facilitar la conciliación familiar y laboral.
- Proporciona una sala de descanso amplia y muy confortable, subvenciona el café y tentempiés para todos sus empleados.
- Cuenta con una política de comunicación interna en la que hace partícipe a todos sus empleados de sus logros y objetivos.
- Reuniones de equipo.



Acciones planificadas para el 2016:

- Revisiones Anuales e Informe de Desempeño y desarrollo profesional por la Dirección.
- Encuestas de clima laboral para medir la motivación de nuestros empleados.
- Kit formativo de bienvenida para nuevos empleados. Manual de Bienvenida.
- Beneficios sociales para empleados.



Cientes

Nuestros clientes son el corazón de Eboca. Buscamos de forma continua la satisfacción de todos nuestros clientes para forjar una relación duradera basada en la confianza. Buscamos continuamente la excelencia en los servicios prestados y productos ofertados.

Para ello contamos con:

- Políticas de Calidad y Medioambiente.
- Código de Conducta y Comportamiento Ético. Guía y ayuda para hacer lo correcto.
- Certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad
- Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
- Servicios de atención al cliente las 24h, por teléfono, mail, web, redes sociales y whatsapp. Buzones de Sugerencia con CRM que gestiona todas las incidencias y reclamaciones.
- Política expresa de tratamiento de datos según LOPD difundida a personal y clientes vía mail.
- Encuestas de satisfacción. Herramienta NPS, que mide la lealtad de nuestros clientes basándose en las recomendaciones.
- Auditorías anuales externas y Análisis periódicos de instalaciones y productos por laboratorio externo.

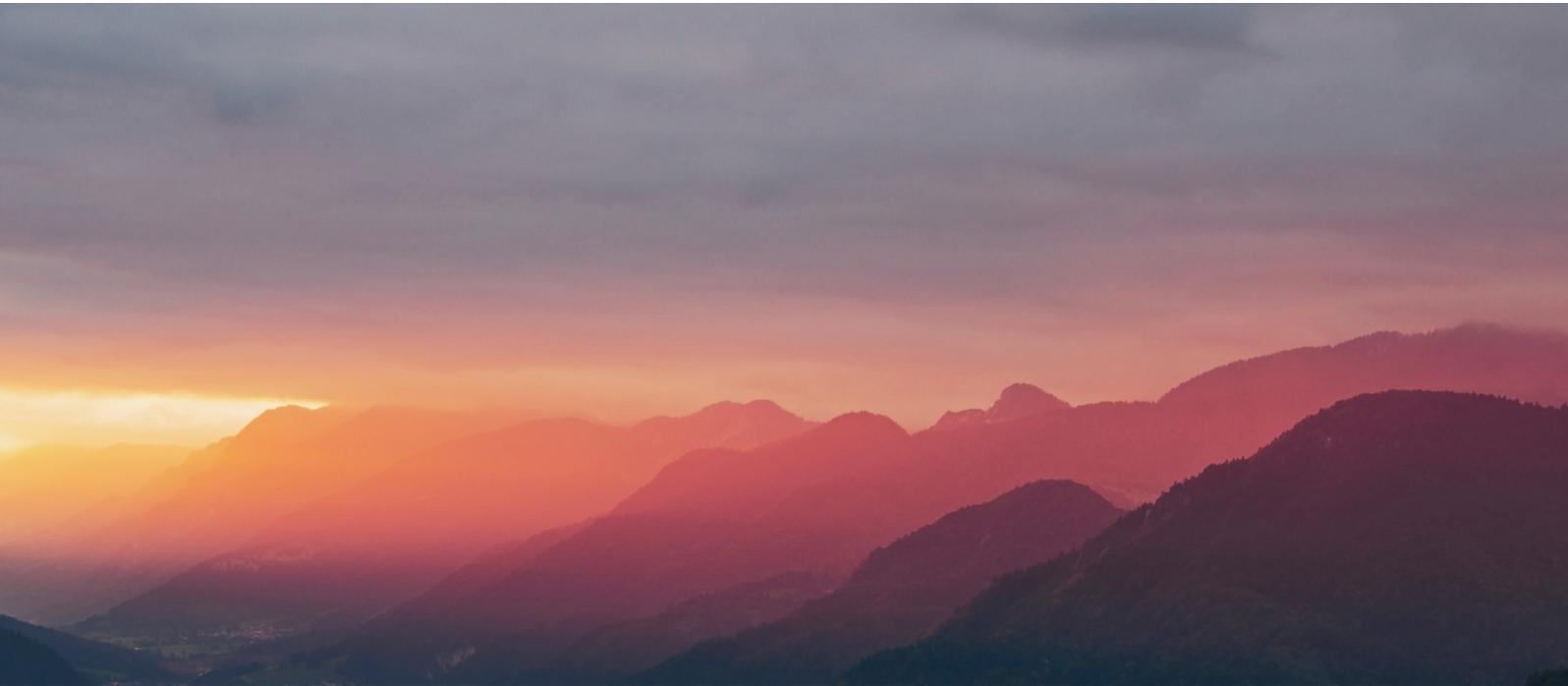


Como indicadores:

- Informe mensual de las incidencias recibidas y las acciones llevadas a cabo para solventarlas.
- Indicador NPS.

Principales desafíos para 2016

- Acercar la RSE a nuestros clientes.
- Mejorar nuestros procesos internos.
- Mejorar la comunicación externa con nuestros clientes.



Medioambiente

En Eboca nos preocupamos por el impacto ambiental y social sobre el planeta que ejerce nuestra actividad. Es por ello que queremos contribuir a que sea el mínimo posible. Para conseguir este objetivo, actualmente disponemos de:

- Política de Calidad y Medioambiente. ISO 14001.
- Normativa interna de la organización.
- Política de Reciclaje.



Los principales desafíos que abordaremos este 2016

- Implementación de nueva tecnologías respetuosas con el medio ambiente. La Telemetría nos permitirá reducir el número de visitas, bajando así el consumo medio de combustible, y una mejor gestión del producto, reduciendo así el producto caducado.
- Convertir Eboca en una empresa Paperless. Recopilar un conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel.
- Queremos calcular y compensar los residuos en CO2. Este 2016 vamos a plantar un bosque de 1000 árboles.
- Reducir el consumo de energía eléctrica de nuestras instalaciones.
- Informar a nuestros clientes de nuestras acciones.

Como indicadores disponemos de:

- Consumo medio de combustible 100km/l.
- Consumo de papel en el año.
- Consumo de energía eléctrica.
- Informe de materiales reciclados.



Comunidad

Eboca es una empresa local, orgullosa de pertenecer a su territorio y ser parte de la sociedad Aragonesa, por ello quiere contribuir mejorando el desarrollo de esta llevando a cabo las siguientes acciones:

- Invertir en las generaciones del futuro mediante nuestro concurso de diseño de vasos, contribuyendo al proceso de formación de jóvenes diseñadores.
- Mantiene una alianza entre la Asociación Down de Huesca. Una colaboración estrecha que irá en aumento durante el 2016.
- Hacemos entregas semanales al Banco de Alimentos.
- Donativos de un porcentaje de nuestras ventas a Asociaciones, como Aspanoa y la Asociación contra el Cáncer.
- Tenemos una tarifa solidaria para Asociaciones.

DOWN + eboca



Para este año 2016 nos proponemos

- Difundir mejor nuestra política RSE a clientes.
- Avanzar y afianzar nuestra alianza con la Asociación Down de Huesca.
- Realizar un informe anual de las actividades de RSE llevadas a cabo durante el año.