



# Residuos Electrónicos, S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2015

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 Azaña  
Numancia de la Sagra (45230) TOLEDO  
☎+34-925.50.89.33 Fax: +34-925.50.89.34  
[www.residuos-electronicos.com](http://www.residuos-electronicos.com)



Numancia de la Sagra, 21 de septiembre de 2016

En Residuos Electrónicos, S.L. y tras varios años de avances en el ámbito de la Responsabilidad Social a nivel de Pyme - muchos de ellos potenciados por ser socios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las exigencias que supone estar adheridos al mismo- deseamos renovar, un año más, nuestro compromiso con la iniciativa, así como continuar aplicando sus 10 principios, interiorizándolos cada año un poco más en nuestra organización y haciéndolos extensibles también, a todos nuestros grupos de interés.

Nuestro compromiso con la ética empresarial y el cumplimiento de las leyes vigentes en nuestro sector, muy legislado, nos hace estar al día de los diferentes cambios normativos y así, durante 2015 se han publicado el Real Decreto 110/2015 de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos y el Real Decreto 180/2015 de Traslado de Residuos en el Territorio Nacional para cuya adaptación estamos siguiendo todos los pasos que se nos van indicando desde la Administración, estando al día de cualquier requerimiento.

Durante este pasado año también, hemos seguido promoviendo diversas acciones, como pueden ser la colaboración con la Hora del Planeta de WWF, la colaboración con la Cruz Roja para conseguir asistencia para personas mayores, la continuación de la colaboración con la Fundación Llamada Solidaria dedicada a la financiación de otras Asociaciones y Fundaciones relacionadas con las Enfermedades Raras, la difusión entre nuestros trabajadores y demás grupos de interés de recomendaciones y campañas de Prevención de Riesgos Laborales apoyadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, la adhesión al Compromiso *Caring for Climate* de Naciones Unidas, la participación en la campaña "1 millón por el Clima" y finalmente, la colaboración con la Asociación Industrial, Técnica y de Comercio (ASITECO) cuya principal tarea era fomentar las conexiones entre profesionales y empresas de nuestra región.

Pero, además de realizar estas acciones, creemos que es necesario seguir aprendiendo y colaborando en la mejora de la integración de la RSC en las empresas, así como difundir las bondades de tenerla en cuenta a la hora de desarrollar un proyecto empresarial. Por ello, durante 2015, hemos participado en seminarios impartidos por la propia Red Española de Pacto Mundial, hemos publicado un artículo en su espacio de noticias explicando nuestra trayectoria hacia la firma del Compromiso *Caring for Climate* y participado en encuestas y estudios, tanto de la Red Española, por ejemplo dentro de su Observatorio de *Reporting*, en el "Estudio de Percepción de la Ética y la RSC" como desde *Global Compact* o más concretamente desde la iniciativa *Caring for Climate*. Por este motivo también, realizamos publicaciones diarias a través de nuestro grupo de Facebook "Residuos Electrónicos, S.L.-Responsabilidad Social" (@ResiduosRSC), con la intención de darle visibilidad a todos los aspectos que engloba la responsabilidad social.

Durante el próximo periodo continuaremos en la misma línea empresarial que hasta ahora, manteniéndonos en el camino de la legalidad, honestidad y respeto hacia nuestro entorno en el más amplio sentido de la palabra, potenciando aquellos aspectos en los que hemos avanzado menos estos años. Por ejemplo y aunque ya tenemos medidas encaminadas en este sentido, elaboraremos una política de Derechos Humanos relacionada con clientes y proveedores que podamos incluir en nuestro Código Ético, actualizado en 2015.

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](http://www.residuos-electronicos.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ginés José Martínez Serrano

Persona de contacto

Noelia García López

Número de empleados directos

14

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Ventas / Ingresos

1702540

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](mailto:info@residuos-electronicos.com). Para seguir 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> A través de Compact Link podéis seguir nuestras publicaciones sobre temática medioambiental en nuestro grupo denominado "Protección Medioambiental".

¿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 puede comunicarse directamente, para posibles sugerencias con el departamento que las atenderá. Así, clientes y proveedores tienen desde el principio de la relación comercial contacto directo con el Departamento Comercial, Departamento de Calidad y Medioambiente y Departamento de Administración. Además, contamos con un procedimiento específico de Evaluación de la Satisfacción de nuestros clientes, a través del cual de manera anual nos indican el grado de satisfacción de los servicios y se les insta a indicar observaciones y sugerencias. Del mismo modo, todos los empleados tienen acceso directo para comunicación ante la Dirección, aunque también disponen de los medios que establece nuestro Sistema de Gestión, mediante los cuales intermediaría el Departamento 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

Determinamos nuevos objetivos relacionados con Los 10 principios y valoramos si se han cumplido los anteriores, pero 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 esos 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 Departamento 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](http://www.residuos-electronicos.com)

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**



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

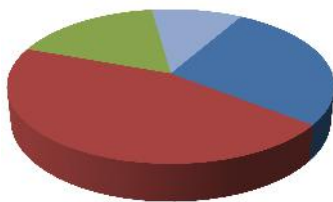
**ANTICORRUPCIÓN**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 49  
 Empleados: 81  
 Proveedores: 31  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 19

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



123

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Satisfacción del cliente

Uno de los objetivos fundamentales de nuestra empresa es que la satisfacción de nuestros clientes sea lo más alta posible. Es algo que todas las empresas desean y un aspecto que no se debe descuidar.

---

### 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 antes clientes, como proveedores de servicios, como Administración, que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite 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

Igual que durante el periodo anterior seguiremos informando al cliente sobre las exigencias a nivel legal en cuanto a la gestión de sus residuos, incluso aunque nosotros no podamos prestar el servicio solicitado, si es necesario indicando otras opciones de gestores que sí puedan prestar el servicio.

Con el paso de los años hemos descubierto que una relación transparente y clara con los clientes hace que estén 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.

### 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 toda nuestra actividad empresarial es a la satisfacción del 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 pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

#### 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.

Durante 2015 hemos contratado a dos personas más para el departamento comercial, haciendo aún más fluida la relación entre nuestros clientes y nuestros comerciales, lo que aumenta la satisfacción de



nuestros clientes.

## **Objetivos**

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En Residuos Electrónicos, S.L. destinamos parte de nuestros recursos económicos y tiempo de nuestros trabajadores a acciones sociales.

#### **Comentarios**

Durante 2015 hemos colaborado, como venimos haciendo desde hace años, con la Fundación Llamada Solidaria y con la Cruz Roja. También hemos llevado a cabo una campaña de recogida de tapones a favor de la recaudación de fondos para construir un aula sensorial para alumnos con discapacidad en un instituto de la comarca.

Este tipo de acciones hace que los clientes sientan que trabajan con una empresa responsable y su satisfacción se incrementa, ya que es un valor añadido a nuestro servicio, trabajar con nosotros ayuda a otros.

## **Objetivos**

Nos proponemos para el próximo periodo aumentar en al menos una, las acciones sociales que realizamos, hasta alcanzar un total por tanto de 4.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" [@ResiduosRSC](#) con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés.

A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones

relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

## **Comentarios**

Además de en las encuestas de satisfacción, 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... Los resultados de las encuestas y los comentarios se analizan para tomar las medidas oportunas en caso de que sea necesario.

### **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/presupuestos emitido, evaluación del servicio prestado por parte del cliente.

#### **Comentarios**

Tras la prestación del servicio, sobretodo tras el primero, el Departamento Comercial realiza un seguimiento anotando todos aquellos comentarios que pueda realizar el cliente que puedan mejorar el servicio. Además, durante el 2015 se incluyó 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**

Para el próximo periodo se va a comenzar a trabajar con un CRM en el que se integrarán estos informes comerciales, los cuales estarán mucho más presentes y accesibles para el personal del Departamento Comercial, mejorando el seguimiento y por tanto esperamos que también incremente su satisfacción.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **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 además, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

### **Comentarios**

Cuando se entabla una relación comercial, a todos nuestros clientes se les comenta cuáles son los canales para tramitar sus quejas o denuncias y se les informa del estado de sus reclamaciones a través del Departamento de Calidad.

## **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Nuestra política de empresa, con respecto al trato hacia el cliente, requiere de la realización de visitas de los comerciales, de los técnicos, del Responsable de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, o de la combinación de varios de ellos, según requiera el cliente en cuestión.

### **Comentarios**

Habitualmente siempre se realiza una visita inicial concertada y más adelante de manera periódica si el comercial lo considera oportuno o si el cliente lo requiere.

### **Objetivos**

Para el próximo periodo estableceremos un sistema de planificación de visitas, utilizando el CRM que ya estará en funcionamiento, para que sean lo más ordenadas y oportunas posibles.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente 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, llevada a cabo por una entidad certificadora.

### **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**

## **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**

Tras cada servicio y a través del Departamento Comercial, se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente. Además, de manera anual, el Departamento de Calidad y Medio Ambiente envía una encuesta 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

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

En nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tenemos establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba las 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 de 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 un 5%, como nos habíamos propuesto, las incidencias indirectas que afectan a la prestación de nuestro servicio, es decir, las incidencias generadas por motivos que no dependen de nosotros, por ejemplo, por proveedores (especialmente teniendo en cuenta transportes, que son los que más pueden afectar al servicio). Hubo 4 incidencias indirectas que realmente afectaron al servicio, en 2014 hubo 6, por lo que superamos el objetivo marcado.

## Objetivos

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### 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

Medio Ambiente 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 el índice de satisfacción de nuestros clientes sobre 5, fue de 4,78, aumentando un 12% con respecto a la anterior medición por lo que la satisfacción de nuestros clientes va en aumento y debemos seguir en esa línea.

## Objetivos

---

## Desinformación de los clientes en materia medioambiental

Nos encontramos con que hay muchos clientes que no conocen cuáles son sus obligaciones como productores de residuos o la documentación de que deben disponer para justificar una adecuada gestión de residuos. Es un problema que los Departamentos de Medio Ambiente de las empresas, con personal cualificado para ello, no sean los que realizan la contratación de los gestores de residuos, ni los que supervisan la gestión en el momento en el que se está realizando.

---

## Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medio Ambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés. Está expuesta en las oficinas 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 hacia los mismos, no solo a nivel comercial sino también a nivel legal, indicando todos los requisitos legales a los que tienen que dar cumplimiento.

Durante el pasado periodo, con la publicación de nueva normativa que afecta a nuestro sector hemos tenido que hacer una labor de información y formación intensa entre nuestros clientes y empleados. Desde el Departamento de Medio Ambiente se prepararon documentos y presentaciones que han sido entregados al Departamento Comercial para que la información pudiera ser transmitida a nuestros clientes.

### **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, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto.

#### **Comentarios**

Lo vamos a implantar para el próximo periodo.

#### **Objetivos**

Teniendo en cuenta que la información que transmiten los comerciales, ya sea vía correo electrónico o vía visitas comerciales, parece algo informal y no está llegando a interiorizar los mensajes al 100% de nuestros clientes, como se requeriría por tratarse de requisitos legales, es necesario que incluyamos dentro de nuestro plan de formación también a nuestros clientes. De esta manera cuando sea necesario que sean conocedores de algún tipo de normativa que les pueda afectar y del cual sean totalmente desconocedores les enviaremos un dossier formativo con toda la información necesaria para que tanto ellos como nosotros cumplamos con estos requisitos.

### **Ficha de cliente - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Todos nuestros clientes disponen de una carpeta en el servidor con su ficha o informe en el que se recogen sus datos, material que generan, periodicidad de recogidas, ofertas-presupuestos, certificados de gestión y demás documentación.

#### **Comentarios**

Utilizamos las fichas de clientes y clientes potenciales para saber como de completa tenemos la información sobre estos. Habitualmente cuando nuestro interlocutor no dispone de un adecuado conocimiento sobre la normativa esta ficha está menos completa, o tarda mucho más en completarse, posiblemente faltará el Contrato de Traslado de Residuos, no dispondremos de los Códigos LER del material con mucho detalle, etc.

#### **Objetivos**

Para el próximo periodo, revisaremos todas las fichas de clientes para ver cuáles son a las que le faltan detalles y reforzaremos las comunicaciones y la formación sobre ellos

### **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**

Si detectamos que las incidencias en la prestación de nuestro servicio tienen que ver con información que no nos ha facilitado nuestro cliente por el desconocimiento de la normativa en materia medioambiental tendríamos un indicador de que hay desinformación en esta materia y que está afectando al servicio por lo que tenemos que centrar nuestro esfuerzo en que estas incidencias no tengan lugar.

## Ficha de Cliente completa - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Todos nuestros clientes disponen de una carpeta en el servidor con su ficha o informe en el que se recogen sus datos, material que generan, periodicidad de recogidas, ofertas-presupuestos, certificados de gestión y demás documentación.

### Comentarios

Hemos detectado que los clientes que desconocen la normativa o sus propias obligaciones como productor de residuos aportan menos datos sobre sus residuos o tardan más en aportar la documentación pertinente por no considerarlo como un requisito normativo.

### Objetivos

Para el próximo periodo nos comprometemos a tener completas, en todos sus apartados y con la documentación necesaria las fichas del 95% de los clientes. (No se tendrán en cuenta los clientes potenciales).

---

## Etiquetado e información transparente al cliente

Consideramos de suma importancia mantener un flujo de información fluida con nuestros clientes, actualizando documentación aportada anticipándonos a su petición, informando sobre la obtención de nuevos permisos o certificaciones y aportando documentos de empresa (corriente de pagos SS, Agencia Tributaria, TCs, etc) cuando nos son solicitados.

---

### Normativa interna de la organización - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Nuestros comerciales, en el primer contacto con el cliente y habitualmente por correo electrónico, aportan un dossier de documentación de nuestra empresa, el cual está compuesto por nuestra

autorización como gestor y transportista de residuos, información sobre cumplimiento de PRL, LOPD, certificaciones ISO e información sobre acciones de RSC.

### Comentarios

Además de esta documentación que se entrega por norma, si los clientes solicitan cualquier otro tipo de documentación que justifique que cumplimos en materia laboral o tributaria se aporta sin ningún tipo de problema.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" [@ResiduosRSC](#) con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

### Comentarios

El canal de comunicación más habitual que empleamos para comunicarnos de manera transparente con nuestros clientes es el correo electrónico, porque es la manera más fácil y rápida para intercambiar información.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

Trabajamos activamente por acercar la RSE a nuestros clientes, llevando a cabo diferentes estrategias de comunicación.

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos), relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

### **Comentarios**

En Residuos Electrónicos hemos difundido nuestro Código Ético y de Conducta entre nuestros grupos de interés, lo cual hace que se puedan sentir familiarizados con nuestros valores.

### **Política de Acción Social - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Aunque no disponemos de una Política de Acción Social propiamente dicha, dentro de los valores de nuestra empresa se incluye el de realizar acciones sociales y medioambientales de manera anual en la que se puedan implicar nuestros trabajadores y siempre haciéndolo extensible a todas aquellas personas que lo deseen.

### **Comentarios**

Todos los años realizamos al menos 2 acciones de índole social y 2 de índole ambiental. En cuanto a las acciones de carácter social, durante 2015, participamos en una campaña de recogida de tapones para recaudar fondos para financiar la construcción de un aula sensorial para alumnos con discapacidad en un instituto de la zona, participamos en el Sorteo del Oro de la Cruz Roja, cuyos fondos van destinados a causas sociales y colaboramos con la publicación de varios artículos en la revista de ASITECO (Asociación Industrial, Técnica y de Comercio), cuya principal labor es la de fomentar conexiones entre profesionales

y empresas de nuestra región. Todas estas acciones son difundidas a través de nuestro grupo de Facebook, [@ResiduosRSC](#) y también en el dossier de documentos que se le entregan al cliente a través de correo electrónico en la primera toma de contacto.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" [@ResiduosRSC](#) con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

### **Comentarios**

Durante este periodo sobretodo 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 publicamos en la sección de opinión un artículo en la revista de ASITECO (Asociación Industrial, Técnica y de Comercio), cuya principal tarea es fomentar las conexiones entre profesionales y empresas de nuestra región, en el que hablábamos de la RSC y de nuestras acciones.

A nivel de la Red Española de Pacto Mundial, en 2015 realizamos una publicación, en su sección de noticias de la página web, comentando la experiencia de habernos unido al compromiso "Caring for Climate" de la Naciones Unidas.

### **Objetivos**

[Descargar documento adjunto Artículo ASITECO](#)

## 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 pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

### Comentarios

A parte de asesorar en materia medioambiental, el Departamento de RSC (unido al de Calidad, Medio Ambiente y PRL), también informa sobre las acciones llevadas a cabo por la empresa en esta materia. Este Departamento, además, es el que es interlocutor con la Red Española de Pacto Mundial.

En otros apartados se han descrito las formas de comunicación y atención a nuestros clientes.

### Objetivos

## Proyectos de apoyo a la difusión o implantación de sistemas RSE en empresas o entidades - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, estamos dispuestos a colaborar, dentro de nuestras posibilidades, en todas aquellas iniciativas que puedan acercar la RSC a nuestros grupos de interés.

### Comentarios

Durante el pasado periodo participamos en el estudio del Observatorio de Reporting de la Red Española de Pacto Mundial, "Percepción de la ética y la RSC en las pymes". Nos aportaron un informe con las conclusiones extraídas de nuestras respuestas, el cual fue publicado en nuestro grupo de Facebook.

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

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Nuestra empresa llevó a cabo 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, la cual sigue funcionando actualmente, con los mismos objetivos y que presta ayuda a varias asociaciones también relacionadas con diversas enfermedades raras.

En nuestro grupo de Facebook @ResiduosRSC 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 diseñamos 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 a cerca del fin de los móviles que se recogen con la cajita y otro para indicar el montaje de la caja.

También en el nuevo diseño de las carpetas informativas que entregamos a los clientes hemos incluido otro código QR que dirige directamente a nuestro grupo de Facebook para que nuestros clientes tengan acceso a la información de RSC que publicamos de una manera muy rápida y directa.

### 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**

Analizando los diferentes apartados de este informe y revisando las acciones realizadas año tras año para acercar la RSE al consumidor final, e nuestro caso, clientes y proveedores, podemos medir si realmente nuestra labor es o puede ser de utilidad.

### **Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

A través de nuestro grupo de Facebook, mediante correo electrónico o bien mediante visitas comerciales podemos realizar comunicaciones de la índole que sean.

#### **Comentarios**

Las realizamos pero ún no hemos implantado este indicador realizando la medición del número de comunicaciones.

#### **Objetivos**

De cara al próximo periodo mediremos las comunicaciones que hemos realizado en materia de RSC a nuestros clientes, de manera directa y también en el grupo de Facebook (@ResiduosRSC), además este grupo nos permite también contabilizar el número de "me gustas", lo cual indica que ese contenido efectivamente ha resultado interesante y se ha leído.

---

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

En nuestra empresa cumplimos con la LOPD, teniendo registrado los archivos pertinentes en la Agencia de Protección de Datos y manteniendo en vigor el Documento de Seguridad, además de tomar todas las precauciones necesarias para que los datos de carácter confidencial que puedan llegar en el interior de los equipos sean eliminados. Tenemos que estar muy atentos para no incurrir en incumplimientos legales.

---

## **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 antes clientes, como proveedores de servicios, como Administración, que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

#### **Comentarios**

En Residuos Electrónicos, cumplimos con la LOPD, tenemos inscritos los ficheros pertinentes en la Agencia de Protección de Datos y realizamos las auditorias necesarias. Además de esto, tenemos un elevado control sobre los dispositivos de almacenamiento de datos que pueden venir dentro de los equipos que manejamos como residuos, indicando al cliente que, en caso de incluirlos, sean ellos mismos los que eliminen la información confidencial o bien nos indique si la contienen, para que nosotros podamos proceder a la inutilización de estos dispositivos de manera que no se pueda recuperar la información contenida en ellos. Ante la duda, el protocolo es realizar un tratamiento de inutilización mecánica de todos los dispositivos de almacenamiento de datos.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En Residuos Electrónicos, informamos a todos nuestros clientes y trabajadores sobre el tratamiento que van a recibir los datos de carácter confidencial.

#### **Comentarios**

A parte de cumplir con la normativa vigente en este campo, si nuestros clientes necesitan una garantía especial de protección de los datos que contienen los



dispositivos de almacenamiento de información que pueden tener, en ocasiones, los equipos que gestionamos, les informamos del proceso detallado que seguirán en nuestra planta, el cual siempre será tratamiento mecánico. Si aún así ese tratamiento no es apropiado para nuestro cliente en cuestión, le asesoraremos con otras posibilidades que ofrecen otras empresas con las que podemos colaborar. A nivel interno todos nuestros trabajadores son conocedores del protocolo a seguir tanto con los datos de clientes o proveedores como con los contenidos en los dispositivos de almacenamiento de información.

### **Objetivos**

Durante el próximo periodo desarrollaremos una política específica de protección de datos que integraremos en nuestro Código Ético y de Conducta y comunicaremos de manera interna y externa a todos nuestros grupos de interés.

### **Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, aprobó el Reglamento de desarrollo de la LOPD. Uno de los requisitos para su cumplimiento era elaborar un documento que recogerá las medidas de índole técnica y organizativa acorde a la normativa de seguridad vigente que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal.

### **Comentarios**

En Residuos Electrónicos, disponemos de un Documento de Seguridad actualizado en 2015.

### **Objetivos**

Revisar el Documento de Seguridad en 2017, según como establece la normativa.

### **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 tienen la posibilidad de usar nuestro canal de denuncias y reclamaciones para exponer cualquiera que pueda surgir relacionada con la protección de datos.

---

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

---

### **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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

### **Comentarios**

Todos nuestros trabajadores seguían las pautas recogidas en nuestro Código Ético incluso antes de haberlas plasmado en un documento, son aspectos muy básicos que se deberían respetar en todo momento y que dan garantía de que si se genera una relación, sea del tipo que sea, cliente-proveedor de servicio, empresario-trabajador, etc. y se basa en estas

premisas, será transparente, honesta y de calidad.

## Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

## Transparencia - Política

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Nuestra actividad requiere de un alto grado de transparencia ya que la más mínima ocultación de información puede provocar que nuestros clientes incumplan la normativa.

### Comentarios

Somos transparentes, no incurrimos en engaños o verdades a medias, asesoramos a nuestros clientes sobre los requisitos legales asociados a la gestión de los residuos que generan, incluso para aquellos para los que no podemos dar una solución desde nuestra empresa y también recomendamos otras empresas del sector que sí podrían dar solución, al igual que esperamos que otras empresas del sector lo hagan con nosotros.

A nivel de documentación, facilitamos tanto a clientes como a proveedores nuestras autorizaciones, certificaciones, documentación laboral, tributaria o cualquier otra que nos sea solicitada. De hecho en el primer contacto con un posible cliente, de entrada, se le presenta un paquete básico de documentación compuesto por nuestras autorizaciones como gestor y transportista de residuos, nuestras certificaciones ISO 9001 y 14001, las acciones de RSC que hemos llevado a cabo, documentación de Prevención de Riesgos Laborales y acreditación de cumplimiento con la LOPD.

Durante el pasado periodo, con los cambios normativos que hubo y según el objetivo que nos habíamos marcado, enviamos un correo electrónico genérico para todos nuestros clientes informando sobre estos cambios y explicando la nueva documentación que habría que formalizar a partir de ese momento, adjuntando los modelos y demás. Es posible que nuestra información fuera cedida a otros gestores que no estuvieran tan al día a nivel legislativo

pero para nosotros la relación transparente con nuestros clientes es mucho más importante que la existencia de otras empresas que puedan aprovecharse de nuestro trabajo (competencia desleal, la cual en nuestro sector es muy acusada).

## Objetivos

Durante el próximo periodo revisaremos los textos de los documentos que utilizamos habitualmente con nuestros clientes, como por ejemplo las condiciones generales de las ofertas, las cláusulas del Contrato de Tratamiento de Residuos para hacerlos más accesibles y comprensibles para todos ellos.

## Política de regalos - Política

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta está descrita nuestra política de aceptación de regalos.

### Comentarios

"No podrán aceptarse ni proporcionarse regalos o pago alguno, si obliga o parece obligar a la persona que lo reciba a modificar el desarrollo habitual de las relaciones comerciales"

## Objetivos

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

### Indicadores Relacionados

0

### 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 la propia actividad de la competencia, 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 y nosotros siempre

aportamos nuestra documentación.

### **Comentarios**

Nuestros trabajadores son conocedores de los riesgos que afectan a nuestra entidad en materia de corrupción y son conscientes de nuestras políticas de aceptación de regalos, sobornos, etc, las cuales están recogidas en nuestro Código Ético y de Conducta.

### **Objetivos**

Aumentar la formación en materia de corrupción para nuestros trabajadores. Durante el próximo periodo se volverá a formar a los trabajadores sobre la corrupción empresarial en sus aspectos básicos, aportando información y ejemplos de buenas prácticas en otras empresas.

### **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 realizada por una certificadora.

### **Comentarios**

Dentro de los elementos que se revisan en estas auditorías están los informes comerciales realizados por parte del departamento Comercial, en los que se anotan todos los detalles relativos al cliente, la información que nos han solicitado, la que hemos aportado, si nos han solicitado alguna documentación o dato que no hayamos podido aportar y qué medida se ha tomado para poder solucionarlo, etc. Por lo que la relación de nuestros trabajadores con los clientes es bastante transparente.

### **Objetivos**

### **Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Objetivos**

Nos marcamos como objetivo para el próximo periodo comenzar a implantar y utilizar el Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia que pone a nuestra disposición la Red Española de Pacto Mundial, con el fin de avanzar en esta materia.

### **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 trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. 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, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

### **Comentarios**

Los clientes siempre disponen de varios contactos en la empresa, además del departamento comercial. Si en algún momento, alguno de nuestros clientes, detecta un comportamiento poco ético entre nuestros trabajadores, habitualmente será un comercial o uno de los técnicos ya que son con los que más en contacto están con ellos, siempre dispondrán del contacto del Responsable de Calidad y el del Departamento de Administración, incluso en algunos casos el de la Dirección, para poder denunciar este comportamiento y tras la investigación de la causa poder tomar las medidas oportunas.

### **Objetivos**

Sigue sin darse el caso de que alguno de nuestros clientes haya presentado una denuncia de este tipo. No obstante, un año más, seguiremos informándoles sobre la posibilidad de realizar denuncias, quejas o reclamaciones en cualquier momento que lo estimen oportuno.

## Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Aunque no se haya dado ningún caso de corrupción en nuestra empresa desde que llevamos un control exhaustivo en esta materia, creemos que es necesario utilizar este indicador para no despistarnos, ya que la corrupción fomenta la falta de ética y transparencia, la economía sumergida y hace que la competencia no sea justa.

### Comentarios

Aun no tenemos datos para poder realizar una comparativa entre años.

### Objetivos

Durante el próximo periodo estableceremos como definitivo el uso de este indicador, el cual se medirá de manera anual.

---

## Relación duradera con los clientes

En nuestro sector, mantener una relación duradera con los clientes necesita una labor comercial previa y posterior intensa por lo que es un desafío importante a tener en cuenta.

---

### 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 necesite el destinatario de la misma.

### Comentarios

Que todo nuestro personal conozca la normativa de aplicación, para dar un buen asesoramiento al cliente, de manera que realicen una gestión de residuos de acuerdo a la Legislación vigente, hace que la satisfacción sea alta y conseguimos que nuestra relación con ellos sea duradera.

### Objetivos

Aunque nuestro personal va recibiendo las actualizaciones de la normativa que les son necesarias para poder dar un servicio de calidad al cliente, debido a la publicación en 2015 de varios Reales Decretos que nos son de aplicación y al cambiar de manera notable los requisitos que se deben aplicar, sobretodo a nivel de documentación y datos aportados por y a los clientes, nos comprometemos a dar un formación específica extra a todo el personal para asentar los conceptos nuevos que se han ido introduciendo, ya que a pesar de que llevan unos meses plenamente en vigo aún hay dudas a nivel de la propia Administración sobre su aplicación.

### 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 Medio Ambiente 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 pilares básicos de nuestra filosofía empresarial y por tanto, está recogido en nuestra Política de Calidad, es la satisfacción de nuestros clientes. Un cliente satisfecho se puede considerar un cliente fiel.

### Objetivos

## Código Ético - Política

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

En el Código Ético de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, derechos humanos, transparencia, buenas prácticas y medio ambiente, siendo susceptible de ser ampliado o modificado en cualquier momento en los aspectos que así sea necesario para seguir avanzando en materia de RSE.

### Comentarios

El enfoque de nuestro Código Ético es hacia el cliente, como uno de nuestros principales grupos de interés, por lo que es un documento que tras su lectura por parte de estos debería generar una sensación de transparencia y confianza que debería ayudar a que los vínculos entre nuestra empresa y el cliente sean más grandes cada vez.

### Objetivos

Nos comprometemos a revisar de manera anual los aspectos recogidos en nuestro Código Ético para ver si está completo y sigue cumpliendo con nuestros valores empresariales básicos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" [@ResiduosRSC](#) con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

### Comentarios

La comunicación fluida entre todos nuestros departamentos, más especialmente desde el departamento comercial, siempre ha sido uno de los aspectos fundamentales a destacar en nuestra relación con los clientes. Una buena atención y seguimiento y la facilidad en la resolución de problemas potencia que la relación con nuestros clientes sea más duradera.

### Objetivos

Durante el pasado periodo contratamos dos comerciales más que han reforzado la atención a clientes antiguos y la obtención de nuevos clientes a los que también se les puede dar un seguimiento adecuado.

Durante el próximo periodo instalaremos un CRM específicamente diseñado para nuestra actividad en el que una de sus funcionalidades será el envío automático de comunicaciones a un listado de clientes, de esta manera podremos realizar comunicaciones relevantes sobre cambios normativos, nuevos requisitos de documentación, enviaremos nuestras autorizaciones, etc, de una manera muy rápida y teniendo certeza de que la comunicación ha llegado a todos 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 pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

### Comentarios

Nuestros comerciales realizan una labor de seguimiento de nuestros clientes mediante correo electrónico, visitas presenciales (siempre previa cita) o por teléfono. De cada contacto, visita o reunión dejan constancia en la ficha de cliente para poder establecer el momento en el que el cliente tiene una determinada necesidad. Esta manera de trabajar facilita mantener una relación duradera con nuestros clientes. Además

para reforzar esta tarea, durante el pasado periodo se incorporaron dos trabajadores más al Departamento Comercial.

### **Objetivos**

Nuestra empresa se dedica al reciclaje y en ocasiones hay que subcontratar transportes autorizados para realizar las recogidas de los residuos en las instalaciones de los clientes. Esta tarea quita mucho tiempo a nuestros comerciales, ya que hasta el momento, cada uno de ellos gestiona sus recogidas. Como objetivo para el próximo periodo nos hemos marcado la contratación de un auxiliar comercial para que desempeñe esta tarea y otras que tengan que ver con las labores administrativas del departamento comercial para que los comerciales puedan tener más tiempo para atender a los clientes según los estándares de calidad de nuestra empresa.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **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 positivos, reclamaciones, sugerencias, etc. y se tienen en cuenta a la hora de mejorar la prestación del servicio. El cliente percibe que sus comentarios se tienen en cuenta y por tanto es una acción que ayuda a generar una relación duradera con el cliente.

### **Objetivos**

### **Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En Residuos Electrónicos, S.L. estamos desarrollando un CRM que nos ayudará a mejorar la relación con nuestros clientes.

#### **Comentarios**

Tenemos en proceso de desarrollo un CRM hecho a medida para los requisitos concretos de nuestra empresa y nuestra actividad y que además podrá ser empleado como gestor documental. Se registrará toda la actividad comercial y estarán disponibles todos los documentos, sean del tipo que sean, asociados a cada cliente

### **Objetivos**

Nos marcamos como objetivo para el próximo periodo que CRM esté plenamente operativo con resultados organizativos visibles.

### **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestra política de empresa, con respecto al trato hacia el cliente, requiere de la realización de visitas de los comerciales, de los técnicos, del Responsable de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, o de la combinación de varios de ellos, según requiera el cliente en cuestión.

#### **Comentarios**

Nunca realizamos visitas comerciales a "puerta fría", todas las visitas tanto para clientes potenciales como clientes efectivos se acuerdan previa llamada telefónica o correo electrónico. Habitualmente todos los clientes de la zona centro de la península, donde nos encontramos y donde son más numerosos, reciben una visita previa a la prestación de servicio por nuestra parte. Más adelante se realizarán visitas puntuales de cortesía o si lo requiere el propio cliente.

Todas las visitas quedan registradas en la ficha del cliente.

### **Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento**

## **Indicadores Relacionados**

0

## **Observaciones Genéricas**

Este indicador consiste en llevar un control de la duración de la relación con los clientes, para poder realizar una comparativa año tras año.

Así por ejemplo en el reporte correspondiente a 2015, se tendrá en cuenta la duración de la relación con los clientes de ese año, considerando que una relación de 3 años es el valor máximo. Así los clientes podrán llevar con nosotros trabajando 1 año, 2 años o 3 años, si llevan menos de un año no se asumirán como clientes fijos todavía. Cuanto más alto sea el porcentaje de clientes con los que llevamos trabajando 3 años o más, más duradera será nuestra relación con los clientes.

Para utilizar este indicador no se incluirán los clientes adheridos al servicio de pequeñas recogidas.

## **Comentarios**

Es un indicador que vamos a comenzar a emplear este año. Como dato de partida en 2015:

- Empresas con las que llevamos trabajando un año, 15.
- Empresas con las que llevamos trabajando dos años, 17.
- Empresas con las que llevamos trabajando desde hace 3 años o más, 22.

- Hace más de 3 años que trabajamos con un 40,74% de nuestros clientes, 2 años que trabajamos con un 31,48% y 1 año que trabajamos con un 27,78%.

## **Objetivos**

Para el próximo periodo formalizaremos la implantación de este indicador.

## **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 relacionadas con 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 ha sido una medida efectiva.

### **Objetivos**

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS





---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

#### Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L. siempre contratamos a nuestros trabajadores en función de sus aptitudes profesionales, sin importar sexo o raza o cualquier otra característica independiente de las aptitudes profesioanles. 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 que es finalmente el que tomará la decisión de la contratación.

#### 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 Gestión de Calidad y Medio Ambiente 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 llevada a cabo por una certificadora acreditada.

#### 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 en ningún caso se hace mención a ninguna característica extraprofesional. Que los puestos estén ocupados por personas que cumplen los requisitos establecidos se supervisa en las auditorías.

#### Objetivos

---

## Conciliación familiar y laboral

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

---

### Política de Conciliación - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Como hemos explicado de manera más extensa en

otros apartados de este informe en Residuos Electrónicos aplicamos una serie de medidas de conciliación para nuestros trabajadores, las cuales son, jornadas reducidas, permisos para asuntos propios, teletrabajo, horarios flexibles, etc.

### **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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

#### **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 y con la mayor flexibilidad para nuestros trabajadores.

#### **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, además de actualizado según las

exigencias formativas en ese momento concreto.

#### **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 pueden ser procedimientos para implantar medidas específicas en materia de conciliación familiar y laboral, o formación específica para nuestros trabajadores con el fin de sensibilizar sobre estos aspectos.

#### **Objetivos**

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Todos los trabajadores (hombres y mujeres) que tienen cargas familiares, personas dependientes a cargo o que están realizando estudios complementarios, tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo con el horario laboral, 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 al colegio o se conceden permisos para atender las cargas familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc).

#### **Comentarios**

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

#### **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**

En los Informes de Progreso que presentamos de manera anual realizamos un seguimiento de nuestras medidas de conciliación, entre otros motivos, para poder detectar si este aspecto supone un riesgo o una oportunidad de mejora para nuestra organización y para ver cual es la evolución y los resultados de las medidas que vamos aplicando.

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **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 Medio Ambiente.

### **Comentarios**

Es uno de los instrumentos que nuestros trabajadores pueden utilizar para mostrar cualquier disconformidad o malestar con alguna de las medidas de conciliación o la inexistencia de ellas para su circunstancia personal, a parte de siempre disponer de un canal de comunicación directo con la Dirección.

### **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 opción 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 se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellos trabajadores que deban llevarlos al colegio, por ejemplo. También se conceden permisos para los trabajadores que tengan que atender a personas dependientes o niños, que acudir reuniones escolares o consultas médicas, etc.

### **Comentarios**

- Un 50% de nuestros trabajadores ha disfrutado de flexibilidad horaria continua durante el anterior periodo.
- El 100% de nuestros trabajadores ha dispuesto de permisos para atender cargas familiares o para destinar tiempo a asuntos propios más allá de los tiempos establecidos en el Convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias por el que nos regimos.
- Durante el pasado periodo a una trabajadora, por embarazo, se le concedió realizar parte de la jornada laboral desde casa (teletrabajo), un 7,14% de la plantilla.
- El 50% de nuestros trabajadores tiene disponibilidad plena para coger las vacaciones de la manera y en el tiempo que le parezca más adecuado. El otro 50% al ser personal de almacén (producción), únicamente pueden escoger 15 días de la manera que deseen, los otros 15 días son acordados entre el trabajador y Dirección, pero siempre intentando respetar las preferencias del trabajador.

### **Objetivos**

Nuestra estrategia empresarial nos da la oportunidad de seguir mejorando en medidas de conciliación por lo que seguiremos avanzando en este campo intentando que nuestros empleados se sientan lo más cómodos posible en su centro de trabajo.

---

## Discriminación por discapacidad

En nuestra empresa contratamos a nuestros trabajadores en función de las aptitudes profesionales. Si una persona tiene una discapacidad, del grado que sea, pero le permite desempeñar las tareas del puesto en cuestión, será bien recibida en nuestro equipo.

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

#### Comentarios

Nuestro Código Ético y de Conducta establece que en nuestras contrataciones no debe haber discriminación por sexo, raza, religión u orientación sexual. De igual manera si una persona tiene una discapacidad y cumple las características para el puesto en cuestión, perfectamente podría desarrollar su trabajo en nuestra empresa.

### Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Durante el pasado periodo pasó a formar parte de la plantilla una persona con un 47% de minusvalía, lo que supone un 7,14% de nuestros trabajadores.

#### Objetivos

---

## Buen ambiente laboral

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

#### 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. Somos una empresa pequeña en la que todos los departamentos están estrechamente relacionados y de no cumplir con esta premisa el trabajo no podría salir adelante.

Durante el pasado periodo hemos desarrollado algunas actividades de acción social o medioambiental en las que todo el personal de la empresa ha podido implicarse, como por ejemplo, la recogida de tapones para recaudar fondos para la habilitación de un aula sensorial en un instituto de la

comarca, la campaña "Un millón por el clima", en el que se han admitido sugerencias de acciones de todos los trabajadores, o la participación en el Sorteo del Oro de la Cruz roja, cuyos fondos recaudados son destinados a acción social.

### **Objetivos**

En la planificación de las acciones sociales y medioambientales para el próximo periodo sigue habiendo cabida para desarrollar algunas que impliquen a todos los trabajadores o que ellos propongan.

### **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 sobretodo a clientes y trabajadores. Algunos aspectos de la línea estratégica están definidos en la Política de Calidad y Medio Ambiente, 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**

Participamos en acciones y proyectos en los que las ideas y la iniciativa de todos los trabajadores tienen cabida. Tenemos un panel de anuncios en el que promocionamos todas las actividades que llevamos a cabo para que todos los trabajadores puedan verlas y eso hace que todo el mundo se sienta involucrado con la empresa. Como parte también de nuestra línea estratégica llevamos a cabo medidas de conciliación de la vida laboral y personal de nuestros trabajadores, con horarios flexibles para personas con cargas familiares y permisos especiales para atenderlas.

### **Objetivos**

### **Igualdad de Oportunidades - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En nuestra empresa todo el mundo tiene las mismas oportunidades ante la obtención de un puesto de trabajo y esto siempre ha sido así, incluso antes de tener plasmado esta política en nuestro Código Ético y de Conducta.

#### **Comentarios**

Para una contratación, nunca se tiene en cuenta sexo, edad, raza, religión, si pueden desempeñar las funciones requeridas del puesto, serán bien recibidos. Tenemos un equipo multidisciplinar, multicultural y con diferencia de edades. Durante el pasado periodo también se contrató a una persona con minusvalía.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

#### **Comentarios**

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

Facebook también se emplea para felicitar cumpleaños, enlaces, nacimientos de hijos de nuestros trabajadores, etc.

### **Objetivos**

Queremos seguir fomentando la participación de nuestros trabajadores a través de nuestros canales de comunicación, son pocos los que se han atrevido a realizar sugerencias de publicaciones o acciones aún.

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

En Residuos Electrónicos, S.L. disponemos de 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, medio ambiente y calidad y formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos. También se incluyó durante el pasado periodo información sobre las acciones de RSC que lleva a cabo la empresa.

### **Comentarios**

Este manual es entregado a todos los trabajadores en su primer día de trabajo. Por experiencia sabemos que aclara muchas dudas y también da pie a preguntar cualquier duda que pueda surgir al tener reunidos en un paquete informativo la mayoría de los aspectos importantes de nuestra empresa. Dentro del manual se incluye una pequeña carta del director dándole la bienvenida a la empresa y haciendo hincapié en que si ha sido elegido entre otros muchos candidatos es porque creemos que se adaptará perfectamente a nuestro equipo y podrá añadirle valor.

### **Objetivos**

A parte de incluir las acciones de RSC que hemos llevado a cabo, en el manual de bienvenida, vamos a incluir una invitación a que dé ideas sobre acciones en las que el trabajador estaría interesado en que la empresa colaborase.

### **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**

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

Las respuestas a las 10 preguntas que contenía el test, hizo que sacáramos algunas conclusiones interesantes sobre el verdadero ambiente laboral de nuestra empresa.

- La relación entre unos compañeros y otros, del mismo y diferentes departamentos, es muy buena.
- La relación entre los trabajadores de almacén y su superior es regular.
- La relación entre los trabajadores de almacén y la dirección es buena.
- La relación entre los trabajadores de los departamentos clasificados con "oficina" (comercial, administración y Calidad, Medioambiente, PRL y RSC) es muy buena con la dirección.

El peor resultado, no siendo malo del todo, fue el referente a la relación entre los trabajadores de almacén y su superior. Para la que se han tomado medias, realizando reuniones entre las partes interesadas.

### **Objetivos**

Durante el próximo periodo se realizará otra encuesta de clima laboral que nos ayude a establecer si las medidas tomadas para mejorar en los aspectos que teníamos alguna carencia han dado resultado.

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Todos los trabajadores (hombres y mujeres) que tienen cargas familiares, personas dependientes a cargo o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su

horario de manera que puedan compaginarlo con el horario laboral, 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 al colegio o se conceden permisos para atender las cargas familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc).

#### **Comentarios**

El 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. Por ejemplo, durante el pasado periodo tuvimos una trabajadora embarazada, la cual realizó teletrabajo durante algunos días a la semana para que no tuviera que acudir a la oficina conduciendo todos los días. De la misma manera la persona contratada con minusvalía tiene que acudir un día de todas las semanas a realizarse un control médico y desde el primer momento no ha habido ningún problema en que acuda a sus citas médicas.

#### **Objetivos**

#### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Para crear un clima de confianza y buen ambiente laboral es necesario que haya reuniones periódicas en las que se revisen los aspectos más importantes del trabajo que se está llevando a cabo en el momento y también si hay algún conflicto que se pongan en común las diferentes opiniones para llegar a una solución.

#### **Comentarios**

En nuestra empresa realizamos reuniones periódicas con los diferentes departamentos, como mínimo 1 vez al mes.

#### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Durante el pasado periodo se realizó una encuesta de ambiente laboral, cuyos resultados han sido analizados e interpretados.

#### **Objetivos**

Se mantendrá el mecanismo de evaluación basado en encuestas de ambiente laboral para el próximo periodo

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **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 Medio Ambiente.

#### **Comentarios**

A parte de disponer del buzón de sugerencias, como no suele ser un mecanismo demasiado utilizado, por no ser tan inmediato, siempre existe un canal de diálogo abierto con la Dirección. La comunicación fluida entre todos los departamentos hace que se cree un clima de confianza y creemos que mejora el ambiente de trabajo.

#### **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, de manera general, aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la

mejora de competencias de los trabajadores.

### **Comentarios**

El 100% de nuestra plantilla está formada en los aspectos de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales que les son necesarios para el desarrollo de su actividad profesional en nuestra empresa. Además anualmente destinamos fondos para la formación de aquellos trabajadores que de manera específica necesiten mejorar alguna de sus competencias profesionales para el desarrollo de su actividad en la empresa. Para esta formación solemos usar los créditos de formación bonificada de la Fundación Tripartita, aunque no hay objeción en destinar más fondos si es necesario, como ha ocurrido en varias ocasiones.

### **Objetivos**

Es necesario que para próximos periodos el 100% de nuestra plantilla siga estando formada en medio ambiente.

**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 opción 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 se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellos trabajadores que deban llevarlos al colegio, por ejemplo. También se conceden permisos para los trabajadores que tengan que atender a personas dependientes o niños, que acudir reuniones escolares o consultas médicas, etc.

### **Comentarios**

- Un 50% de nuestros trabajadores ha disfrutado de flexibilidad horaria continua durante el anterior periodo.  
- El 100% de nuestros trabajadores ha dispuesto de permisos para atender cargas familiares o para

destinar tiempo a asuntos propios más allá de los tiempos establecidos en el Convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias por el que nos regimos.

- Durante el pasado periodo a una trabajadora, por embarazo, se le concedió realizar parte de la jornada laboral desde casa, un 7,14% de la plantilla.  
- El 50% de nuestros trabajadores tiene disponibilidad plena para coger las vacaciones de la manera y en el tiempo que le parezca más adecuado. El otro 50% al ser personal de almacén (producción), únicamente pueden escoger 15 días de la manera que deseen, los otros 15 días son acordados entre el trabajador y Dirección, pero siempre intentando respetar las preferencias del trabajador.

### **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. Durante el pasado periodo implantamos la utilización de encuestas de clima laboral y los primeros resultados ya han sido analizados e interpretados.

### **Objetivos**

**G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0



## Observaciones Genéricas

Nuestra empresa, desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen aspectos relacionados con la Calidad, el Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, así como de cualquier otro aspecto para el que la empresa detecte que es necesario impartir una formación.

## Comentarios

Durante el periodo anterior, impartimos un total de 149 horas de formación, es decir una media de 10,50 horas de formación por trabajador de plantilla (incluyendo a la Dirección).

- Del total de la formación impartida un 57,05% de las horas fueron destinadas a formación de personal femenino. Por tanto, un 42,95% de las horas de formación fueron destinadas a hombres.
- Del total de las horas de formación impartidas un 39,93% fueron destinadas a personal de almacén, un 0,7% a personal directivo y un 59,37% a personal de oficina y comerciales.

---

# Regular la aceptación de regalos

---

## 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

### Comentarios

En el Código Ético se define la política de aceptación

de regalos.

### Objetivos

## Política de regalos - Política

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta está descrita nuestra política de aceptación de regalos.

### Comentarios

### Objetivos

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

### Indicadores Relacionados

0

### 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 la propia actividad de la competencia 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 y nosotros siempre aportamos nuestra documentación.

### Comentarios

Es importante que nuestros trabajadores sean conscientes de esta realidad y por ello están informados. El Departamento Comercial es el que está más al tanto de ésta realidad y sobre el que volcamos mayores esfuerzos para que estén lo suficientemente formados e informados como para detectar casos de corrupción.

### 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.

Durante el pasado periodo ninguno de nuestros trabajadores recibió ningún regalo. Nuestra empresa envió una felicitación navideña por correo electrónico a todos los clientes y a los que aportan un mayor volumen de trabajo, unos 15, una cesta con una muestra de embutidos, a todos iguales.

### 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 trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. 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, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

### Comentarios

Durante el pasado periodo no hemos recibido ninguna queja o denuncia con respecto a la aceptación o entrega de regalos.

### Objetivos

---

## Realización de horas extras no acordadas

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

### 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. En ocasiones puede ser que estas horas no hayan sido acordadas previamente por causas de fuerza mayor, pero intentamos minimizar estos casos.

Analizando las horas extraordinarias que se habían realizado en 2014 y las causas, la mayoría de ellas ajenas a nuestra empresa, el 90% producidas por retrasos por parte de los transportistas en la hora acordada de entrega del material, durante 2015 se tomaron medidas para disminuirlas, indicando horas de carga y descarga más estrictas a nuestros proveedores de transportes, y minimizando las entregas por la tarde a las estrictamente necesarias.

Durante 2015 se han realizado 48 horas extraordinarias motivadas por un repunte de la producción, algunas acordadas y otras no, por las necesidades del momento. Estas horas han sido

compensadas a los trabajadores con el tiempo equivalente.

## Objetivos

### 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.

Según establece el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, estas horas se abonarán económicamente o se compensarán con descanso por pacto individual o colectivo. La cuantía a percibir por cada hora extraordinaria en ningún caso podrá ser inferior al valor de la hora ordinaria o se compensarán por tiempos equivalentes de descanso retribuido. En ausencia de pacto al respecto, se entenderá que las horas extraordinarias realizadas deberán ser compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización. El número máximo de horas extraordinarias al año a realizar por un trabajador será de 80. No se computarán a estos efectos las que hayan sido compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.

## Objetivos

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores (hombres y mujeres) que

tienen cargas familiares, personas dependientes a cargo o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo con el horario laboral, 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 al colegio o se conceden permisos para atender las cargas familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc.).

#### Comentarios

El tener establecidas medidas de conciliación tales como horario flexible, política de permisos y ausencias, también flexibles, etc., hace que algunas de las horas extras que, por exceso puntual del volumen de trabajo, tengan que trabajarse, se puedan recuperar de manera muy fácil, cualquier otro día, que sea conveniente para el trabajador.

### Medidas de Compensación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos creemos que es vital reducir al máximo las horas extraordinarias que realizan los trabajadores y en caso de que sean necesarias, de manera puntual, por exceso de producción o necesidades de un cliente, aplicamos una serie de medidas de compensación para nuestros trabajadores.

#### Comentarios

El paquete de medidas de compensación fundamentalmente consiste, tras acuerdo con el trabajador, en compensaciones económicas o en tiempo equivalente a las horas extraordinarias trabajadas y medidas de conciliación (jornada flexible, concesión de permisos y ausencias de manera ágil, teletrabajo, elección libre de las vacaciones completas para la mitad de la plantilla, y la mitad de las vacaciones para el resto de la plantilla, etc). 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.

### **Encuesta de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La Encuesta de Clima Laboral la utilizamos desde el pasado periodo para evaluar el ambiente laboral y la satisfacción de nuestros trabajadores.

#### **Comentarios**

En este tipo de encuestas se pueden extraer conclusiones sobre la insatisfacción que puede producir en los trabajadores la realización de horas extraordinarias o si no les importa, en casos puntuales, porque las medidas de compensación son adecuadas.

### **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 trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. 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, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

#### **Comentarios**

Durante el pasado periodo no recibimos ninguna queja con respecto a la gestión de las horas extraordinarias por parte de los trabajadores, por lo que entendemos que no son demasiadas y las medidas de compensación son adecuadas. No obstante, en el momento en el que recibiéramos alguna queja tomaríamos las medias oportunas.

## **Objetivos**

---

### **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

Es necesario preservar en todo momento la salud y la seguridad en el lugar de trabajo con el fin de evitar accidentes. Durante el último periodo hemos detectado y documentado dos irregularidades en cuanto al uso de los EPIs incumpliendo los estándares de seguridad que marca la empresa.

---

### **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 antes clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

#### **Comentarios**

En Residuos Electrónicos, disponemos de un Departamento encargado de la Prevención de Riesgos Laborales, el cual es enlace entre la empresa y el Servicio de Prevención Ajeno que tenemos contratado para cubrir las 4 especialidades de prevención. De manera anual se realiza una Evaluación de Riesgos y se actualiza el Plan de Prevención tomando las medidas necesarias. Todos los trabajadores son conocedores de los riesgos que entraña su puesto de trabajo y disponen de la formación necesaria en Prevención de Riesgos para desarrollarlo, además se les hace entrega de los Equipos de Protección Individual (EPIs) necesarios para desarrollar su actividad profesional con la seguridad pertinente. De igual manera, se realizan todos los reconocimientos

médicos que establece la normativa. La documentación generada en las actividades de prevención siempre está disponible para todos aquellos clientes que nos la han solicitado.

### **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Como se ha explicado en otros apartados del informe disponemos de un plan de formación que se actualiza anualmente teniendo en cuenta las necesidades de formación de la plantilla.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Nos comprometemos a mantener actualizado el plan de formación de la empresa en materia de Prevención de Riesgos Laborales, teniendo en cuenta todas las necesidades que se pueda presentar en el transcurso de nuestra actividad.

### **Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Estamos convencidos de que si nuestros trabajadores mantienen hábitos de vida saludables (hacer ejercicio, suficientes horas de descanso, hábitos alimentarios adecuados, etc.) repercutirá positivamente sobre el desempeño de las tareas en el ámbito laboral, mejor humor, más actividad, menos lesiones por sobreesfuerzo, etc.

#### **Comentarios**

Durante el pasado periodo promovimos entre nuestros trabajadores la campaña "Por una empresa + saludable", desarrollada en conjunto por nuestra mutua de accidentes laborales y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Para la difusión de esta campaña se facilitaron carteles y folletos en el que se podían ver personas realizando ejercicio, cuadros de alimentos saludables, frases de optimismo y ánimo para el día a día, etc. Repartimos toda la información a

los trabajadores y dejamos copia de los carteles en el tablón de anuncios y en el grupo de Facebook de RSC de la empresa.

#### **Objetivos**

Durante el próximo periodo seguiremos difundiendo campañas como estas, son muy vistosas y tienen buena aceptación entre los trabajadores.

### **Informe de Accidentalidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestra Mutua de Accidentes Laborales nos facilita, según como establece la Autoridad Laboral, una serie de informes que podemos descargarnos desde su plataforma on-line.

#### **Comentarios**

Uno de los informes que podemos obtener es el Informe de Accidentalidad en el que se recogen además de la evolución del índice de incidencia en los últimos años, también gráficas de distribución de accidentes (siniestralidad) por los indicadores más significativos, estos son: Siniestralidad por género, Siniestralidad por edad Siniestralidad por antigüedad en la empresa Siniestralidad por lugar de accidente Siniestralidad por hora de jornada Siniestralidad por día de la semana Siniestralidad por forma de ocurrencia

### **Evaluación de Riesgos Laborales y Plan de Prevención - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Según establece la normativa hay que disponer de una Evaluación de Riesgos y un Plan de Prevención de Riesgos Laborales actualizado elaborados por un técnico de superior de prevención de riesgos laborales.

#### **Comentarios**

En Residuos Electrónicos y a través de nuestro Servicio de Prevención Ajeno (SPA), en colaboración con nuestro departamento de Prevención de Riesgos

Laborales realizamos y mantenemos actualizada nuestra Evaluación de Riesgos Laborales y el Plan de Prevención haciendo una revisión anual de ambos documentos.

### **Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestra Mutua de Accidentes Laborales, para el próximo periodo de estudio nos aportara un Informe con los Costes de Absentismo.

#### **Comentarios**

Aún no está implantado.

#### **Objetivos**

Se analizará en el próximo periodo.

### **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**

Además de en la Evaluación de Riesgos Laborales o el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, en el Informe de Progreso que presentamos de manera anual, se tienen en cuenta y se analizan diferentes aspectos relacionados con la Seguridad y Salud Laboral.

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestra Mutua de Accidentes Laborales nos aporta un informe de accidentalidad laboral de manera anual y lo podemos solicitar para los periodos que estimemos

oportunos.

#### **Comentarios**

Del Informe de Accidentalidad podemos extraer los siguientes indicadores de accidentalidad laboral.

-Número de accidentes con baja en 2015: 1

-Número de accidentes sin baja en 2015: 1

-Índice de Incidencia (entendido como el porcentaje que los accidentes de trabajo representan sobre la plantilla, se calcula como cociente entre los accidentes extrapolados a diciembre y la media de trabajadores en el periodo de cálculo): 7,95%

-Siniestralidad por género: 0% Mujeres, 100% Hombres.

-Siniestralidad por edad: De 20 a 24 años el 50% (accidente sin baja), de 35 a 40 años el 50%.

-Siniestralidad por antigüedad en la empresa: De 1 a 6 meses el 50% (accidente sin baja), de 6 a 12 meses el 50%.

-Siniestralidad por lugar de accidente: El 100% de los accidentes, con y sin baja, ha sido en el centro de trabajo.

-Siniestralidad por hora de jornada: El 50% en la 4 hora, y el 50% en la hora 3 (accidente sin baja).

-Siniestralidad por día de la semana: El 50% en lunes y el 50% el martes (accidente sin baja).

-Siniestralidad por forma de ocurrencia: 50% por estar envuelto por partículas en suspensión (código 23) y el otro 50%, correspondiente al accidente sin baja, por estar en contacto con un agente material cortante (código 51).

El accidente con baja médica que tuvo lugar durante 2015, fue por no haber empleado las gafas de protección que son facilitadas por la empresa.

#### **Objetivos**

Durante el próximo periodo se va a llevar a cabo formación específica, a modo de concienciación, sobre los costes personales del no uso o uso inadecuado de los equipos de protección individual. Si la empresa los facilita y hay un control de su uso, pero los trabajadores no son plenamente conscientes de los riesgos de no utilizarlos, en cualquier momento pueden tener un despiste, no usarlos y producirse un accidente.

---

## Competencia desleal

Nuestros trabajadores son imprescindibles para detectar los casos de competencia desleal.

Muchos de ellos serán gestores que trabajen sin las pertinentes autorizaciones o empresas que trabajen con ellos por desconocimiento.

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

#### Comentarios

Todos nuestros empleados han recibido una copia de nuestro Código Ético y de Conducta y se ha colocado una copia en el tablón de anuncios para que siempre esté accesible.

### 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 está implantado.

#### Objetivos

Comenzaremos su implantación para el próximo periodo.

### 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

Con los datos y diferentes análisis que se realizan para elaborar los Informes de Progreso podemos realizar un seguimiento de los casos de competencia desleal que nos rodeen. Nuestros trabajadores son vitales para poder obtener esta información, deben informarnos de todas aquellas actitudes por parte de nuestros clientes o trabajadores que puedan llevar a una competencia desleal.

#### Objetivos

Durante el próximo periodo realizaremos el análisis de los casos de competencia desleal que detectemos.

---

## Favoritismo en la contratación de empleados

El favoritismo básicamente es brindar privilegios especiales a familiares, amigos y/o conocidos, en diversos aspectos laborales, ya sea a nivel de selección de personal, desarrollo profesional en la empresa, beneficios personales, etc.

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

#### **Comentarios**

En Residuos Electrónicos, intentamos que nuestros principios y políticas sean transparentes, que éstos sean comunicados al 100% de nuestros trabajadores y sean los mismos para todos, por lo que todos los trabajadores deben responder de la misma manera cuando pertenecen al mismo departamento. La Dirección, última encargada de la contratación o promoción interna en la empresa, intenta mantener una actitud ética e imparcial con respecto a estos aspectos.

#### **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 está implantado.

##### **Objetivos**

Para el próximo periodo nos hemos propuesto implantar este sistema para mejorar en la gestión de la integridad y la transparencia.

#### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

El Código Ético está en continua revisión, pudiendo ser modificado en cualquier momento que se la empresa lo considere oportuno.

#### **Comentarios**

Este Código Ético es el documento que contempla nuestra política y estrategia respecto a la transparencia y favoritismos, entre otros aspectos ya explicados en el presente informe.

#### **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 trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. 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, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

##### **Comentarios**

No hemos recibido nunca quejas de ningún trabajador con respecto a la existencia de favoritismos en la empresa, no obstante en caso de producirse serán debidamente estudiadas y se tomarán las medidas oportunas para solventar la situación.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

En nuestra empresa todo lo relacionado con las buenas prácticas ambientales es muy importante por lo que trabajamos de manera constante en aumentar la sensibilización en este área.

---

#### **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 Medio Ambiente 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.

### **Comentarios**

Algunas de las medidas de reducción de consumo que tenemos implantadas en la empresas son: Reducir el consumo de papel, imprimiendo por las dos caras (las impresoras que tenemos actualmente en oficina tienen esta función automática) 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. 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 en la fuente 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**

## **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.

## **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 correo electrónico o el grupo de Facebook @ResiduosRSC.

### **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.

Durante el periodo anterior colocamos en el tablón de anuncios folletos que contenían información sobre las consecuencias positivas de proteger el medioambiente y reducir el consumo. Por ejemplo, expusimos medidas de ahorro en el trabajo y en casa.

### **Objetivos**

## **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 unas 70 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 75 horas, más o menos las mismas que durante el periodo estudiado en el presente informe.

## **Objetivos**

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

#### **Comentarios**

Todos los años realizamos acciones relacionadas con el medio ambiente. Durante el pasado periodo participamos en la Hora del Planeta de WWF y en campaña "Un millón por el clima" en la que se buscaba conseguir un millón de compromisos de empresas y particulares para paliar el cambio climático. Además de estas acciones difundimos noticias relacionadas con la conservación del medioambiente, conservación de especies, cambio climático, días mundiales o internacionales relacionados, etc. Estas acciones son promocionadas en el tablón de anuncios de nuestra empresa y además se publican en nuestro grupo de Facebook, el cual siguen nuestros trabajadores.

### **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 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 en la gestión de una empresa se ha determinado que sea la misma persona la que los trate.

#### **Comentarios**

La Responsable de Calidad y Medio Ambiente 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. Igualmente es la responsable de los contenidos del grupo de Facebook @ResiduosRSC.

## **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". Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría.

#### **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 conseguir su cumplimiento.

## Objetivos

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### 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 la Fundación Tripartita.

#### Comentarios

Durante el pasado periodo se han destinado en torno a 70 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. Los cursos básicos impartidos durante el pasado periodo consistieron en formación básica en ISO 14001 e ISO 9001, actualización de legislación y formación en RSC. Las noticias que se publican suelen estar relacionadas con campañas desarrolladas por nuestra empresa, aparición de alguna normativa que nos sea de aplicación y divulgación de noticias generales de temática medioambiental.

## Objetivos

Intentaremos realizar alguna otra acción de carácter medioambiental que incluya a todos los trabajadores.

### 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 a nivel de nuestra actividad, en nuestro proceso de gestión (baterías extraídas de equipos, papel y cartón de embalajes, plástico, etc), como a nivel de los generados en la oficina.

#### Comentarios

En el pasado periodo se generaron 75,611 Tm de residuos, de los cuales:

- 20,470 Tm de papel (frente a las 9,046 Tm del periodo anterior).
- 0,225 Tm de pilas alcalinas (frente a las 0,596 Tm del periodo anterior).
- 19,984 Tm de plástico (frente a 18,326 Tm del periodo anterior).
- 10,192 Tm de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner para reutilización, adsorbentes, etc. (frente a las 10,082 Tm del periodo anterior).
- 24,740 Tm de residuos no valorizables. Tenemos acuerdos de gestión con gestores autorizados y especializados para cada uno de estos grupos de residuos.

Analizando las cantidades generadas durante el pasado periodo, se puede observar como hemos aumentado en la generación de todos los grupos de residuos menos en el de las pilas alcalinas en el que hemos bajado su generación. Durante el pasado periodo aumentamos la cantidad de materiales que entraron en nuestra planta por lo que es normal que los residuos derivados de nuestro proceso también aumenten, por ello y porque todos estos reciben un tratamiento adecuado, no consideramos que tengamos que tomar medidas adicionales.

---

## Igualdad de género

---

### 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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

### **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**

#### **Políticas de Conciliación - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

En nuestra empresa disponemos de medidas de conciliación que se van concediendo según las circunstancias de cada persona para que puedan seguir desarrollando su trabajo sin descuidar su vida personal.

### **Comentarios**

Se han concedido horarios de entrada y salida flexibles, medias jornadas o jornadas continuadas por estudios o por necesidades familiares, teletrabajo, concesión de permisos, etc. Todas estas medidas se toman sin tener en cuenta el sexo del trabajador que lo solicite. Consideramos que es de suma importancia que los trabajadores dispongan de tiempo para atender sus circunstancias personales y la experiencia nos demuestra que realizan el trabajo de una manera más comprometida con la empresa, por lo que el tiempo efectivo de trabajo es mucho más productivo.

#### **política de contratación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de una política interna de contratación, la cual no está escrita pero forma parte de nuestra filosofía de empresa.

### **Comentarios**

Cuando realizamos la contratación de un trabajador nunca tenemos en cuenta el sexo de la persona que

opta a la vacante, únicamente sus competencias profesionales.

### **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 el 2015 había 3 trabajadores no nacionales, 4 mujeres, con representación en todos los departamentos, 1 trabajador con minusvalía y 4 trabajadores que comulgan con religiones diferentes de la católica, que podríamos decir que es la más extendida en España. En todos los departamentos la asignación de trabajos se realiza sin tener en cuenta el sexo del trabajador y al proporcionarse las herramientas específicas para desempeñar el trabajo, sobretodo en el departamento de almacén, tanto hombres como mujeres pueden desempeñar a la perfección cualquier tipo de tarea. Todos nuestros trabajadores están acostumbrados a ésta dinámica de trabajo y lo ven como algo habitual.

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

#### **Comentarios**

Habitualmente en nuestro grupo de Facebook publicamos muchas noticias relacionadas con la igualdad de oportunidades, no discriminación por sexo, raza, religión u orientación, conciliación vida laboral y familiar.

#### **Objetivos**

Seguiremos aumentando el número de noticias que publicamos en esta materia para conseguir sensibilizar más a nuestros grupos de interés con respecto a esta temática.

#### **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**

Los diferentes aspectos que hay que tener en cuenta para realizar el Informe de Progreso nos obliga a llevar un seguimiento del estado, en materia de igualdad, en nuestra empresa y de la efectividad de las medidas llevadas a cabo.

#### **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**

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. Seguimos sin disponer de ninguna mujer en cargos directivos (gerencia), son dos hombres los que forman

parte de ella, aunque la Responsable del Departamento de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, sigue siendo una mujer, al igual que la responsable del Departamento Comercial, la cual ha pasado a desempeñar este cargo durante el 2015, periodo estudiado en el presente informe. El resto de los departamentos, Administración y Almacén están dirigidos por hombres.

## Objetivos

### 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

0

#### Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., utiliza de manera anual este indicador para ser conscientes de como 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 ambos sexos puedan desempeñar el mismo trabajo.

#### 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 4 en el periodo que nos ocupa, 2015), es adecuada en cuanto a competencias profesionales que es lo que se tiene en cuenta, además durante el periodo estudiado la proporción de hombres y mujeres ha aumentado con respecto al periodo anterior. 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 2015 y teniendo en cuenta que somos 14 empleados en la empresa, es la siguiente:

- % de directivos frente a empleados: 14,28 (frente al 16,67 del periodo anterior)
- % de directivos mujeres: 0
- % de directivos hombres: 100 % de mujeres: 28,57 (frente al 25% del periodo anterior, habiendo una contratación indefinida nueva).
- % de hombres: 64,28 (frente al 75% del periodo anterior)
- % de mayores de 45 años: 33,33 (frente al 25% del periodo anterior)
- % de menores de 30 años: 21,42 (frente al 36,36 del periodo anterior)
- % de empleados no nacionales: 21,43 (frente al 25 del periodo anterior)
- % de empleados con contrato fijo: 100
- % de empleados con contrato temporal: 0
- % de empleados que comulgan con religiones no mayoritarias en España: 28,57.
- % de empleados con hijos: 50

## Objetivos

---

## Identificación del empleado con la entidad

---

### 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 sobretodo 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.

### **Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Como se ha explicado en otros apartados del Informe a todos nuestros trabajadores se les facilita, cuando se incorporan a la plantilla un manual de bienvenida.

#### **Comentarios**

Este manual incluye información que hace que los trabajadores se sientan bien recibidos, que sepan su lugar y también las normas básicas de la empresa.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Para crear un clima de confianza y buen ambiente laboral es necesario que haya reuniones periódicas en las que se revisen los aspectos más importantes del trabajo que se está llevando a cabo en el momento y también si hay algún conflicto que se pongan en común las diferentes opiniones para llegar a una solución.

#### **Comentarios**

En nuestra empresa realizamos reuniones periódicas con los empleados, al menos una al mes, pero si es necesario alguna más se lleva a cabo sin problema.

### **Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Como hemos avanzado en otros apartados del informe realizamos de manera anual, desde el pasado periodo, encuestas de clima laboral.

#### **Comentarios**

Aunque no hay ninguna pregunta que concretamente especifique el sentimiento de pertenencia de nuestros

trabajadores a la empresa sí que se pueden extraer conclusiones orientadas a este aspecto de las demás. El pasado periodo fue el primero en el que hicimos esta encuesta y no hemos analizado esta cuestión.

#### **Objetivos**

Para el próximo periodo analizaremos el sentimiento de pertenencia a la empresa mediante las preguntas de la encuesta de clima laboral y si vemos que no es suficiente para obtener conclusiones incluiremos alguna pregunta adicional.

### **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**

Las encuestas de clima laboral nos aportan indicadores que pueden ser adaptados para obtener datos sobre el sentimiento de pertenencia a la empresa de nuestros empleados.

---

## **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.

### **Objetivos**

Para el próximo periodo y sucesivos continuaremos llevando a cabo nuestro plan de formación anual, incluso atendiendo 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. disponemos de 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, medio ambiente y calidad y formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos. También se incluyó durante el pasado periodo información sobre las acciones de RSC que lleva a cabo la empresa.

#### **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 de trabajo, también se evalúan las posibles necesidades formativas.

#### **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, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

El plan de formación se revisa al menos una vez al año, según como establece nuestro Sistema de Gestión.

#### **Comentarios**

Durante la auditoría anual externa que se realiza al plan de formación se 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. Además de las revisiones y evaluaciones que se realizan de manera anual, el plan de formación se modifica en cualquier momento que se detecta una necesidad formativa entre los trabajadores, ya se a nivel de conocimientos nuevos o de mejora de las competencias.

#### **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**

Algunas de las preguntas tienen que ver con el servicio prestado en cuanto al personal que les ha asesorado y el personal que ha realizado la recogida en sus instalaciones. Cualquier comentario negativo en estos apartados puede significar falta de formación y tenemos que realizar las investigaciones necesarias para poder tomar las medidas oportunas.

### **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, de manera general, aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores.

### **Comentarios**

De manera anual y para realizar un seguimiento del personal formado en medio ambiente, 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 cursos de actualización de conocimientos sobre ISO 9001:2015 y 14001:2015 para nuestra responsable de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC.

### **Objetivos**

Seguiremos aplicando el mismo sistema de formación que hasta ahora, ya que está resultando ser suficiente para mantener formados a nuestros trabajadores.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Para ayudar a que todos nuestros proveedores cumplan con criterios de RSE o Derechos Humanos es necesario que tengan información y esa se la podemos facilitar nosotros.

---

### Código Ético - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta recoge los principios básicos por los que se rige nuestra actividad empresarial.

#### Comentarios

El que nuestros proveedores sean conocedores de la existencia y el contenido de nuestro Código Ético hace que aumente el conocimiento sobre RSC de los mismos.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

#### Comentarios

Para aumentar el conocimiento en RSC de nuestros proveedores el mejor canal de los que disponemos es el grupo de Facebook, al que pueden acceder a todos los contenidos de RSC que publicamos.

## Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

De manera anual realizamos una evaluación de nuestros proveedores en la que hacemos una serie de preguntas relativas a avances en materia de medioambiente, prevención de riesgos laborales, nuevas certificaciones, homologaciones y acciones de RSC.

#### Comentarios

Con las evaluaciones anuales de nuestros proveedores podemos hacer un seguimiento de la evolución de su conocimiento en materia de RSC, ya que las acciones que realicen o los proyectos en los que se embarquen nos pueden dar una idea de esta evolución.

### Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Nuestro procedimiento de Compras y Proveedores establece los criterios para homologarlos.

#### Comentarios

Aunque dentro de este procedimiento se recogen criterios de RSC a tener en cuenta para homologar a nuestros proveedores, éstos aún no son determinantes debido a que muchos de los proveedores con los que trabajamos no tienen integrado en su estrategia empresarial la RSC.

#### Objetivos

Con las medidas de acercamiento de la RSC a nuestros proveedores y las de aumento de su conocimiento en esta materia, esperamos que, poco a poco, podamos hacer que estos criterios vayan tomando más peso a la hora de llevar a cabo la homologación de proveedores.

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

---

### 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

Los criterios generales de RSC que se recogen en el Procedimiento de Selección de Proveedores de nuestro Sistema de Gestión se corresponden con los recogidos en nuestro Código Ético.

#### Objetivos

### Política de Compras - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

En nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente, en el procedimiento relativo a "Compras y Proveedores" tanto de servicios como de productos, están detallados todos los criterios que utilizamos para realizar la selección y la evaluación anual de los mismos.

#### Comentarios

Cada vez que tenemos que solicitar los servicios de algún nuevo proveedor, les enviamos un cuestionario en el que incluyen sus datos y además tienen que rellenar algunos apartados de información de carácter medioambiental y de RSC. Así por ejemplo, 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

Durante el próximo periodo seguiremos solicitando la información que se recoge en nuestro procedimiento a los proveedores con los que queramos trabajar, siendo especialmente insistentes con aquella documentación que les cuesta más aportar, no porque no la tengan, si no porque consideran que no es oportuno que la solicitemos.

### 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.

### 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, y suscribimos, desde entonces, 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 primer contacto 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](#)

### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

El Código Ético y de Conducta se difunde entre algunos proveedores, sobretodo los proveedores de servicio. Nos encontramos con la problemática de que hay algunos que no tienen correo electrónico y no tenemos un contacto personal para poder hacerlo llegar de manera digital, esto ocurre sobretodo con los proveedores de transporte.

## Objetivos

Para el próximo periodo queremos que todos los proveedores tenga copia de nuestro Código Ético, los que no dispongan de correo electrónico se lo haremos llegar vía postal.

### Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de un procedimiento específico, el de "Compras y Proveedores" en el que se establecen los criterios para la homologación de los mismos.

#### Comentarios

Dentro de los criterios que empleamos para homologar a un proveedor, están, por ejemplo, que dispongan de certificaciones (ISO9001, 14001, EMAS, 27001, etc.), que realicen una adecuada gestión de los residuos generados en su actividad y que lo

justifiquen, que desarrollen acciones de RSC (Pacto Mundial, colaboración con ONG, acciones concretas a nivel social, medioambiental, etc.), si les han otorgado algún premio o reconocimiento, etc.

## Objetivos

Para el próximo periodo revisaremos los requisitos de RSC del procedimiento para ir incluyendo alguno más y así conseguir que podamos decantarnos de una manera más clara por el proveedor en cuestión.

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### 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, en la evaluación de proveedores, se les requiere documentación de nuevo por si ha habido alguna modificación en la misma.

#### Comentarios

El 100% de nuestros proveedores están examinados en función de criterios ambientales, tanto los nuevos como los antiguos. Durante el pasado periodo incluimos en el cuestionario de evaluación inicial de proveedores algunas cuestiones como si había calculado la huella de carbono, si habían implantado medidas de compensación de la huella de carbono o tenían implantada algún tipo de tecnología limpia en sus procesos.

## Objetivos

### 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**

Un 19,4% de nuestros proveedores tiene implantado y certificado un sistema de gestión, principalmente de calidad, aunque hay algunos que tienen también el de medio ambiente. Tenemos también otros proveedores que aunque no están certificados prestan especialmente atención a los procesos limpios, como por ejemplo un fabricante de fundas plásticas para envíos, que utilizan polietilenos y polipropilenos de materiales nobles, reciclables al 100% y no contaminantes. También utilizan los denominados plásticos ecológicos (oxofotodegradables y biodegradables). Igualmente hay otros dos proveedores que aunque tampoco están certificados, colaboran con diversas acciones benéficas cada año.

### **Objetivos**

---

## **Falta de colaboración continúa con los proveedores**

Es necesario prestar atención a este aspecto durante el próximo periodo. Nuestros proveedores no aportan, en muchas ocasiones, la información solicitada o por el tamaño de empresa, en ocasiones autónomos, o porque no disponen de Sistema de Gestión o ni siquiera de un enfoque en materia de RSE.

---

### **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 cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos)

relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

### **Comentarios**

Aunque en la primera versión del Código Ético se hablaba de los criterios exigidos a la hora de seleccionar un proveedor, tales como cumplimiento de la normativa laboral y tributaria, en la revisión que se realizó durante el pasado periodo se decidió extraerlos e incluirlos únicamente dentro de los criterios recogidos en el procedimiento de evaluación de proveedores.

### **Objetivos**

Hemos decidido que para el siguiente periodo volveremos a incluir en el Código Ético estos criterios porque es un documento público al que puede tener acceso cualquier grupo de interés y el procedimiento es interno, de esta manera les hacemos más partícipes de los criterios de RSC que les son requeridos, además de que se les sean solicitados por otras vías.

### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Nos hemos centrado en difundir nuestro código ético entre nuestros clientes y trabajadores y también entre nuestros proveedores más importantes o con los que tenemos mayor flujo de facturación.

#### **Objetivos**

Para el próximo periodo nos planteamos que el 100% de nuestros proveedores disponga de una copia de nuestro Código Ético actualizado con los criterios de selección de proveedores.

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

En Residuos Electrónicos, S.L. destinamos parte de nuestros recursos económicos y tiempo de nuestros trabajadores a acciones sociales.

### **Comentarios**

Muchos de nuestros proveedores tienen una relación muy estrecha con nosotros. Cuando les hemos hecho partícipes de alguna de las acciones a nivel social que hemos llevado a cabo han querido colaborar y a la inversa.

### **Objetivos**

Creemos que es necesario que intensifiquemos las comunicaciones sobre nuestras acciones sociales a proveedores. Realizaremos comunicaciones vía correo electrónico además de las publicaciones que realizamos en nuestro grupo de Facebook. Si haciéndolo con un pequeño grupo de proveedores hemos conseguido colaboraciones, ampliando a todos los proveedores conseguiremos aún más resultados.

### **Canal de Comunicación - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Siempre nos ha gustado estar en comunicación con nuestros grupos de interés, por lo que cuando ha sido necesario hemos realizado las comunicaciones necesarias, bien por correo electrónico, bien mediante una visita comercial o posteriormente mediante la difusión del contenido en cuestión a través de nuestro grupo de Facebook @ResiduosRSC.

#### **Comentarios**

A los proveedores también se les realizan comunicaciones pero, como hemos comentado, suele ser de manera anual con la evaluación de proveedores que tenemos que realizar por exigencias de nuestro Sistema de Gestión y para aspectos más concretos, las comunicaciones suelen ir enfocadas a los proveedores con los que llevamos trabajando muchos años o con los que mantenemos un mayor volumen de facturación.

#### **Objetivos**

Para el próximo periodo y gracias a la puesta en funcionamiento del CRM que estamos preparando, las

comunicaciones a todos los grupos de interés sean aún más fáciles y rápidas por lo que también haremos partícipes de aspectos de RSC a aquellos proveedores que hasta ahora no se había considerado necesario con el fin de que hagan lo mismo y podamos mantener una relación de comunicación bidireccional y de colaboración mutua.

### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Es necesario llevar un control de las quejas y consultas de/sobre los proveedores.

#### **Comentarios**

Habitualmente llevamos un control de las quejas y consultas que nos hacen los clientes con respecto a nuestros proveedores, por ejemplo que nos soliciten la autorización como transportistas de residuos autorizados o algún albarán que no han dejado en el cliente, como ejemplos de consultas o que haya habido algún retraso en las recogidas, como ejemplo de queja. Nosotros solicitamos la información necesaria a nuestros proveedores y habitualmente nos la facilitan a la mayor brevedad posible para poder remitirla a nuestro cliente o les indicamos la queja que ha tenido el cliente para que podamos dar una explicación sobre la incidencia. Normalmente el número y la resolución adecuada de estas quejas o consultas sobre los proveedores indica una relación de comunicación y colaboración bastante fluida.

---

## **Evaluación de proveedores**

Debemos reforzar la evaluación que realizamos a los proveedores que llevan trabajando con nosotros muchos años.

---

### **Normativa interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Sistema de Gestión Integrado establece cómo debemos realizar la evaluación a nuestros

proveedores, teniendo desarrollado un procedimiento específico para ello.

### **Comentarios**

Nuestro procedimiento indica que cada vez que contratamos un proveedor nuevo, debemos enviarle un cuestionario de evaluación de proveedor, en el que se le solicitan una serie de datos y documentación que nos facilitará incluirle o no dentro de la lista de proveedores aceptados. Luego de manera anual se evalúan todos los proveedores con los que trabajamos para determinar si siguen siendo aptos para trabajar con nosotros según nuestros requisitos o si tienen nuevas certificaciones y homologaciones o han realizado alguna acción de RSC, etc.

### **Objetivos**

Durante el próximo periodo, solicitaremos a todos nuestros proveedores de transporte que nos aporten los documentos de estar al corriente de pago con la Agencia Tributaria y la Seguridad Social de manera formal. Aunque lo hemos solicitado en alguna ocasión y hemos intentado establecerlo como requisito para incluirles en la lista de proveedores aceptados algunos de ellos no los han aportado.

### **Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

El procedimiento de Evaluación de Proveedores establece que todos los proveedores tanto aceptados como en proceso de evaluación deben tener una ficha en la que se recogen sus datos, cuál ha sido el método de evaluación que se ha empleado con este proveedor, las incidencias que ha dado lugar y las soluciones adoptadas por su parte y por la nuestra, etc.

#### **Comentarios**

La información que se recoge en esta ficha nos da información generalizada de nuestro proveedor, en materia medioambiental, a nivel de empresa, de servicio, prevención de riesgos laborales, etc.

#### **Objetivos**

Para cumplir mejor con el principio de defensa de los derechos humanos, con respecto a proveedores,

vamos a establecer que se incluya un nuevo apartado en su ficha en el que se se anote si han aportado corrientes de pago con Seguridad Social y Agencia Tributaria o documentos en material laboral como TCs. Los solicitamos de manera habitual pero solo algunos nos los llegan a aportar, queremos que sean el 100% de los proveedores.

### **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 las auditorías tanto internas como externas se revisan las fichas de proveedores en la que queda constancia su evaluación, incidencias y soluciones adoptadas a las incidencias detectadas.

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

El procedimiento de Evaluación de Proveedores de nuestro Sistema de Gestión establece los criterios por lo que deben homologarse nuestros proveedores.

#### **Comentarios**

Siempre que comenzamos a trabajar con un proveedor nuevo le enviamos un cuestionario en el que una de las preguntas consiste en ¿Realizan acciones de Responsabilidad Social? P. e., colaboración con ONG, Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, acciones concretas a nivel local, nacional o internacional, etc. En la actualidad el 100% de nuestros proveedores están evaluados según cumplimiento de requisitos de RSE.



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

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

El procedimiento de Evaluación de Proveedores de nuestro Sistema de Gestión establece los criterios por lo que deben homologarse nuestros proveedores.

### **Comentarios**

A todos los proveedores se les solicita información en materia medioambiental, si están certificados por ISO 14001 o EMAS, si generan residuos y si así lo hacen que no envíen justificante de trabajar con un gestor autorizado, productos con etiquetado ecológico, etc. Actualmente el 100% de nuestros proveedores están evaluados según criterios ambientales.

### **Objetivos**

Queremos seguir manteniendo el porcentaje de proveedores examinados según criterios medioambientales que hemos tenido hasta ahora, 100%.

---

## **Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos**

---

### **Política de Compras - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente, en el procedimiento relativo a "Compras y Proveedores" tanto de servicios como de productos, están detallados todos los criterios que utilizamos para realizar la selección y la evaluación anual de los mismos.

#### **Comentarios**

Cuando realizamos la evaluación de nuestros proveedores para comenzar a trabajar con ellos o en la evaluaciones anuales se les solicita documentación a

nivel de cumplimiento de normativa laboral (TC's, corriente de pago con la Seguridad Social) y tributaria (corriente de pagos con la Agencia Tributaria). Muchos no la aportan porque creen que es una documentación que no deberían aportarnos y otros la aportan voluntariamente todos los años, trabajamos con un par de empresas de transportes que lo hacen así.

### **Objetivos**

Hasta ahora, no éramos estrictos con la presentación de esta documentación, la solicitábamos pero si eran proveedores habituales y no la aportaban en su totalidad, seguíamos trabajando con ellos por deferencia con la antigüedad del proveedor. Para el próximo periodo no trabajaremos con ningún nuevo proveedor que no aporte la documentación solicitada respecto a estos aspectos y volveremos a solicitar la documentación que falte sobre Derechos Humanos al resto de los proveedores.

### **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, y suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga.

#### **Comentarios**

En nuestra página web tenemos publicado el logo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, promocionando de esta manera que somos socios de la iniciativa, de la misma manera, este logo presenta un link que conecta directamente con la página de la Red Española de Pacto Mundial, don todos nuestros grupos de interés pueden consultar nuestros informes de progreso presentados en años anteriores. Promocionamos la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas de manera directa siempre que podemos, por ejemplo, como cuando participamos hace unos años en la campaña "Contigo somos +" de la Red Española de Pacto Mundial. A través de nuestro grupo de Facebook también promocionamos nuestra adhesión al Pacto Mundial y otras acciones que tienen que ver los principios que promulga, así como nuestra

participación en estudios, seminarios, dinámicas, suscripción a causas de Global Compact, etc., como la firma durante el 2015 del compromiso "Caring for Climate" de las Naciones Unidas.

### **Objetivos**

Participar, según nuestras posibilidades, durante el próximo periodo, en todos aquellos eventos o actividades que puedan potenciar el conocimiento de la RSC y los principios que promulga el Pacto Mundial de las Naciones Unidas entre nuestros proveedores para que sepan cuáles son los principios que tienen que cumplir.

### **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 de "Compras y Proveedores" está incluido dentro de nuestro Sistema de Gestión y es el que incluye los requisitos de RSC, entre ellos los criterios relacionados con los Derechos Humanos, que tenemos que aplicar para realizar una selección y posterior evaluación de nuestros proveedores.

### **Objetivos**

### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Los principios por los que nos regimos y que están recogidos en nuestro Código Ético son los principios mínimos que exigimos a nuestros proveedores.

### **Objetivos**

Como hemos explicado en otros apartados, para el próximo periodo nos comprometemos a hacer llegar a todos nuestros proveedores, incluso a los que no tengan correo electrónico nuestro Código Ético, aunque tengamos que enviar una copia en papel.

### **Evaluación de proveedores - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

El procedimiento de "Compras y Proveedores" de nuestro Sistema de Gestión establece los criterios para realizar la evaluación inicial y reevaluación anual de nuestros proveedores.

#### **Comentarios**

Como se ha explicado en otros apartados los criterios de evaluación y reevaluación de nuestros proveedores incluyen criterios de RSC, entre ellos de preservación de los Derechos Humanos.

### **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**

Actualmente un 80% de nuestros proveedores ha recibido copia de nuestro Código Ético. Al otro 20% restante no se lo hemos podido hacer llegar por que no disponen de correo electrónico o no tienen acceso a Internet o redes sociales que son otros espacios donde podrían encontrarlo.

### **Objetivos**

Para el próximo periodo el 100% de nuestros proveedores conocerá nuestro Código de Conducta y políticas contra la corrupción y soborno de nuestra entidad, aunque como ya hemos explicado no se los

podamos hacer llegar por medios digitales.

### **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**

Tenemos establecido, en el procedimiento de "Compras y Proveedores" del Sistema Integrado de Gestión, algunos criterios para la selección de los proveedores, que son verificados en las auditorias, tanto internas como externas del sistema.

#### **Comentarios**

Si los proveedores son nacionales se asume que cumplirán con los Derechos Humanos y son la inmensa mayoría de los proveedores con los que

trabajamos y los que más volumen representan. No obstante, como se ha explicado anteriormente se les solicita una serie de documentación en cumplimiento de la normativa en materia laboral y tributaria para justificarlo. Tenemos establecido, como parte de la evaluación inicial y reevaluaciones de los proveedores, realizar un seguimiento desde el Departamento de Caldiad, de las publicaciones en redes sociales o en la página del proveedor, porque en muchas ocasiones hacen y cumplen con muchos más principios de los que creen con las acciones que realizan. Actualmente, a aproximadamente un 45% de nuestros proveedores se les han realizado estas verificaciones.

#### **Objetivos**

Nos gustaría que para el próximo periodo este porcentaje de verificaciones aumentara, creemos un objetivo viable podría ser llegar a un 60%.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Falta de conocimiento de normativa medioambiental

Las empresas que generan residuos y tienen que gestionarlos adecuadamente deberían ser conocedoras de los requisitos legislativos que les son de aplicación con el fin de dar un servicio de calidad y fiable a sus clientes.

---

### Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos hemos tenemos un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente certificado el cual consta de una política de Calidad y Medioambiente.

#### Comentarios

En esta política se recoge, en primer lugar, nuestra premisa de tener en consideración y preservar el medio ambiente en la prestación de nuestro servicio y la obligación que tiene nuestra empresa con nuestro entorno. De todo ello se extrae que tenemos un compromiso de difusión de los valores que nosotros defendemos, por ello debemos informar y sensibilizar a todos nuestros grupos de interés, entre ellos nuestros clientes, sobretodo si detectamos que hay ciertas carencias que pueden afectar al medio ambiente.

### 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, principios medioambientales y algunos aspectos de acción social.

#### Comentarios

En nuestro Código Ético y de Conducta se establece como uno de los valores primordiales de nuestra empresa el respeto hacia el medioambiente o el compromiso de cumplimiento por las leyes medioambientales. El desconocimiento por parte 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 medio ambiente, ya que puede no realizarse un asesoramiento adecuado o una gestión no conforme a normativa del residuo en cuestión, etc.

#### 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. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.-Responsabilidad Social @ResiduosRSC en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que comprende 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

Es necesario que utilicemos todos los canales de comunicación que tenemos disponibles para poder difundir todas aquellas informaciones que puedan ser de interesantes para nuestros grupos de interés. De esta manera estaremos colaborando en la difusión de una cultura en la que la gestión de residuos se realice de acuerdo a normativa y se tenga en cuenta la protección del medio ambiente además de los intereses económicos.

#### Objetivos

Con la puesta en marcha de nuestro CRM para el próximo periodo y empleando su módulo de

comunicaciones el intercambio de información con nuestros grupos de interés será todavía más fácil.

## **Informes de No Conformidades (ISO 14001) - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001 e ISO 14001) establece que tenemos que llevar un control de las incidencias, abriendo un informe de No Conformidad cuando sea necesario y estableciendo las acciones correctoras cuando corresponda. De manera anual tanto en la auditoria interna como en la externa se revisarán tanto los informes como las acciones.

### **Comentarios**

La no aportación de información del residuo o la no disgregación adecuada del mismo en las instalaciones del productor suele estar provocada por el desconocimiento de la normativa por parte de este. En algunas ocasiones este desconocimiento puede dar lugar a incumplimientos de normativa ambiental que tenemos que evitar, en primer lugar, pero si suceden habría que tratarlo como una No Conformidad con su pertinente informe y acciones correctoras asociadas.

## **Nº de No Conformidades por desconocimiento de normativa medioambiental por parte del cliente - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

En el modelo de Informe de No Conformidad hay espacio para incluir el origen de la No Conformidad en cuestión, puede ser que tenga origen en un proveedor, en la auditoria interna, etc.

### **Comentarios**

Aún no está implantado.

### **Objetivos**

Para el próximo periodo y ya que nos supone mucho esfuerzo limitar que ocurran incidencias por desconocimiento de la normativa por parte de nuestros clientes, queremos hacer un estudio más

pormenorizado de las que puedan suceder por este motivo, incluyendo en el apartado de "origen de la No Conformidad" del Informe de No Conformidad, otro posible origen que sea "Desconocimiento de normativa por parte del cliente". Por ejemplo, No Conformidades de este tipo pueden ser, que no quieran firmar el Contrato de Traslado de Residuos porque piensen que les compromete a algún compromiso comercial y por tanto dispongamos de ese documento para ese cliente, que hayamos transportado algún material del cual no tuviéramos constancia previamente, que los materiales se transporten sin la disgregación adecuada en los envases recogidos en el cliente, etc.

---

## **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 las Naciones Unidas "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 y protección y respeto hacia el medio ambiente.

#### **Comentarios**

## **Objetivos**

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, 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), la firma del compromiso "Caring for Climate" de las Naciones Unidas durante el mismo año, o la participación en la campaña "Un millón por el clima".

## **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, que realicen una gestión adecuada de la gestión de sus residuos, que realicen acciones en materia de medio ambiente, etc.

## 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. Por ejemplo, tenemos proveedores que tienen certificados de diseño, que utilizan papel y cartón procedente de fuentes renovables, que utilizan plásticos biodegradables y ecológicos, etc.

## 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 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 en la gestión de una empresa 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., sobretodo a nivel de clasificación y desmontaje de los diferentes materiales lo que facilita mayor precisión en la recuperación de elementos metálicos.

## Objetivos

### 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

0

#### 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, las bombillas del alumbrado de la fachada son LED, todos los ordenadores 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. Las impresoras que utilizamos en la oficina imprimen por las dos caras de manera automática y están programadas para que pasen a estado de hibernación cuando no están en uso.

## 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". Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría.

## 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

### 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, de manera general, 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

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Nuestra empresa no realiza ningún tipo de vertido de residuos ni de aguas residuales. 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

### 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 las últimas auditorías de seguimiento de nuestro Sistema de Gestión destacaron como punto fuerte de nuestra organización.

---

## Control del consumo de combustible en los vehículos de empresa

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Disponemos de una Política de Calidad y Medio Ambiente de la que se extraen los principios básicos de conservación del medio ambiente y prevención de la contaminación.

## Objetivos

### Registro de control de consumos - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Procedimiento de Seguimiento y Medición Ambiental recoge un registro de control de consumos, en el que se incluyen los consumos de agua, electricidad, papel, combustible, etc.

### **Comentarios**

El registro de control de consumo de combustible recoge todo el utilizado por los vehículos de empresa, los cuales en la actualidad son dos furgones, un coche comercial y dos carretillas elevadoras. Se anotan los km que tiene el vehículo en el momento del repostaje y los litros repostados, de esta manera se puede calcular el consumo por km de cada vehículo. Para las carretillas elevadoras se anotan las horas de trabajo en vez de los km.

### **Objetivos**

Tomamos medidas para controlar y reducir el consumo de combustible, por ello durante el pasado periodo se ha tomado la decisión de cambiar una de las carretillas elevadoras de gasóleo por una eléctrica.

### **Litros de combustible gastado por kilómetro realizado. - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Con el registro de control de consumo de combustible podemos determinar por semestres o durante un año los litros de combustible consumidos por kilómetro recorrido o por hora trabajada, si se trata de las carretillas elevadoras.

### **Comentarios**

Durante 2015 gastamos 5.600 litros de combustible en nuestros vehículos de empresa. Teniendo en cuenta los kilómetros realizados por estos vehículos el indicador sería:

- Litros / km realizados: 0,19 (vehículos)
- Litros / horas trabajadas: 2,91 (carretillas elevadoras)



Network Spain  
**WE SUPPORT**

