

PJM Pujadas, S.A.

INFORME DE PROGRESO
2015

PJM Pujadas, S.A.
Polígono Industrial Can Roses, Calle Ciclisme, 1-3
Barcelona

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
06		Compatibilidad GRI-G4



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

PJM Pujadas S.A.
C. Ciclisme 1-3
Polígon Can Rosés
08191 Rubí - Barcelona. Spain
T +34 93 588 18 77
F +34 93 588 23 77
www.pujadas1890.com
pjm@pujadas1890.com

Estimados stakeholders,

Nos complace presentar el informe de progreso de nuestra actividad donde se describen las iniciativas desarrolladas en nuestro avance en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Es el sexto año consecutivo de este informe. De esta manera, la empresa pone de manifiesto el compromiso duradero y satisfactorio con todos nuestros grupos de interés: clientes, empleados, humanos, la transparencia, la integridad y la responsabilidad.

En el ámbito de la protección de riesgos laborales, la empresa desarrolla actividad preventiva y a la minimización de situaciones potenciales para los trabajadores una fácil manipulación de cargas durante el proceso productivo eléctrico.

A nivel medioambiental la empresa analiza anualmente el impacto ambiental y para establecer una herramienta de cálculo de nuestro impacto ambiental y para establecer objetivos han reducido las emisiones directas gracias a la mejora de los procesos de gestión de los residuos.



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

PJM Pujadas, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Polígono Industrial Can Roses, Calle Ciclisme, 1-3

Localidad

Rubi

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.pujadas1890.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Marc Subias Pujadas

Persona de contacto

Marc Subias Pujadas

Número de empleados directos

20

Sector

Industria química

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fabricación y distribución de adhesivos y productos químicos para diversas industrias (tabaco, alimentación, textil, grapas, curtidos)

Ventas / Ingresos

5400000

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

0

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Grupos directamente relacionados con el negocio, el sector y el entorno geográfico.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Alemania, Andorra, Argelia, Bélgica, Federación Rusa, España, Marruecos, Portugal, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Rumania, Serbia, Túnez, Turquía, Bulgaria, República Unida de Tanzania, Sudáfrica, Jordania, Polonia, Emiratos Árabes Unidos, Irán, República Islámica de, Grecia, Países Bajos, Italia, Lituania

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?

A partir de requisitos de cliente, normativa aplicable, y principios corporativos, misión y valores de la organización.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

web de la organizacion, comunicacion disponibilidad informe a clientes principales.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Se adjunta el código ético y de conducta de la entidad.

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

Si

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

decisión

Las sugerencias relativas a clientes se recogen mediante las encuestas de satisfacción y valoración que se realizan periódicamente, así como mediante el servicio de atención al cliente, en las visitas y en las reuniones semestrales. Para proveedores se recogen en reuniones semestrales y visitas. Para empleados mediante comunicación directa con gerencia.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

El comité de dirección de la empresa se compone de un gerente mas tres cargos directivos: departamento técnico, departamento financiero y departamento control ventas. Es este comité el encargado de gestionar la implantación de los 10 principios y supervisar la toma de decisiones.

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

Desde la junta no se mide directamente la implantación de los 10 Principios. Existen indicadores que permiten medir el progreso del desempeño de los diferentes procedimientos de la empresa. Estos procedimientos están relacionados con los sistemas de control de calidad, medioambiente, sostenibilidad y protección riesgos laborales, por lo que sí que de una manera indirecta se controla el cumplimiento con los 10 Principios.

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

El comité de dirección formado por el gerente mas tres cargos directivos: departamento técnico, departamento financiero y control de ventas son los encargados de tomar las decisiones y buen gobierno

de implantación de la RSE en línea con los 10 Principios.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

iniciativas de Global Compact, etc.)

No

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.pujadas1890.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



9

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

**Políticas
aplicadas por grupos
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 38
Empleados: 58
Proveedores: 16
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



38

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

0Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

Las relaciones con los clientes deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. PJM Pujadas,S.A. se manifiesta totalmente en contra de las actividades comerciales ilícitas, tomando el compromiso de trabajar sólo con clientes de reconocido prestigio y que tengan implantado un código ético o una manera de hacer negocios similar a la nuestra. En este sentido anualmente la empresa reedita y actualiza el Know Your Customer Program (KYC), destinado a conocer en mayor profundidad a los clientes con los cuales establecemos relaciones comerciales y en este caso a constatar mediante una encuesta la implantación de un código ético o de prácticas basadas en los principios éticos. Durante 2015 todos los clientes que contestaron al KYC program tenían implantado un código ético similar al de PJM PUJADAS ,S.A, o aceptaron el nuestro. También en 2015 se implementó como complemento al programa KYC Know Your Customer, el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes.

Objetivos

En 2016 se pretende consolidar el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. El objetivo es que durante el año todos los agentes de la empresa hayan aceptado y trabajen según las directrices de dicho programa..

Política de Integridad y Transparencia - Política Indicadores Relacionados

0Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta de la empresa pone en

conocimiento de los diferentes grupos de interés, los valores y principios generales que sirven de guía para regir la actividad laboral y comercial dentro de la empresa, así como las relaciones comerciales con clientes y proveedores.

Comentarios

El compromiso de la empresa es el de mantener relaciones con todos los grupos de interes que deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. Con determinados clientes se ha llegado al acuerdo de regular los precios mediante una fórmula que tiene en cuenta evolución del precio de materias primeras basado en índices de reconocido prestigio (ICIS), así como gastos fijos de la empresa, de manera que en cualquier momento el cliente puede calcular el coste de sus compras. PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: calidad, entregas, competitividad, transparencia e innovación. Referente al grado de transparencia la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue la de satisfactorio (4,2 sobre 5), estando por encima del objetivo marcado que era de un 3 y mejorando al de años anteriores.

Objetivos

Mantener la buena nota relativa a transparencia en las encuestas de satisfacción del cliente. Lograr un mayor numero de respuestas de clientes a las encuestas de satisfacción, especialmente de los no estratégicos.

Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Una comunicación fluida entre los diferentes grupos de interés es básica para el exitoso desarrollo de la actividad de la empresa. A nivel interno, PJM Pujadas,S.A. realiza reuniones regulares con todo el personal para informar sobre la evolución de la empresa, objetivos y posibles acciones futuras. Los sistemas de comunicación interdepartamentales se encuentran definidos en el procedimiento de 'comunicación' del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y protección riesgos laborales. Con clientes y proveedores existen los programas Know Your Supplier (KYS) y Know Your Customer (KYC) que definen ya una serie de reuniones a lo largo del año para asegurar una comunicación activa y provechosa.

Además el departamento de 'back office' comercial se encuentra siempre a disposición del cliente para resolver aquellos temas que puedan afectar al día a día de la relación comercial entre empresas.

Comentarios

Con los clientes están establecidas dentro del programa 'Know Your Customer (KYC)' un mínimo de 2 reuniones anuales. Estas reuniones sirven para hacer un repaso de la relación comercial durante este tiempo tanto a nivel de calidad, como de servicios y de precios. En cuestión de precios, PJM Pujadas, S.A. siempre está a favor de mantener una fórmula basada en indicadores de reconocido prestigio como el ICIS, que permita en todo momento al cliente saber que está comprando a un precio acorde a la situación de mercado. Los principales clientes tienen sistemas de evaluación de proveedores, entre los factores analizados se encuentra la comunicación y la transparencia en las relaciones comerciales. En todos los casos PJM Pujadas, S.A. recibe una nota buena, superior a la media. También en nuestras encuestas de satisfacción el aspecto de una buena comunicación con el cliente queda valorado en apartados como: impresión PUJADAS, visitas recibidas o atención telefónica. La nota media en 2015 de estos apartados era de 'buena' con un 4,2 sobre 5, siendo el objetivo marcado por el indicador el de estar en todos los aspectos por encima del 3 sobre 5.

Objetivos

Se establece para 2016 un plan de viajes con el objeto de realizar como mínimo al año una visita a todos aquellos clientes estratégicos.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa dentro del plan de formación anual, tiene marcadas sesiones informativas regulares para refrescar al personal sobre los procedimientos y la manera de actuar ante una transgresión de dicho código de conducta.

Comentarios

Dentro de las sesiones formativas que de manera regular se hacen sobre los compromisos establecidos en el código ético y de conducta, se informa sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia anti corrupción. Anualmente y dentro del programa Know

Your Customer (KYC) se pregunta al cliente sobre la implantación de un código ético y de conducta para el desarrollo de su actividad. Solo se trabajará con aquellos clientes que tengan un compromiso de mantener relaciones comerciales basadas en la transparencia y la ética. En 2015 se implementará como complemento al programa KYC Know Your Customer, el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. Se realizará en jornadas definidas la formación a dichos agentes.

Objetivos

En 2016 se pretende consolidar el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. El objetivo es que durante el año todos los agentes de la empresa hayan aceptado y trabajen según las directrices de dicho programa.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Se ha informado a clientes y proveedores también del sistema de actuación en caso de detección de no conformidad. Durante el año 2015 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2016.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de la política de comunicación de PJM PUJADAS respecto a sus clientes, las visitas a los

centros productivos de los clientes es importante para actualizar la información de los procesos del cliente y detectar in situ posibles áreas de mejora.

Comentarios

En la actualidad se realizan visitas a los centros productivos de los cliente por motivos técnicos y comerciales. Se ha establecido en los últimos años un plan de visita también de los centros regulatorios y de desarrollo de los clientes estratégicos. El objetivo es el de mantener informados en todo momento a nuestros clientes de posibles cambios en el producto por cambios en la regulación o en la normativa de los productos químicos y asimismo disponer de información sobre futuras tendencias del mercado. En 2015 se realizó una visita anual a los centros tecnológicos de nuestros principales 2 clientes.

Objetivos

Se ha establecido un plan de viajes para 2016 en el que se asegura como mínimo una visita al año a todos los clientes estratégicos.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Durante el año 2015 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2016.

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de

la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. Referente al grado de calidad de los productos de PJM Pujadas, S.A. la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue la más alta (4,5 sobre 5), mientras que al de valor x dinero, fue la más baja (3,8 sobre 5), estando ambas por encima del objetivo marcado que era de un 3. En todos los casos la puntuación recibida superó a las de años anteriores, incluida la impresión de PJM PUJADAS, situándose en un 4,2 sobre 5.

Objetivos

Mejorar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del 2015.

Relación duradera con los clientes

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

La empresa tiene definido un código ético comercial donde se indica el compromiso con la calidad de nuestros productos y procesos de negocio, ya que suministrar productos y servicios de alta calidad es esencial para la sostenibilidad de la empresa. PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de

satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas, S.A. la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5), estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores. De igual manera algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJM PUJADAS como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos o en la media o por encima de nuestros más directos competidores en los rankings desarrollados por nuestros clientes, siendo el punto fuerte la transparencia y la calidad y el más flojo las innovaciones.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 4,0 sobre 5. Se realizará en 2015 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

El cumplimiento de la normativa vigente es piedra angular de la política de la empresa, haciéndolo extensible cuando los trabajos o actividades se efectúan a través de terceros. Existe un comité de cumplimiento que se reúne semestralmente con el objetivo de hacer un seguimiento de las diferentes actuaciones a emprender para asegurar el cumplimiento de la normativa en todos los ámbitos de actividad de la empresa. en caso de detectar una incidencia, se abrirá la pertinente acción preventiva y/o correctiva estableciéndose planes de acción para su correcta resolución. La empresa ha designado la

figura del 'compliance officer' como el máximo responsable del aseguramiento del cumplimiento de la normativa en el día a día.

Comentarios

Con los clientes existe el compromiso de suministrar servicios y productos que satisfagan sus necesidades y requerimientos. La empresa forma parte de diversas asociaciones químicas, tales como ASEFCA, FEICA o FEDEQUIM desde las cuales se informa sobre futuros cambios en la reglamentación. Asimismo la empresa está inscrita a una base de datos y normativa en materia de cumplimiento legal relacionado con medioambiente y protección riesgos laborales denominada ASAL, en la que se puede chequear que se cumple toda la normativa y requerimientos asociados a nuestra actividad industrial. Durante el año 2015 entraron en vigor diversas regulaciones normativas a nivel general de la industria química, tales como el reglamento CLP que implicaron cambios a nivel de etiquetado de nuestros productos. La empresa mantuvo reuniones con todos los clientes para informar del alcance de los cambios y en qué afectaría al etiquetado del producto.

Objetivos

En 2015 se han mantenido varios contactos, así como los centros tecnológicos de nuestros clientes estratégicos. Está establecido un plan de I+D para 2016 en el que se recoge la realización de 2 reuniones anuales con los fabricantes de maquinaria y una mínimo con los centros tecnológicos, así como una visita anual mínima a las fábricas de los clientes consideradas estratégicas. El objetivo es poder presentar innovaciones y mejoras de nuestros productos que permitan una mayor productividad a nuestros clientes o resolver limitaciones actuales relacionadas con el adhesivo.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras.

Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Dentro del sistema de gestión, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Al recibir una queja y en el plazo máximo de 48 horas, se informa al cliente de la apertura de una no conformidad y en el plazo máximo de 7 días debe comunicársele una primera respuesta a la incidencia recibida. El grado de satisfacción del cliente se mide mediante un indicador que se revisa mensualmente, proponiéndose acciones de mejora en caso de considerarse necesario. De igual manera, algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJM Pujadas como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos por encima de nuestros más directos competidores en dichos rankings de clientes, siendo nuestro punto mas fuerte la transparencia y la calidad, y el más flojo las innovaciones. El departamento de back-office recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados los cuales elaboran un plan de mejora del que el cliente está puntualmente informado. En 2015 se han implementado reuniones regulares de back-office donde intervienen diversos departamentos con

el objetivo de dar respuesta de manera rápida y consensuada a las peticiones de clientes y poder realizar un seguimiento de su eficacia.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mejorar el procedimiento de propuestas de cliente, estableciéndose tiempos definidos de respuesta y grado de satisfacción del cliente ante las acciones definidas y realizadas.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Desde 2012, la empresa ha implantado el departamento de 'back office' como un servicio de ayuda al cliente para resolver aquellas incidencias surgidas en el día a día de la relación comercial.

Comentarios

El back office se encarga de recoger las incidencias detectadas por el cliente, así como peticiones de información o propuestas de mejora. La comunicación con el back office puede ser vía telefónica o vía correo electrónico. Dicho departamento recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados los cuales elaboran un plan de mejora del que el cliente está puntualmente informado. En 2015 se han implementado reuniones regulares de back-office donde intervienen diversos departamentos con el objetivo de dar respuesta de manera rápida y consensuada a las peticiones de clientes y poder realizar un seguimiento de su eficacia.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mejorar el procedimiento de propuestas de cliente, estableciéndose tiempos definidos de respuesta y grado de satisfacción del cliente ante las acciones definidas y realizadas.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Dentro del procedimiento de cumplimiento, existe un canal de denuncia que permite a cualquier integrante de un grupo de interés poner en conocimiento un incumplimiento del código ético y de conducta de la empresa mediante comunicación directa con el gestor ético, preferentemente por vía electrónica. Durante 2015 no se recibió ninguna denuncia. Asimismo el departamento de 'back office' está a disposición del cliente para ayudar a solucionar incidencias que puedan surgir en el día a día de la relación comercial

Objetivos

No recibir durante el año 2016 ninguna denuncia a través de este canal.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de la política de comunicación de PJM PUJADAS respecto a sus clientes, las visitas a los centros productivos de los clientes es importante para actualizar la información de los procesos del cliente y detectar in situ posibles áreas de mejora.

Comentarios

En la actualidad se realizan visitas a los centros productivos de los cliente por motivos técnicos y comerciales. Se ha establecido en los últimos años un plan de visita también de los centros regulatorios y de desarrollo de los clientes estratégicos. El objetivo es el de mantener informados en todo momento a nuestros clientes de posibles cambios en el producto por cambios en la regulación o en la normativa de los productos químicos y asimismo disponer de información sobre futuras tendencias del mercado. En 2015 se realizó una visita anual a los centros tecnológicos de nuestros principales 2 clientes. Este apartado es el que peor valoración ha recibido por parte de los clientes a través de las encuestas de satisfacción, con resultado de 3,5 sobre 5.

Objetivos

El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa basa sus relaciones comerciales con los clientes en la transparencia, franqueza, lealtad y ética. El compromiso es el de suministrar servicios y productos que satisfagan las necesidades y requerimientos del cliente.

Comentarios

Las relaciones con los clientes suelen ser muy duraderas. Con nuestros principales clientes que representan casi un 55% de nuestra facturación, se establecieron las primeras relaciones comerciales en 1961 y en 1972 y hoy en día están más fuertes que nunca suministrando por todo el mundo a más de 20 fábricas de estos grupos. Actualmente la empresa mantiene relaciones comerciales con las principales majors del sector tabaco, que es nuestro core-business. Con JTI y Imperial las relaciones se iniciaron en 1972 y 1961 respectivamente. En 2013 fuimos calificados por BAT y empezamos las relaciones comerciales. En 2014 por Essentra y en 2015 se inició el proceso de calificación por parte de PMI. El hecho de poder iniciar relaciones comerciales con estas majors se debe principalmente a la fiabilidad que ofrece nuestra empresa como proveedor en aspectos como buenas practicas productivas, certificación sistemas de gestión, calidad de los productos y control de riesgos.

Objetivos

Durante 2015 se inició el proceso de calificación y homologación por parte de la compañía internacional más importante del sector tabaco P.M.I. (Phillip Morris International). en 2016 se espera finalizar con éxito dicho proceso y empezar a servir pedidos industriales..

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: numero de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2015 se recogieron 16 no conformidades de cliente, cifra muy superior al objetivo que era no pasar de 5. Dicho numero elevado se debe a que la empresa desarrolló un rango de nuevos productos para mercados nuevos tales como etiquetado o laminación. 6 de las no conformidades de cliente fueron directamente relacionadas con estos nuevos productos y dificultades a la hora de integrarlos en los procesos productivos de los nuevos clientes.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es reducir el coste de las no conformidades de cliente, respecto al de 2015. En cuanto al numero de no conformidades, el objetivo para 2016 es no superar las 5 del 2014.

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas,S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. En la encuesta de satisfacción del 2015 los clientes pudieron valorar el grado de satisfacción de

diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas,S.A. la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5), estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Satisfacción del cliente

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

La empresa tiene definido un código ético comercial donde se indica el compromiso con la calidad de nuestros productos y procesos de negocio, ya que suministrar productos y servicios de alta calidad es esencial para la sostenibilidad de la empresa. PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas,S.A. la nota obtenida de las respuestas de

clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5), estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores. De igual manera algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJM PUJADAS como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos o en la media o por encima de nuestros más directos competidores en los rankings desarrollados por nuestros clientes, siendo el punto fuerte la transparencia y la calidad y el más flojo las innovaciones.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

El cumplimiento de la normativa vigente es piedra angular de la política de la empresa, haciéndolo extensible cuando los trabajos o actividades se efectúan a través de terceros. Existe un comité de cumplimiento que se reúne semestralmente con el objetivo de hacer un seguimiento de las diferentes actuaciones a emprender para asegurar el cumplimiento de la normativa en todos los ámbitos de actividad de la empresa. en caso de detectar una incidencia, se abrirá la pertinente acción preventiva y/o correctiva estableciéndose planes de acción para su correcta resolución. La empresa ha designado la figura del 'compliance officer' como el máximo responsable del aseguramiento del cumplimiento de la normativa en el día a día.

Comentarios

Con los clientes existe el compromiso de suministrar

servicios y productos que satisfagan sus necesidades y requerimientos. La empresa forma parte de diversas asociaciones químicas, tales como ASEFCA, FEICA o FEDEQUIM desde las cuales se informa sobre futuros cambios en la reglamentación. Asimismo la empresa está inscrita a una base de datos y normativa en materia de cumplimiento legal relacionado con medioambiente y protección riesgos laborales denominada ASAL, en la que se puede chequear que se cumple toda la normativa y requerimientos asociados a nuestra actividad industrial. Durante el año 2015 entraron en vigor diversas regulaciones normativas a nivel general de la industria química, tales como el reglamento CLP que implicaron cambios a nivel de etiquetado de nuestros productos. La empresa mantuvo reuniones con todos los clientes para informar del alcance de los cambios y en qué afectaría al etiquetado del producto.

Objetivos

En 2015 se han mantenido varios contactos, así como los centros tecnológicos de nuestros clientes estratégicos. Está establecido un plan de I+D para 2016 en el que se recoge la realización de 2 reuniones anuales con los fabricantes de maquinaria y una mínimo con los centros tecnológicos, así como una visita anual mínima a las fábricas de los clientes consideradas estratégicas. El objetivo es poder presentar innovaciones y mejoras de nuestros productos que permitan una mayor productividad a nuestros clientes o resolver limitaciones actuales relacionadas con el adhesivo.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de

calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Dentro del sistema de gestión, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Al recibir una queja y en el plazo máximo de 48 horas, se informa al cliente de la apertura de una no conformidad y en el plazo máximo de 7 días debe comunicársele una primera respuesta a la incidencia recibida. El grado de satisfacción del cliente se mide mediante un indicador que se revisa mensualmente, proponiéndose acciones de mejora en caso de considerarse necesario. De igual manera, algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJM Pujadas como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos por encima de nuestros más directos competidores en dichos rankings de clientes, siendo nuestro punto más fuerte la transparencia y la calidad, y el más flojo las innovaciones. El departamento de back-office recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados los cuales elaboran un plan de mejora del que el cliente está puntualmente informado. En 2015 se han implementado reuniones regulares de back-office donde intervienen diversos departamentos con el objetivo de dar respuesta de manera rápida y consensuada a las peticiones de clientes y poder realizar un seguimiento de su eficacia.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mejorar el procedimiento de

propuestas de cliente, estableciéndose tiempos definidos de respuesta y grado de satisfacción del cliente ante las acciones definidas y realizadas.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Desde 2012, la empresa ha implantado el departamento de 'back office' como un servicio de ayuda al cliente para resolver aquellas incidencias surgidas en el día a día de la relación comercial.

Comentarios

El back office se encarga de recoger las incidencias detectadas por el cliente, así como peticiones de información o propuestas de mejora. La comunicación con el back office puede ser vía telefónica o vía correo electrónico. Dicho departamento recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados los cuales elaboran un plan de mejora del que el cliente está puntualmente informado. En 2015 se han implementado reuniones regulares de back-office donde intervienen diversos departamentos con el objetivo de dar respuesta de manera rápida y consensuada a las peticiones de clientes y poder realizar un seguimiento de su eficacia.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mejorar el procedimiento de propuestas de cliente, estableciéndose tiempos definidos de respuesta y grado de satisfacción del cliente ante las acciones definidas y realizadas.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Dentro del procedimiento de cumplimiento, existe un canal de denuncia que permite a cualquier integrante de un grupo de interés poner en conocimiento un incumplimiento del código ético y de conducta de la

empresa mediante comunicación directa con el gestor ético, preferentemente por vía electrónica. Durante 2015 no se recibió ninguna denuncia. Asimismo el departamento de 'back office' está a disposición del cliente para ayudar a solucionar incidencias que puedan surgir en el día a día de la relación comercial

Objetivos

No recibir durante el año 2016 ninguna denuncia a través de este canal.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene

implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: numero de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2015 se recogieron 16 no conformidades de cliente, cifra superior al 2014 que era de 10. Dicho numero elevado se debe a que la empresa desarrolló un rango de nuevos productos para mercados nuevos tales como etiquetado o laminación. 6 de las no conformidades de cliente fueron directamente relacionadas con estos nuevos productos y dificultades a la hora de integrarlos en los procesos productivos de los nuevos clientes.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es reducir el coste de las no conformidades de cliente, respecto al de 2015. En cuanto al numero de no conformidades, el objetivo para 2016 es no superar las 5 del 2014.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas,S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas,S.A.la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5) ,estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Valoración negativa de los clientes

Normativa Vigente - Política Indicadores Relacionados

00Observaciones Genéricas

El cumplimiento de la normativa vigente es piedra angular de la política de la empresa, haciéndolo extensible cuando los trabajos o actividades se efectúan a través de terceros. Existe un comité de cumplimiento que se reúne semestralmente con el objetivo de hacer un seguimiento de las diferentes actuaciones a emprender para asegurar el cumplimiento de la normativa en todos los ámbitos de actividad de la empresa. en caso de detectar una incidencia, se abrirá la pertinente acción preventiva

y/o correctiva estableciéndose planes de acción para su correcta resolución. La empresa ha designado la figura del 'compliance officer' como el máximo responsable del aseguramiento del cumplimiento de la normativa en el día a día.

Comentarios

Con los clientes existe el compromiso de suministrar servicios y productos que satisfagan sus necesidades y requerimientos. La empresa forma parte de diversas asociaciones químicas, tales como ASEFCA, FEICA o FEDEQUIM desde las cuales se informa sobre futuros cambios en la reglamentación. Asimismo la empresa está inscrita a una base de datos y normativa en materia de cumplimiento legal relacionado con medioambiente y protección riesgos laborales denominada ASAL, en la que se puede chequear que se cumple toda la normativa y requerimientos asociados a nuestra actividad industrial. Durante el año 2015 entraron en vigor diversas regulaciones normativas a nivel general de la industria química, tales como el reglamento CLP que implicaron cambios a nivel de etiquetado de nuestros productos. La empresa mantuvo reuniones con todos los clientes para informar del alcance de los cambios y en qué afectaría al etiquetado del producto.

Objetivos

En 2015 se han mantenido varios contactos , así como los centros tecnológicos de nuestros clientes estratégicos. Está establecido un plan de I+D para 2016 en el que se recoge la realización de 2 reuniones anuales con los fabricantes de maquinaria y una mínimo con los centros tecnológicos, así como una visita anual mínima a las fábricas de los clientes consideradas estratégicas. El objetivo es poder presentar innovaciones y mejoras de nuestros productos que permitan una mayor productividad a nuestros clientes o resolver limitaciones actuales relacionadas con el adhesivo.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

00Observaciones Genéricas

PJM Pujadas,S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para

revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Dentro del sistema de gestión, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Al recibir una queja y en el plazo máximo de 48 horas, se informa al cliente de la apertura de una no conformidad y en el plazo máximo de 7 días debe comunicársele una primera respuesta a la incidencia recibida. El grado de satisfacción del cliente se mide mediante un indicador que se revisa mensualmente, proponiéndose acciones de mejora en caso de considerarse necesario. De igual manera, algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJM Pujadas como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos por encima de nuestros más directos competidores en dichos rankings de clientes, siendo nuestro punto mas fuerte la transparencia y la calidad, y el más flojo las innovaciones. El departamento de back-office recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados los cuales elaboran un plan de mejora del que el cliente está puntualmente informado. En 2015

se han implementado reuniones regulares de back-office donde intervienen diversos departamentos con el objetivo de dar respuesta de manera rápida y consensuada a las peticiones de clientes y poder realizar un seguimiento de su eficacia.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mejorar el procedimiento de propuestas de cliente, estableciéndose tiempos definidos de respuesta y grado de satisfacción del cliente ante las acciones definidas y realizadas.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

La empresa tiene definido un código ético comercial donde se indica el compromiso con la calidad de nuestros productos y procesos de negocio, ya que suministrar productos y servicios de alta calidad es esencial para la sostenibilidad de la empresa. PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas,S.A.la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5) ,estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Desde 2012, la empresa ha implantado el departamento de 'back office' como un servicio de ayuda al cliente para resolver aquellas incidencias surgidas en el día a día de la relación comercial.

Comentarios

El departamento de 'back office' recoge todos aquellos inputs de cliente, ya sean propuestas de mejora, ya sean incidencias de tipo logístico, calidad, ... La comunicación puede ser vía telefónica o vía electrónica. Cualquier petición de cliente queda registrada en el sistema informático de la empresa y se gestiona por los departamentos afectados que deben informar al cliente de las acciones a realizar y el plazo previsto para su ejecución. En el caso de tratarse de una queja se abre el procedimiento de gestión de no conformidades de la empresa. En 2015 se han implementado reuniones regulares de back-office donde intervienen diversos departamentos con el objetivo de dar respuesta de manera rápida y consensuada a las peticiones de clientes y poder realizar un seguimiento de su eficacia.

Objetivos

Para el año 2016 se quiere mejorar el procedimiento de recepción de propuestas de cliente. Para ello se estudia la posibilidad de fijar unos plazos predefinidos de respuesta y también comprobar el grado de satisfacción del cliente ante las acciones realizadas mediante encuestas posteriores.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. En estas encuestas anuales, los clientes pueden valorar diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas, S.A. la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5), estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Dentro del procedimiento de cumplimiento, existe un canal de denuncia que permite a cualquier integrante de un grupo de interés poner en conocimiento un incumplimiento del código ético y de conducta de la

empresa mediante comunicación directa con el gestor ético, preferentemente por vía electrónica. Durante 2015 no se recibió ninguna denuncia. Asimismo el departamento de 'back office' está a disposición del cliente para ayudar a solucionar incidencias que puedan surgir en el día a día de la relación comercial

Objetivos

No recibir durante el año 2016 ninguna denuncia a través de este canal.

Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Los incumplimientos relativos a la salud y seguridad del cliente se tratan siguiendo el mismo procedimiento.

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: numero de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2015 no se recogió ninguna no conformidad de cliente que hiciera referencia a la seguridad o a la salud.

Objetivos

No tener ninguna no conformidad relativa a la seguridad o salud del cliente en 2016.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y

tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: numero de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2015 se recogieron 16 no conformidades de cliente, cifra muy superior al objetivo que era no pasar de 5. Dicho numero elevado se debe a que la empresa desarrolló un rango de nuevos productos para mercados nuevos tales como etiquetado o laminación. 6 de las no conformidades de cliente fueron directamente relacionadas con estos nuevos productos y dificultades a la hora de integrarlos en los procesos productivos de los nuevos clientes.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es reducir el coste de las no conformidades de cliente, respecto al de 2015. En cuanto al numero de no conformidades, el objetivo para 2016 es no superar las 5 del 2014.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

El principal core-business de la empresa es el sector tabaco. Este sector ha estado dominado por diferentes proveedores internacionales, que se han ido reduciendo debido a compras de empresas y fusiones. Existe un desconocimiento de otras empresas capacitadas para servir de manera fiable al sector, como es el caso de PJM PUJADAS, S.A. También durante las visitas a clientes se ha detectado por parte de los operarios y el departamento de compras de los clientes un desconocimiento de las características del producto y una curiosidad en conocer más sobre sus propiedades. Desde hace unos años se ha realizado una importante labor de darse a conocer a través de revistas sectoriales, contactos con fabricantes OEM de maquinaria, extensión de nuestra red de agentes comerciales,... También se ha realizado una labor de información a los clientes sobre las características y ventajas de nuestros productos. Fruto de esta política, en los últimos 3 años se ha conseguido ser homologados o iniciar el proceso de homologación en las 2 compañías más importantes productoras del sector.

Objetivos

Para 2016 se prevé la homologación y consumo de nuestros productos en nuevas empresas del sector tabaco donde recientemente hemos sido homologados. Se establece un plan de visitas tanto a nivel comercial como a nivel técnico para que durante

todas las etapas del proceso de introducción de nuestros adhesivos en estas empresas, personal cualificado de PJM PUJADAS, S.A. esté presente dando apoyo y informando al cliente sobre las propiedades y posibilidades del producto.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Desde 2012, la empresa ha implantado el departamento de 'back office' como un servicio de ayuda al cliente para resolver aquellas incidencias surgidas en el día a día de la relación comercial.

Comentarios

El departamento de back-office recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados los cuales elaboran un plan de mejora del que el cliente está puntualmente informado. Desde el departamento técnico y comercial también se han realizado acciones destinadas a informar y formar a nuestros clientes sobre las características y usos de nuestros productos. En 2015 se participó en varios seminarios y simposiums de tabaco donde se realizaron presentaciones de nuestros productos a los clientes actuales y potenciales.

Objetivos

Durante el año 2016 el objetivo es potenciar la información que los clientes tienen de la empresa y de nuestros productos. Para ello se realizarán acciones destinadas a aumentar la visibilidad de la empresa dentro del mercado tabaco, con visitas a las principales exposiciones del sector, participación en seminarios, cursos formativos en nuestra empresa a nivel técnico y de calidad orientados al cliente.

Formación a los clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El principal core-business de la empresa es el sector tabaco. Se ha detectado durante las visitas a clientes un desconocimiento de las características de nuestros productos por parte de los operarios y el departamento de compras de los clientes y una curiosidad en conocer más sobre sus propiedades. El hecho de que el cliente conozca el producto es de gran importancia a la hora de poder obtener los máximos

rendimientos y productividades y para evitar errores de manipulación, uso o almacenaje que tengan como consecuencia quejas, incidencias o incluso no conformidades.

Comentarios

Desde hace unos años se ha realizado una importante labor de darse a conocer a través de revistas sectoriales, contactos con fabricantes OEM de maquinaria, extensión de nuestra red de agentes comerciales,... También se ha realizado una labor de información a los clientes sobre las características y ventajas de nuestros productos. Fruto de esta política, en los últimos 3 años se ha conseguido ser homologados o iniciar el proceso de homologación en las 2 compañías más importantes productoras del sector. De todas maneras se considera básico que el cliente tenga la máxima información del producto y en ese sentido dentro del plan de formación, se trabaja para implantar cursillos formativos técnicos destinados a los clientes, presencia en ferias sectoriales y conferencias y potenciar las visitas del departamento técnico a los clientes para que puedan dar indicaciones sobre las propiedades y características de nuestros productos.

Objetivos

Durante el año 2016 el objetivo es potenciar la información que los clientes tienen de la empresa y de nuestros productos. Para ello se realizarán acciones destinadas a aumentar la visibilidad de la empresa dentro del mercado tabaco, con visitas a las principales exposiciones del sector, participación en seminarios, cursos formativos en nuestra empresa a nivel técnico y de calidad orientados al cliente.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. Referente al grado de impresión de PJM Pujadas, S.A. la nota obtenida de las respuestas de clientes en 2015 fue de 4,54 sobre 5, mejorando respecto a años anteriores. La nota más alta en las encuestas de 2015 fue la de calidad de servicios (4,65 sobre 5) mientras que la de visitas, fue la más baja (3,5 sobre 5), estando ambas de todas maneras por encima del objetivo marcado que era de un 3. Comparando con otros años, todas las notas han sido mejores en 2015 excepto visitas donde se obtuvo peor valoración respecto a años anteriores.

Objetivos

Para el siguiente el objetivo es mejorar las altas puntuaciones de valoración por parte de los clientes en nuestras encuestas anuales de satisfacción. El punto más bajo en las calificaciones es el de visitas recibidas con nota de 3,5 sobre 5. Se realizará en 2016 un plan de viajes para asegurar que todos los clientes estratégicos de la compañía se visitan mínimo una vez al año.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestos para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: número de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso

necesario adoptar medidas correctivas. Casi un 50% de las no conformidades de cliente recogidas en 2015 se debían a nuevos productos o nuevas aplicaciones. Esta cifra indica la importancia de que el cliente esté informado sobre las características del producto, para evitar así un uso incorrecto en su proceso productivo o no usar el producto adecuado.

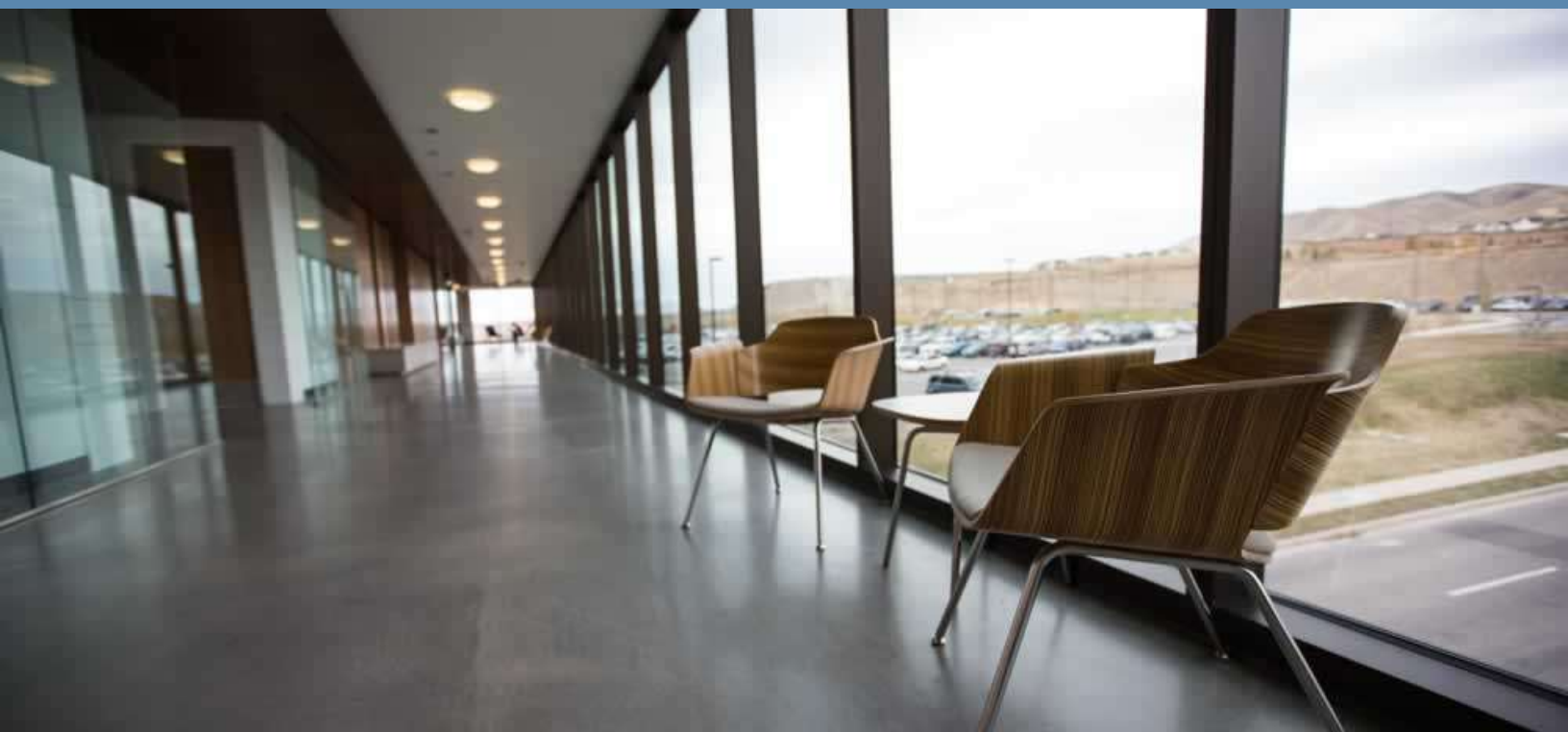
Objetivos

Durante el año 2016 el objetivo es potenciar la información que los clientes tienen de la empresa y de

nuestros productos y poder reducir las incidencias derivadas de una mala homologación o introducción del producto en un nuevo proceso productivo o un nuevo cliente. En las fases de pruebas y implementación de nuestros productos en nuevos procesos se define que personal técnico de la empresa se desplace para dar apoyo técnico al cliente y poder solucionar los posibles incidentes que pudieran ocurrir.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Accidentes laborales

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

0Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso

necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Desde 2015 se incluye sensibilización medioambiental dentro de la información suministrada al proveedor.

Objetivos

Dentro de la mejora continua establecida para los procesos de control de los proveedores que realizan su labor en nuestras instalaciones, el procedimiento de coordinación de actividades se va modificando para mejorar el grado de conocimiento de nuestra empresa y sus riesgos por parte de los trabajadores externos.

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

0Observaciones Genéricas

La empresa tiene un sistema de gestión de prevención y salud en el trabajo unificado con el resto de sistemas de gestión de calidad y de medioambiente. Dicho sistema de gestión está auditado por empresa externa de manera regular y acreditado como OHSAS 18001. Dentro de dicho sistema se establecen unos objetivos dirigidos a la mejora continua de los procesos.

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos, tales como accidentabilidad y absentismo. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para

evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Anualmente se realizan revisiones médicas a todo el personal. Estas revisiones están personalizadas dependiendo del puesto de trabajo para poder incidir más en la prevención de riesgos asociados al lugar concreto de trabajo. Dentro de los objetivos marcados se encuentran la mejora de la señalización de zonas de riesgo y la sensibilización mediante charts informativos y no tener accidentes con baja. En 2015 se produjo un accidente con baja, motivado por un dolor en la espalda durante trabajos de carga de un reactor. Se ha realizado la compra durante 2015 de equipos de elevación electrónicos, para facilitar las labores de transporte y carga de reactores.

Objetivos

Los objetivos en materia de seguridad laboral para 2016 se basan en la renovación de la flota de toros y señalización preventiva.

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. En 2015 se introdujo la sensibilización medioambiental dentro de la información suministrada al proveedor de servicios.

Objetivos

Dentro de la mejora continua establecida para los procesos de control de los proveedores que realizan su labor en nuestras instalaciones, el procedimiento de coordinación de actividades se va modificando para mejorar el grado de conocimiento de nuestra empresa y sus riesgos por parte de los trabajadores externos.

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

La empresa tiene definidos para cada puesto de trabajo los perfiles necesarios que deben tener las personas que cubran dicho puesto en concepto de conocimientos, experiencia y carácter. Ante nuevas incorporaciones, la empresa se decidirá por aquellos

candidatos más idóneas respecto a las condiciones del perfil del puesto de trabajo.

Comentarios

Se ha implementado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Al ser una empresa pequeña en número de personal, adquiere especial importancia el estudio de polivalencias, por el que podemos conocer qué personas están capacitadas para realizar otro tipo de trabajos diferentes al propio y poder aprovecharlas en caso de sustituciones o bajas por enfermedad.

Objetivos

Se han detectado posiciones en la empresa donde una baja sería difícil de cubrir. Durante 2016 se trabajará para potenciar back-up internos ante una posible baja. Las posiciones actualmente más delicadas son departamento logística y responsable producción. En el primer caso se ha decidido reforzar con una nueva incorporación en 2016, en el otro se formará a un oficial de fábrica.

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta de la empresa pone en conocimiento de los diferentes grupos de interés, los valores y principios generales que sirven de guía para regir la actividad laboral y comercial dentro de la empresa, así como las relaciones comerciales con clientes y proveedores.

Comentarios

El personal de la empresa ha sido informado mediante charlas de formación del código ético y de conducta. el 100% de los trabajadores de PJM Pujadas, S.A. lo ha aceptado comprometiéndose en su cumplimiento. Cada una de las personas debe cumplir escrupulosamente la normativa de prevención de riesgos laborales o de protección de la seguridad y salud laboral. El personal marca su compromiso en proteger las instalaciones y equipos, así como mantener el entorno de trabajo y las instalaciones en correcto estado de funcionamiento y seguridad, informando a los responsables cuando éstas presenten condiciones de mal funcionamiento o de inseguridad. Asimismo a nivel de contrataciones,

existe un compromiso de un seguimiento responsable de su gestión, prestando especial importancia al cumplimiento de los requisitos medioambientales, de seguridad laboral y de respeto a los derechos humanos. En este sentido la empresa para asegurar dicho cumplimiento tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades.

Objetivos

Realizar en 2016 una sesión formativa para refrescar los compromisos de código ético y de conducta de la empresa.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

La gestión de riesgos es de alta importancia en el desarrollo de la actividad de la empresa. La empresa tiene implantado un Plan de Contingencias y un comité de riesgos cuya misión es asegurar de que todos los riesgos posibles estén bajo control y los procedimientos de emergencia y de continuidad de negocio constantemente actualizados. Dicho comité se reúne un mínimo de 2 veces anuales. Los riesgos valorados en dicho plan valorados en dicho plan son tanto de carácter externo (desastres naturales, enfermedad, robo, huelgas, amenaza de bomba) como interno (fuego, explosión, derrames, hundimientos, accidente laboral) Dichos riesgos se evalúan su probabilidad y severidad, categorizándolos. Para la categorías de mayor gravedad, la empresa tiene procedimientos y planes de autoprotección y back-up vigentes y revisados. Para la prevención de accidentes laborales, anualmente se elabora el Plan Anual de Actividades Preventivas aprobado por gerencia, que tiene por objeto la planificación de las diferentes actividades preventivas que deben desarrollarse en ese periodo con la finalidad de que la empresa pueda desarrollar una labor preventiva eficaz, así como cumplir con los deberes y obligaciones exigibles en materia de seguridad y salud.

Comentarios

el Plan de Actuación Preventiva comprende las siguientes actuaciones: definición de política y objetivos, revisión de los procedimientos, formación de los trabajadores, realización de controles periódicos de la salud, coordinación de actividades empresariales, evaluación de riesgos y plan de medidas correctoras para minimizar los riesgos. La evaluación de riesgos la realiza el Servicio de Prevención Ajeno SPA contratado por la empresa. Los

riesgos se categorizan mediante el sistema binario (probabilidad-severidad). Posteriormente la empresa desarrolla el Plan de Medidas Correctivas destinado a emprender acciones para minimizar los riesgos de mayor valoración. Dicho plan incluye acciones a tomar, responsable de ejecución y plazo de resolución. Ante la posibilidad de emergencias la empresa tiene un plan de autoprotección con un equipo de intervención y otro de evacuación definidos y entrenados en el uso de equipos anti-incendio. Anualmente se realizan formaciones simulacros de evacuación para asegurar que la actuación de todo el personal ante una emergencia es la correcta. A finales de 2014 se cerró definitivamente la actividad de fabricación de colas inflamables base solvente, por lo que el riesgo de la empresa ha descendido notablemente. Durante 2015 se procedió al desmantelamiento de la nave donde se fabricaban las colas inflamables, eliminándose todas las materias primas y producto acabado remanente de dicha actividad.

Objetivos

En 2016 está prevista la realización de un simulacro de evacuación general mas la de varios simulacros parciales destinados a observar si las medidas de emergencia son correctas ante contingencias probables, tales como vertido de liquido en zona de almacén o producción

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento,

juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se ha desarrollado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Durante 2015 se realizaron los siguientes cursos o charlas destinados a minimizar el riesgo de accidentes en la empresa: formación del personal en practicas saludables, almacenamiento sustancias peligrosas por parte personal fábrica y sesión informativa sobre el plan de autoprotección de la empresa para todo el personal.

Objetivos

En 2016 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, descarga de productos peligrosos ADR y formación del plan de autoprotección de la empresa.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos.

Comentarios

Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así

como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Durante 2015 se implementó en nuestro procedimiento de coordinación actividades la comunicación de normas de actuación destinadas a favorecer la sensibilización medioambiental.

Objetivos

Dentro de la mejora continua establecida para los procesos de control de los proveedores que realizan su labor en nuestras instalaciones, el procedimiento de coordinación de actividades se va modificando para mejorar el grado de conocimiento de nuestra empresa y sus riesgos por parte de los trabajadores externos.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Durante el año 2015 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2016.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La realización de auditorías internas como un medio

de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoría interna general de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorías o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorías se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

La auditoría de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados, protecciones de maquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoría se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección. En 2015 se amplió la SST ampliándolas con la inspección de los utensilios básicos de trabajo, que deberán estar registrados para su control y seguimiento: martillos, llaves inglesas, cutters,...

Objetivos

Objetivo para 2016 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán reuniones interdepartamentales de seguimiento y 2 auditorías anuales para comprobar que la manera de trabajar coincide con las buenas prácticas. Asimismo estas reuniones servirán para emprender acciones destinadas a ir encaminando poco a poco la manera de trabajar de la empresa a las 5S.

Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

los indicadores marcan la evolución de un proceso de la empresa. En PJM Pujadas, S.A. cada proceso tiene marcados mínimo un indicador. Junto al indicador se ha establecido un límite. No sobrepasar el límite implica una mejoría en la evolución del proceso respecto al histórico de años anteriores.

Mensualmente hay una reunión de indicadores donde se valora su evolución y en caso necesario se establecen planes de acción destinados a corregir o prevenir tendencias o resultados negativos.

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de numero de accidentes con baja y el de absentismo. En 2015 el indicador de accidentes con baja fue de 1, motivado por un dolor de espalda al cargar un reactor. Durante el año se ha producido otro accidente sin baja, motivado por un corte sufrido al romperse un vaso en la cocina de la empresa. En ambos casos se abrió la investigación pertinente. Para facilitar y disminuir el riesgo de lesión durante el transporte de cargas durante operaciones de producción se han comprado en 2015 2 apiladores electricos. El indicador de absentismo para 2015 fue del 1,42% por debajo del objetivo fijado del 2,53% .

Objetivos

Para 2016 el objetivo es de 0 accidentes con baja y reducir el absentismo por debajo del 1,42%.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

los indicadores marcan la evolución de un proceso de la empresa. En PJM Pujadas, S.A. cada proceso tiene marcados mínimo un indicador. Junto al indicador se ha establecido un límite. No sobrepasar el límite implica una mejoría en la evolución del proceso respecto al histórico de años anteriores.

Mensualmente hay una reunión de indicadores donde se valora su evolución y en caso necesario se establecen planes de acción destinados a corregir o prevenir tendencias o resultados negativos.

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de numero de accidentes con baja. En 2015 el indicador de accidentes con baja fue de 1, motivado por un dolor de espalda al cargar un reactor. Durante

el año se ha producido otro accidente sin baja, motivado por un corte sufrido al romperse un vaso en la cocina de la empresa. En ambos casos se abrió la investigación pertinente. Para facilitar y disminuir el riesgo de lesión durante el transporte de cargas durante operaciones de producción se han comprado en 2015 2 apiladores eléctricos. El indicador de absentismo para 2015 fue del 1,42% por debajo del objetivo fijado del 2,53% .

Objetivos

Para el 2016 el objetivo es el de tener 0 accidentes con baja.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La realización de auditorias internas como un medio de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoria interna general de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorias o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorias se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

La auditoria de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados, protecciones de maquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoria se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados

un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección. Durante 2015 se realizaron las auditorías internas generales de los sistemas de gestión y las trimestrales de SST y de orden, limpieza y correcta segregación de residuos. En dichas auditorías se controla también el estado del equipo de trabajo tal como martillos, llaves inglesas, cutters,...

Objetivos

Objetivo para 2016 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán reuniones interdepartamentales de seguimiento y 2 auditorías anuales para comprobar que la manera de trabajar coincide con las buenas prácticas. Asimismo estas reuniones servirán para emprender acciones destinadas a ir encaminando poco a poco la manera de trabajar de la empresa a las 5S.

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

0

Observaciones Genéricas

Regularmente se realizan sesiones formativas para explicar o refrescar al personal diferentes procedimientos o actuaciones a tener en cuenta en el desarrollo de la actividad. Anualmente se realiza formación a todo el personal relacionada con: código ético y de conducta, prevención riesgos laborales, LOPD, primeros auxilios, uso de herramientas informáticas. Eventualmente también está prevista la realización de otro tipo de cursillos más personalizados para determinado personal de la empresa. A principios de año se elabora un plan de formación anual donde se determinan los cursos o charlas informativas que se impartirán durante el año, los destinatarios y una vez realizadas se valora dicha formación por parte del encargado de departamento, que concluirá si dicha formación ha sido muy, poco o nada útil.

Comentarios

La empresa realiza regularmente sesiones informativas destinadas a la prevención de los riesgos laborales. Estas sesiones se orientan por departamentos en la empresa: comercial, oficinas, fábrica, laboratorio. En 2015 se realizó formación en ergonomía para oficinas y comercial y almacenamiento de productos peligrosos para fábrica y laboratorio. El 100% del personal recibió formación en materia de prevención accidentes laborales.

Objetivos

En 2016 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, descarga de productos peligrosos ADR y formación del plan de autoprotección de la empresa. El 100% de los empleados recibirá formación en materia de prevención de accidentes y autoprotección.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestos para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

A nivel de gestión de accidentes laborales con o sin baja, la empresa tiene, juntamente con el Servicio de Prevención Ajeno SPA, un procedimiento de investigación encaminado a averiguar las causas y proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. Existe un indicador de proceso que indica el número de accidentes con baja sufridos en la empresa. En 2015 el número fue de 2, siendo 1 con baja, motivado por un dolor en la espalda durante trabajos de carga de un reactor.

Objetivos

El objetivo marcado para 2016 es el de 0 accidentes con baja dentro de la empresa.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

La empresa tiene definidos para cada puesto de trabajo los perfiles necesarios que deben tener las personas que cubran dicho puesto en concepto de conocimientos, experiencia y carácter. Ante nuevas incorporaciones, la empresa se decidirá por aquellos candidatos más idóneos respecto a las condiciones del perfil del puesto de trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se ha implementado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. A raíz de la información contenida en la matriz de capacitación y polivalencias se establecen las necesidades de formación del personal de la empresa. Los planes de formación de los siguientes años deben contener acciones destinadas a paliar las carencias detectadas en dicha matriz.

Objetivos

Se ha detectado necesidad de formación de gestión de proyectos y acción comercial, por lo que en el plan de formación del 2016 se realizarán cursos destinados a mejorar las aptitudes de trabajo en grupo mediante la presencia de un coach, así como un curso de métodos comerciales y de venta, destinado a todos los departamentos con contacto con el cliente: comercial, gerencia, back-office, técnico y finanzas. En 2016 también se realizará formación sobre el plan de autoprotección.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se está desarrollando una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Concretamente en 2015 se realizaron un total de 12 sesiones o cursos formativos o informativos. El 100% del personal ha tomado parte en alguno de ellos.

Objetivos

En 2016 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, descarga de productos peligrosos ADR y formación del plan de autoprotección de la empresa.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Se ha ido implantando una matriz de capacitaciones en las que se definen los conocimientos teórico-prácticos más la experiencia que debe poseer todo el personal para poder realizar el correcto desempeño de sus funciones. Esta matriz permite detectar necesidades de formación que serán cubiertas por los planes de formación anuales diseñados por el departamento de calidad juntamente con gerencia y los responsables de cada departamento. Anualmente se revisa dicha matriz dentro del ámbito de la revisión general por parte de dirección.

Objetivos

El plan de formación del 2016 debe recoger las necesidades de formación derivadas de la matriz de capacitación. Se ha detectado necesidad de formación de gestión de proyectos y acción comercial, por lo que en el plan de formación del 2016 se realizarán cursos destinados a mejorar las aptitudes de trabajo en grupo mediante la presencia de un coach, así como un curso de métodos comerciales y de venta, destinado a todos los departamentos con contacto con el cliente: comercial, gerencia, back-office, técnico y finanzas.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene definido un código ético comercial donde se indica el compromiso con la calidad de nuestros productos y procesos de negocio, ya que suministrar productos y servicios de alta calidad es esencial para la sostenibilidad de la empresa.

Comentarios

A nivel de personal de la empresa, anualmente se realizan las encuestas de gestión del clima laboral. En ellas los empleados pueden manifestar de manera anónima propuestas de mejora o quejas relativas a las condiciones laborales generales de la empresa y a las de su puesto en particular. Los resultados de dichas encuestas son gestionados por el gestor ético que informará a la junta directiva y si procede se establecerán planes de acciones con responsables y plazos para la corrección o prevención de posibles incidencias o implantación de propuestas de mejora. En 2015 no se detectaron quejas o incidencias relevantes, siendo la valoración de la empresa y las condiciones laborales por parte del personal como buena.

Objetivos

Mantener durante 2016 las encuestas de gestión del clima laboral.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional(G4-LA11) - Indicador de Seguimiento

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

La empresa ha implantado una matriz de competencias para diferentes puestos de la empresa, donde se listan las diferentes labores que puede realizar un empleado según su puesto. Para que un empleado pueda progresar en la empresa y por tanto acceder a un puesto superior deberá poder mostrar que es apto para el cumplimiento de las labores asignadas a ese nuevo puesto. Esta aptitud implica el tener una experiencia, habilidades y conocimientos determinados, los cuales se pueden comprobar mediante una evaluación continuada del empleado por parte de su superior y de la realización de cursos formativos. Se busca dar preferencia al propio personal de la empresa para que pueda ocupar cargos de mayor responsabilidad y así tener la oportunidad de ir evolucionando en sus aptitudes y responsabilidades dentro del organigrama interno. También se está desarrollando un procedimiento de evaluación de los trabajadores para poder detectar las necesidades de formación o experiencia y valorar las aptitudes de los candidatos a promociones internas en la empresa. Dicho procedimiento tendrá sus indicadores para poder valorar su progresión. Estos indicadores podrían ser el porcentaje de empleados que recibe evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

Objetivos

Para 2016 se desarrollará y se empezará a implementar el procedimiento de evaluación de los trabajadores.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. El sistema de Gestión Medioambiental SGMA tiene definidos claramente un responsable de gestión medioambiental, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. El sistema de Gestión Medioambiental de la empresa está auditado y certificados externamente mediante las ISO 14001.

Comentarios

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Objetivos

Se busca una mejora continua del impacto ambiental de la empresa, por lo que para cada aspecto significativo del informe de evaluación de aspectos ambientales se asocia un objetivo de mejora. Los objetivos asociados para el 2016 se basan en reducción de consumos, especialmente gasoil y acceso a energías mas limpias y sostenibles.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y

protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Objetivos

Dentro de la voluntad de la mejora continua del sistema de gestión medioambiental, los principales objetivos definidos para el año 2016 se concentran en actuaciones para favorecer un menor consumo energético referente al gasoil y el acceso a fuentes de energía más limpias y sostenibles.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado el programa Know Your Supplier donde el proveedor informa sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, contingencias y otros.

Comentarios

Dentro de los diferentes aspectos que se quieren conocer de los diferentes proveedores, se encuentran los relacionados con sostenibilidad y medioambiente. En concreto se desea saber del proveedor: 1.- Si posee la certificación ISO14001 o alguna similar.

Actualmente el 75% de los proveedores la posee. 2.- Si el proveedor realiza análisis de ciclos de vida LCA. Actualmente un 35% de los proveedores los realiza. 3.- Si el proveedor calcula su huella ecológica y establece medidas correctivas para reducirla. Un 46% de nuestros proveedores actuales la realiza. 4.- Si el proveedor esta comprometido y promociona el uso de productos eco-friendly. Un 85% de los proveedores actuales manifiesta su compromiso con la promoción de productos ecológicos dentro de sus posibilidades. Con las respuestas recibidas, el departamento de compras tiene la información necesaria para poder tener en cuenta a la hora de elegir un proveedor u otro criterios de carácter medioambiental.

Objetivos

Incrementar la cifra de proveedores acreditados ISO 14001 o similar. El objetivo es superar el 80%.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo. Asimismo se ha implantado un procedimiento de coordinación de actividades para aquellos proveedores que realicen sus servicios en nuestras instalaciones.

Comentarios

Anualmente se realizan charlas formativas de sensibilización medioambiental a todo el personal de la empresa. También dentro del kit formativo que se imparte a las nuevas incorporaciones se incluyen las buenas prácticas ambientales a realizar en nuestras instalaciones. Repartidos por toda la empresa encontramos charts informativos de sensibilización ambiental. A nivel de proveedores, el procedimiento de coordinación de actividades ya incorpora información de carácter medioambiental para el proveedor que realice sus servicios en nuestras instalaciones. En este caso se da a todo el personal subcontratado un tríptico donde se informa de ciertas directrices para realizar el trabajo siguiendo buenas

prácticas medioambientales.

Objetivos

En 2016 se realizará una charla de sensibilización ambiental al personal de la empresa sobre correcta segregación de residuos.

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

La empresa tiene implantado un sistema de gestión medioambiental SGMA certificado como ISO 14001. Dentro del sistema se han establecido indicadores de proceso KPI para poder valorar de manera objetiva el buen desempeño de los procedimientos ambientales, así como la mejora continuada del sistema. Anualmente se establecen unos objetivos ambientales de mejora que se revisan de manera semestral.

Comentarios

Dentro de los indicadores KPI para valorar el desempeño de los procesos y la mejora continuada, se ha implantado uno referido a acciones sostenibles desarrolladas por la empresa dentro del año. El objetivo de este indicador es llegar a las 3 acciones que supongan una mayor sostenibilidad de la actividad desarrollada. Dentro de este indicador se tienen en cuenta acciones destinadas a una mejor gestión de recursos y entre ellas el uso de nuevas tecnologías más ecológicas. En 2015 se han sustituido las luces de las oficinas por LED de bajo consumo.

Objetivos

En la fábrica se irán sustituyendo paulatinamente las luces actuales por LED de bajo consumo.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no

conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

Se han definido dentro de la actividad de la empresa los siguientes aspectos ambientales: CONSUMOS: Agua en fábrica y oficinas, Energía eléctrica en fábrica y oficinas, Gasoil B y C y papel. RESIDUOS: papel, cartón, banales, fracción orgánica, plástico reciclable, aguas de limpieza de reactores, envases plásticos y metálicos, residuos de adhesivos, residuos químicos orgánicos, tóner, fluorescentes, pilas. VERTIDOS: aguas residuales (sanitarias, refrigeración, pluviales) EMISIONES ATMOSFERICAS: 2 focos emisores dados de alta. Control de MES, NOx y SO2 RUIDO EXTERNO: general diurno y nocturno. CONTAMINACION SUELO En 2015 se detectaron como aspectos significativos los siguientes: consumo eléctrico oficinas, consumo gasoil y generación envases contaminados, asociando objetivos de mejora destinados a reducir el consumo de gasoil durante 2016. Por primera vez el residuo de aguas provenientes de la limpieza de reactores no fue aspecto ambiental significativo, ya que se redujo su consumo y se revaloriza con un tipo de gestión tipo R-5 frente a la gestión anterior T-31.

Objetivos

En 2016 se prevé la minimización de aquellos aspectos ambientales significativos, estableciéndose para ello unos objetivos: revalorización aguas limpieza de reactores y rebaja del 3% en consumo de gasoil de caldera, para ello se intentará agrupar al máximo producciones.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

El consumo energético lleva asociado los siguientes aspectos ambientales: 1.- Consumo eléctrico oficinas, aumento de 7 % en 2015 respecto 2014.La causa es el

consumo de la climatización. 2.- Consumo eléctrico fábrica, reducción del 4% respecto a 2014 (ponderado respecto Kg producido). El consumo eléctrico en fábrica se ha reducido respecto a años anteriores gracias a la racionalización del plan de fabricación, pudiendo agrupar fabricaciones de los mismos productos en reactores grandes. 3.- Consumo gasoil: aumento 2,0% respecto a 2014. Por último el consumo en gasoil ha subido debido a que se ha dejado de trabajar un producto que permitía realizar producciones en un reactor de gran capacidad con el ahorro energético por Kg que suponía. Consumo total eléctrico durante 2015: 163959

Objetivos

Para 2016 se define como objetivo medioambiental la reducción del consumo de gasoil en un 3%. Para ello unificaran al máximo producciones para poder trabajar en reactores de gran capacidad. Asimismo se buscará incrementar el porcentaje de energía eléctrica consumida proveniente de fuentes limpias y sostenibles. Para ello se estudiará la realización de contratos de consumo con eléctricas que potencien dichas fuentes ecológicas.

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

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

Una parte esencial de la mejora continua del Sistema de Gestión Medioambiental estriba en la mejora de la gestión y tratamiento de los residuos. Se está trabajando con empresas externas para ver la posibilidad de revalorizar el principal residuo de la empresa, que son las aguas de limpieza de reactores. Se han hecho pruebas durante 2013 y 2014 para ver posibles alternativas, primero como subproducto y luego como residuo revalorizable. Fruto de estas acciones en 2015 dicho residuo ya fue revalorizable.

Así pues 1 iniciativa en 2015.

Objetivos

En 2016 se trabajará para la reducción en la generación de residuos del proceso productivo. Para ello se trabajará con una planificación suficiente para poder combinar producciones en reactores de gran capacidad, minimizando así gestión de residuos por frecuentes cambios de producto y por limpieza de reactores.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Anualmente se realizan sesiones de sensibilización medioambiental donde se repasan diversos aspectos relativos al sistema de Gestión Medioambiental implantado en la empresa. Todo el personal participa en estas sesiones, así pues el 100% ha recibido formación en materia medioambiental. Las nuevas incorporaciones también reciben dentro del kit formativo de bienvenida formación relativa al sistema de gestión medioambiental. Repartidos por toda la empresa también se encuentran charts informativos sobre buenas prácticas medioambientales.

Objetivos

Para 2016 se continuaran realizando las sesiones formativas de carácter general para todo el personal.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de

todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

Actualmente los únicos vertidos que realiza la empresa corresponden a aguas pluviales, sanitarias o procedentes de refrigeración. El resto de aguas que pueden intervenir en el proceso productivo, que son las procedentes de limpieza de reactores, se recogen y tratan como residuo. La cantidad de vertido en 2015 supuso una rebaja de casi un 30% respecto al año 2014.

Objetivos

Para 2016 se establece que los vertidos no superen la cantidad obtenida en 2015.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

El consumo de papel en 2015 fue de 67500 folios, lo que implica una rebaja del 9% respecto al año anterior. La empresa compra papel con sello FSC, proveniente de fuentes sostenibles.

Objetivos

Se espera en 2016 mantener la tendencia a la baja del consumo total de papel mediante sensibilización del personal.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También

regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

Los residuos de la empresa se clasifican en: 1.- Residuos clasificados como NO ESPECIALES: 13,09 Tm Papel y cartón 1,58 Tm Banales 11,25 Tm Toner 0,05 Tm Vidrio 0,03 Tm Plástico 0,12 Tm Orgánico 0,06 Tm Residuos clasificados como ESPECIALES: 222,4 Tm Aguas limpieza reactores 220 Tm Pilas y fluorescentes 0,02 Tm Envases vacíos: 2,38 Tm Se produce un incremento respecto a 2013 de residuos especiales. Este aumento se debe a la gestión de una cantidad importante de residuos de adhesivos originados por el cierre del área de producción de adhesivos base solvente y del almacén de inflamables. Asimismo también se observa una mayor cantidad gestionada de aguas procedentes de limpieza de reactores. El incremento se debe a que se aumenta el número de limpiezas entre producciones ya que en 2014 se han potenciado nuevas gamas de productos y por tanto se produce un mayor número de formulaciones diferentes, por lo que se requiere limpieza del reactor para evitar contaminaciones. Hay un objetivo medioambiental asociado a este residuo, basado en su reutilización en otros procesos productivos.

Objetivos

Se busca una mejora continua del impacto ambiental de la empresa, por lo que para cada aspecto significativo del informe de evaluación de aspectos ambientales se asocia un objetivo de mejora. A nivel de residuos el objetivo es disminuir su generación, especialmente en el de envases vacíos contaminados. Para ello se buscará con los proveedores soluciones que nos permitan disminuir esta generación y no aumentar nuestro stock de materias primas.

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no

conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

El consumo de agua se asocia a los siguientes aspectos ambientales: 1.- Consumo agua oficinas: reducción en un 49% respecto a los valores de 2014 2.- Consumo agua fábrica: reducción del 30% respecto 2013. Este valor está ponderado en función de los Kg fabricados. Consumo total de agua 2245 m³

Objetivos

Mantener los consumos de agua por debajo de los históricos de años anteriores.

Nivel de emisiones en gases efecto invernadero y de NOx, SOx y otras emisiones - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

La empresa tiene datos de alta 2 focos de emisiones que son 1 caldera de vapor y un mezclador de partículas sólidas. Anualmente el instalador realiza el mantenimiento de estos equipos y un control de emisiones en el caso de las calderas de los compuestos químicos definidos en la licencia ambiental y se comprueba que están por debajo de los límites. En el sentido del cumplimiento con la normativa la empresa es proactiva, ya que no se busca simplemente estar por debajo de los límites, sino que en el caso de las emisiones el objetivo deseado es que el valor de emisión se encuentre un 30% por debajo del límite legal. En 2015 1.- Emisiones CO de la caldera --> 2,89 mg/Nm³. Límite establecido por licencia ambiental 500 mg/Nm³. 2.- Emisiones SO₂ de la caldera --> 36,67 mg/Nm³. Límite establecido por la licencia ambiental 180 mg/Nm³. 3.- Emisiones PST mezclador --> 18,48 mg/Nm³. Límite establecido por la licencia ambiental 50 mg/Nm³. La empresa no posee equipos de climatización con gases refrigerantes efecto invernadero.

Objetivos

En 2016 está prevista la realización de las emisiones de la caldera por parte de la empresa mantenedora.

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

00Observaciones Genéricas

La empresa tiene definidos para cada puesto de trabajo los perfiles necesarios que deben tener las personas que cubran dicho puesto en concepto de conocimientos, experiencia y carácter. Ante nuevas incorporaciones, la empresa se decidirá por aquellos candidatos más idóneos respecto a las condiciones del perfil del puesto de trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se ha implementado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. A raíz de la información contenida en la matriz de capacitación y polivalencias se establecen las necesidades de formación del personal de la empresa. Los planes de formación de los siguientes años deben contener acciones destinadas a paliar las carencias detectadas en dicha matriz.

Objetivos

Se ha detectado necesidad de formación de gestión de

proyectos y acción comercial, por lo que en el plan de formación del 2016 se realizarán cursos destinados a mejorar las aptitudes de trabajo en grupo mediante la presencia de un coach, así como un curso de métodos comerciales y de venta, destinado a todos los departamentos con contacto con el cliente: comercial, gerencia, back-office, técnico y finanzas. En 2016 también se realizará formación sobre el plan de autoprotección.

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

00Observaciones Genéricas

La empresa tiene un sistema de gestión de prevención y salud en el trabajo unificado con el resto de sistemas de gestión de calidad y de medioambiente. Dicho sistema de gestión está auditado por empresa externa de manera regular y acreditado como OHSAS 18001. Dentro de dicho sistema se establecen unos objetivos dirigidos a la mejora continua de los procesos.

Comentarios

Dentro del sistema de gestión PRL, la empresa tiene implantado un procedimiento de formación e información de los trabajadores. Cada año se elabora el programa de actividades formativas realizado por el responsable del sistema de gestión PRL con ayuda del Servicio prevención ajeno SPA. Una vez realizada la formación el responsable de cada departamento valora si ésta ha sido muy útil, poco útil o nada útil. Anualmente se realiza juntamente con el SPA un mínimo de una formación teórica sobre los riesgos generales de la fabricación de productos químicos. Asimismo también se realizarán las formaciones complementarias que se consideren necesarias. En 2015 se realizaron formaciones sobre manipulación sustancias peligrosas y plan de autoprotección.

Objetivos

En 2016 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, descarga de productos peligrosos ADR y formación del plan de autoprotección de la empresa.

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

00Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

Dentro del código ético y de conducta la empresa expresa su compromiso en cubrir los puestos de trabajo con personas idóneas y en dar la formación necesaria para fomentar la mejora continua en sus habilidades, aptitudes, capacidades, experiencia y rendimiento. A nivel de cumplimiento normativo y relacionado con el código ético y de conducta, durante 2015 se ha realizado formación a todos los trabajadores en materia de LOPD y procedimiento para el seguimiento y tratamiento de incumplimientos. Igualmente las nuevas incorporaciones del año 2015 han sido formadas en el código de conducta de la empresa y lo han aceptado.

Objetivos

En 2016 la empresa volverá a realizar sesiones formativas sobre LOPD y procedimientos para el seguimiento y tratamiento de incumplimientos para mantener siempre frescos para el personal estos dos temas.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Ante toda nueva incorporación la empresa imparte una formación inicial sobre aspectos generales de los que todo empleado debe tener conocimiento: sistemas de gestión calidad-medioambiental y PRL, código de conducta y actuación ante emergencias. Asimismo se entrega documentación informativa sobre los riesgos asociados a su nuevo lugar de trabajo, juntamente con un pequeño control tipo test que la nueva incorporación ha de superar para demostrar que ha entendido dichos riesgos.

Comentarios

Todas las nuevas incorporaciones en la empresa reciben esta formación inicial. Los responsables de dar dicha formación son los responsables de los sistemas de gestión, el gestor ético y el jefe de emergencias de la empresa. El personal incorporado en 2015 recibió dicha formación.

Objetivos

Mantener en 2016 la formación inicial ampliándola a otros aspectos si se considera necesario.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa dentro del plan de formación anual, tiene marcadas sesiones informativas regulares para refrescar al personal sobre los procedimientos y la manera de actuar ante una transgresión de dicho código de conducta.

Comentarios

La empresa indica en su código ético y de conducta el compromiso en contra los sobornos, corrupción o comisiones ilegales. Existe un procedimiento de gestión de incidencias del cual se han realizado diferentes charlas informativas a todo el personal de la empresa. El 100% del personal conoce y acepta el código de conducta de la empresa. todas las nuevas incorporaciones realizadas en la empresa en 2015 han recibido formación y han aceptado el código de conducta.

Objetivos

Llevar a cabo durante 2016 una sesión informativa del código de conducta de la empresa para todo el personal.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se está desarrollando una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El

objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Concretamente en 2015 se realizaron un total de 12 sesiones o cursos formativos o informativos. El 100% del personal ha tomado parte en alguno de ellos.

Objetivos

En 2016 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, descarga de productos peligrosos ADR y formación del plan de autoprotección de la empresa.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta que tiene implantado la empresa marca el compromiso por el respeto a la dignidad de las personas, la igualdad de oportunidades, el diálogo y la inexistencia de comportamientos discriminatorios o despectivos.

Comentarios

La empresa ha realizado dentro de sus charlas informativas sobre el código ético y de conducta, especial hincapié sobre dichos aspectos que fomentan el buen ambiente laboral. Asimismo durante 2015 en las encuestas de clima laboral todo el personal podía denunciar si así lo creía pertinente comportamientos o actuaciones que fueran en contra de la buena convivencia. No se detectó ninguna denuncia al respecto ni en las encuestas ni en los canales de denuncia establecidos en el código ético de la empresa.

Objetivos

No recibir ninguna queja por este motivo durante 2016.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Periódicamente se establecen diferentes reuniones interdepartamentales para seguir el desarrollo correcto de la actividad. Si se considera necesario corregir algún aspecto de la actividad se establecen

planes de acciones con responsables y plazo de ejecución y en reuniones posteriores se realiza su seguimiento.

Comentarios

Se realizan en la empresa las siguientes reuniones periódicas: Cada 6 meses comités de compliance, prevención de riesgos, governance y public affairs y oficina técnica. Cada mes reunión de indicadores, seguimiento de finanzas, compras y desarrollo comercial. Semanalmente reuniones de aprovisionamiento y planificación pedidos. También con un mínimo de dos veces al año se realiza una reunión conjunta de todo el personal donde se evalúa el desarrollo comercial de la empresa, resultados económicos y proyectos de futuro. El objetivo de estas reuniones generales es que todo el personal sea partícipe de los logros o de las dificultades que la empresa se ha ido encontrando o se prevé encontrar en el desarrollo presente y futuro de la actividad.

Objetivos

Dentro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad para este año 2016 se encuentra el de reforzar la comunicación interdepartamental por lo que por una parte, el número de reuniones generales se aumentará a 4 en vez de 2, además se realizará por parte de los principales jefes de departamentos una sesión de coaching destinada a mejorar la comunicación y potenciar el trabajo en equipo. mediante reuniones rápidas de seguimiento. Para ello se ha establecido un calendario de reuniones de seguimiento del día a día, con responsables y fechas. Para el 2015 aparte de las reuniones ya mencionadas de seguimiento se incluyen reuniones de oficina técnica con carácter semestral. También quiere implementarse para el 2016 una reunión de seguimiento del protocolo HACCP de la empresa, haciendo especial hincapié en los requisitos de orden y limpieza, con el objetivo de ir encaminándose poco a poco a una manera de trabajo basada en las 5S.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de su código ético y de conducta, la figura del gestor ético. Su función es la recepción y gestión de posibles incumplimientos, solicitando las pruebas correspondientes y, si procede, presentando los

expedientes con toda la información a la gerencia de la empresa.

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Durante el año 2015 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2016.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Se ha ido implantando una matriz de capacitaciones en las que se definen los conocimientos teórico-prácticos más la experiencia que debe poseer todo el personal para poder realizar el correcto desempeño de sus funciones. Esta matriz permite detectar necesidades de formación que serán cubiertas por los planes de formación anuales diseñados por el departamento de calidad juntamente con gerencia y los responsables de cada departamento. Anualmente se revisa dicha matriz dentro del ámbito de la revisión general por parte de dirección.

Objetivos

El plan de formación del 2016 debe recoger las necesidades de formación derivadas de la matriz de capacitación. Se ha detectado necesidad de formación de gestión de proyectos y acción comercial, por lo que en el plan de formación del 2016 se realizarán cursos destinados a mejorar las aptitudes de trabajo en grupo mediante la presencia de un coach, así como un curso de métodos comerciales y de venta, destinado a todos los departamentos con contacto con el cliente: comercial, gerencia, back-office, técnico y finanzas.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

A nivel de personal de la empresa anualmente se realizan unas encuestas denominadas cuestionarios para la mejora continua del sistema de seguridad y salud. Dentro de esta encuesta el personal es preguntado sobre los campos en qué le gustaría continuar formándose y si se considera suficiente formado para el puesto de trabajo que desempeña. Los resultados de estas encuestas se revisan por el comité de dirección juntamente con el responsable del sistema de gestión PRL y juntamente con la matriz de capacitaciones ofrecen a la empresa una idea de las necesidades de formación del personal. Durante 2015 no se detectaron necesidades urgentes de formación por parte del personal a nivel de seguridad y salud, realizándose la formación establecida en el plan de formación anual.

Objetivos

Para el año 2016 está previsto iniciar el proyecto de adecuación de nuestros sistemas de gestión a las normativas ISO 2015. Se prevé que dicho proyecto dure 3 años, terminando en 2018 con la calificación de nuestro sistema de calidad y medioambiental según las ISO 2015.

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

0

Observaciones Genéricas

Regularmente se realizan sesiones formativas para explicar o refrescar al personal diferentes procedimientos o actuaciones a tener en cuenta en el desarrollo de la actividad. Anualmente se realiza formación a todo el personal relacionada con: código ético y de conducta, prevención riesgos laborales, LOPD, primeros auxilios, uso de herramientas informáticas. Eventualmente también está prevista la

realización de otro tipo de cursillos más personalizados para determinado personal de la empresa. A principios de año se elabora un plan de formación anual donde se determinan los cursos o charlas informativas que se impartirán durante el año, los destinatarios y una vez realizadas se valora dicha formación por parte del encargado de departamento, que concluirá si dicha formación ha sido muy, poco o nada útil.

Comentarios

En 2015 el 100% de los empleados ha recibido formación, tanto a nivel general sobre procedimientos de carácter global, como a nivel particular en áreas mucho más concretas y asociadas a su puesto de trabajo y actividad laboral.

Objetivos

Mantener la formación para el 100% del personal durante el año 2016.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

La empresa contempla cuando se considere necesaria y dentro de la gestión de no conformidades tanto internas como externas, la necesidad de formación como acción correctiva o preventiva para evitar recurrencia. Si formación fuera requerida, así se especificaría en el informe de acciones correctivas con responsable y plazos fijados. En 2015 en 3 incidencias se definió como acción correctiva la realización de formación a personal designado para evitar repetición de errores.

Objetivos

El objetivo durante 2016 es que la formación establecida en el plan de formación anual sea la suficiente para evitar errores que causen quejas

formales tanto internas como externas

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

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

Observaciones Genéricas

La empresa tiene un sistema de gestión de prevención y salud en el trabajo unificado con el resto de sistemas de gestión de calidad y de medioambiente. Dicho sistema de gestión está auditado por empresa externa de manera regular y acreditado como OHSAS 18001. Dentro de dicho sistema se establecen unos objetivos dirigidos a la mejora continua de los procesos.

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos, tales como accidentabilidad y absentismo. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con

todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Anualmente se realizan revisiones médicas a todo el personal. Estas revisiones están personalizadas dependiendo del puesto de trabajo para poder incidir más en la prevención de riesgos asociados al lugar concreto de trabajo. Dentro de los objetivos marcados para 2014 se encuentran la mejora de la señalización de zonas de riesgo y la sensibilización mediante charts informativos y no tener accidentes con baja. En 2015 se contabilizó un accidente con baja. El motivo fue dolor de espalda al realizar tareas de carga. La empresa adquirió en 2015 unos apiladores eléctricos para facilitar las tareas de carga y descarga de reactores a los trabajadores.

Objetivos

A nivel de seguridad para el año 2016 el objetivo es el de 0 accidentes con baja.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de

Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos.

Objetivos

Dentro de la mejora continua establecida para los procesos de control de los proveedores que realizan su labor en nuestras instalaciones, el procedimiento de coordinación de actividades se va modificando para mejorar el grado de conocimiento de nuestra empresa y sus riesgos por parte de los trabajadores externos.

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

La empresa tiene definidos para cada puesto de trabajo los perfiles necesarios que deben tener las personas que cubran dicho puesto en concepto de conocimientos, experiencia y carácter. Ante nuevas incorporaciones, la empresa se decidirá por aquellos candidatos más idóneos respecto a las condiciones del perfil del puesto de trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año

pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se ha implementado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. A raíz de la información contenida en la matriz de capacitación y polivalencias se establecen las necesidades de formación del personal de la empresa. Los planes de formación de los siguientes años deben contener acciones destinadas a paliar las carencias detectadas en dicha matriz.

Objetivos

Se ha detectado necesidad de formación de gestión de proyectos y acción comercial, por lo que en el plan de formación del 2016 se realizarán cursos destinados a mejorar las aptitudes de trabajo en grupo mediante la presencia de un coach, así como un curso de métodos comerciales y de venta, destinado a todos los departamentos con contacto con el cliente: comercial, gerencia, back-office, técnico y finanzas. En 2016 también se realizará formación sobre el plan de autoprotección.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

La gestión de riesgos es de alta importancia en el desarrollo de la actividad de la empresa. La empresa tiene implantado un Plan de Contingencias y un comité de riesgos cuya misión es asegurar de que todos los riesgos posibles estén bajo control y los procedimientos de emergencia y de continuidad de negocio constantemente actualizados. Dicho comité se reúne un mínimo de 2 veces anuales. Los riesgos valorados en dicho plan valorados en dicho plan son tanto de carácter externo (desastres naturales, enfermedad, robo, huelgas, amenaza de bomba) como interno (fuego, explosión, derrames, hundimientos, accidente laboral). Dichos riesgos se evalúan su probabilidad y severidad, categorizándolos. Para la categorías de mayor gravedad, la empresa tiene procedimientos y planes de autoprotección y back-up vigentes y revisados. Para la prevención de accidentes laborales, anualmente se elabora el Plan Anual de Actividades Preventivas aprobado por gerencia, que tiene por objeto la planificación de las diferentes

actividades preventivas que deben desarrollarse en ese periodo con la finalidad de que la empresa pueda desarrollar una labor preventiva eficaz, así como cumplir con los deberes y obligaciones exigibles en materia de seguridad y salud.

Comentarios

el Plan de Actuación Preventiva comprende las siguientes actuaciones: definición de política y objetivos, revisión de los procedimientos, formación de los trabajadores, realización de controles periódicos de la salud, coordinación de actividades empresariales, evaluación de riesgos y plan de medidas correctoras para minimizar los riesgos. La evaluación de riesgos la realiza el Servicio de Prevención Ajeno SPA contratado por la empresa. Los riesgos se categorizan mediante el sistema binario (probabilidad-severidad). Posteriormente la empresa desarrolla el Plan de Medidas Correctivas destinado a emprender acciones para minimizar los riesgos de mayor valoración. Dicho plan incluye acciones a tomar, responsable de ejecución y plazo de resolución. Ante la posibilidad de emergencias la empresa tiene un plan de autoprotección con un equipo de intervención y otro de evacuación definidos y entrenados en el uso de equipos anti-incendio. Anualmente se realizan formaciones simulacros de evacuación para asegurar que la actuación de todo el personal ante una emergencia es la correcta.

Objetivos

En 2016 está prevista la realización de un simulacro de evacuación general más la de varios simulacros parciales destinados a observar si las medidas de emergencia son correctas ante contingencias probables, tales como: vertido de líquido en zona almacén y producción.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se está desarrollando una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Durante 2015 se realizaron los siguientes cursos o charlas destinados a minimizar el riesgo de accidentes en la empresa: manipulación sustancias peligrosas, plan de autoprotección y hábitos de vida saludables.

Objetivos

Para 2016 está prevista la formación del personal en autoprotección, realización de un cursillo de primeros auxilios y manipulación sustancias peligrosas.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La realización de auditorías internas como un medio de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoría interna general de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorías o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorías se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

La auditoría de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los

aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados, protecciones de maquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoria se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección. en 2015 se amplió la SST ampliándolas con la inspección de los utensilios básicos de trabajo, que deberán estar registrados para su control y seguimiento: martillos, llaves inglesas, cutters,...

Objetivos

Objetivo para 2016 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán reuniones interdepartamentales de seguimiento y 2 auditorías anuales para comprobar que la manera de trabajar coincide con las buenas prácticas. Asimismo estas reuniones servirán para emprender acciones destinadas a ir encaminando poco a poco la manera de trabajar de la empresa a las 5S.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

los indicadores marcan la evolución de un proceso de la empresa. En PJM Pujadas, S.A. cada proceso tiene marcados mínimo un indicador. Junto al indicador se ha establecido un límite. No sobrepasar el límite implica una mejora en la evolución del proceso respecto al histórico de años anteriores. Mensualmente hay una reunión de indicadores donde se valora su evolución y en caso necesario se establecen planes de acción destinados a corregir o prevenir tendencias o resultados negativos.

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de numero de accidentes con baja. En 2015 el

numero fue de 2, siendo 1 con baja, motivado por un dolor en la espalda durante trabajos de carga de un reactor.

Objetivos

Para el 2016 el objetivo es el de tener 0 accidentes con baja.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento **Indicadores Relacionados**

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

A nivel de gestión de accidentes laborales con o sin baja, la empresa tiene, juntamente con el Servicio de Prevención Ajeno SPA, un procedimiento de investigación encaminado a averiguar las causas y proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. Existe un indicador de proceso que indica el numero de accidentes con baja sufridos en la empresa. En 2015 el numero fue de 2, siendo 1 con baja, motivado por un dolor en la espalda durante trabajos de carga de un reactor.

Objetivos

El objetivo marcada para 2016 es el de 0 accidentes con baja

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

0

Observaciones Genéricas

Regularmente se realizan sesiones formativas para explicar o refrescar al personal diferentes procedimientos o actuaciones a tener en cuenta en el desarrollo de la actividad. Anualmente se realiza formación a todo el personal relacionada con: código ético y de conducta, prevención riesgos laborales, LOPD, primeros auxilios, uso de herramientas informáticas. Eventualmente también está prevista la

realización de otro tipo de cursillos más personalizados para determinado personal de la empresa. A principios de año se elabora un plan de formación anual donde se determinan los cursos o charlas informativas que se impartirán durante el año, los destinatarios y una vez realizadas se valora dicha formación por parte del encargado de departamento, que concluirá si dicha formación ha sido muy, poco o nada útil.

Comentarios

La empresa realiza regularmente sesiones informativas destinadas a la prevención de los riesgos laborales. Estas sesiones se orientan por departamentos en la empresa: comercial, oficinas, fabrica, laboratorio. En 2015 el 100% de los empleados ha recibido formación, tanto a nivel general sobre procedimientos de carácter global, como a nivel particular en áreas mucho más concretas y asociadas a su puesto de trabajo y actividad laboral.

Objetivos

Mantener la formación para el 100% del personal durante el año 2016.

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

0

Observaciones Genéricas

La realización de auditorias internas como un medio de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoria interna general de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorias o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorias se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

La auditoria de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares

o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados, protecciones de maquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoria se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección. en 2015 se amplió la SST ampliándolas con la inspección de los utensilios básicos de trabajo, que deberán estar registrados para su control y seguimiento: martillos, llaves inglesas, cutters,... En 2015 se realizó la auditoria de

seguimiento de la certificación OHSAS 18001 de nuestro sistema de gestión SST, asimismo además se realizó una auditoria general interna del sistema y 4 inspecciones trimestrales de orden y limpieza y de Seguridad y Salud en el trabajo.

Objetivos

Objetivo para 2016 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán reuniones interdepartamentales de seguimiento y 2 auditorias anuales para comprobar que la manera de trabajar coincide con las buenas prácticas. Asimismo estas reuniones servirán para emprender acciones destinadas a ir encaminando poco a poco la manera de trabajar de la empresa a las 5S.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

Dentro del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo SST, está implantado el procedimiento de compras con el objeto de comprobar que el producto o servicio comprado cumple con los requerimientos especificados.

Comentarios

El procedimiento de compras se aplica tanto a los aprovisionamientos de productos (materia primera, auxiliares y material de embalaje) que pueden influir en la calidad de los productos fabricados, como a los productos de reventa y a los servicios subcontratados. La política de compras se lleva a cabo mediante un comité que envuelve 5 áreas: aprovisionamiento, finanzas, departamento de calidad, ventas y producción. Las decisiones sobre a qué proveedor comprar o contratar servicios, se definen mediante reuniones semanales de aprovisionamiento y mensuales de carácter global. Estas decisiones se basan en diferente información y aspectos sobre el proveedor, tales como: cuestiones técnicas y de calidad, redundancia de aprovisionamiento, reuniones con proveedor, resultado de auditorias, información del KYS relativa a responsabilidad social, laboral y medioambiental del proveedor y ranking en la evaluación de proveedores. Respecto a los proveedores que ejercen su actividad dentro de nuestras instalaciones, el departamento de compras busca asegurar que estos están cualificados para realizar el trabajo deseado y gestiona la coordinación de actividades.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mantener el alto el nivel de comunicación con los proveedores, a nivel comercial se realizaran mínimo 2 reuniones semestrales, a nivel técnico el objetivo es mantener mínimo una reunión técnica anual donde el proveedor pueda explicar innovaciones que puedan ser usadas por nuestra empresa. También se desea racionalizar y simplificar

el área de proveedores de transporte, con el objetivo de reducir el numero de proveedores actuales, manteniendo aquellos que presentan los estándares de calidad deseados.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

La empresa manifiesta su compromiso con las relaciones con todos los grupos de interés de la compañía, que deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. Son piezas clave para la obtención de los resultados y reputación de la compañía. Con los proveedores las decisiones de compra deberán tomarse en función de la calidad, del coste y de su responsabilidad ambiental y social. La empresa tiene implantado un programa denominado 'Know Your Supplier' destinado a obtener información del proveedor sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, planes de contingencias y la implantación de códigos éticos y de conducta. Respecto a la implantación de código de conducta en nuestros proveedores, el objetivo de la empresa es que todos ellos tengan implantado un código propio o en su defecto acepten el de PJM Pujadas.

Objetivos

Para 2016 se busca que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

00 Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así

como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

La empresa tiene implantado un programa denominado 'Know Your Supplier' destinado a obtener información del proveedor sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, planes de contingencias y la implantación de códigos éticos y de conducta. Se ha detectado la necesidad de aumentar el control sobre aquellos proveedores considerados estratégicos, y en este sentido se ha desarrollado el cuestionario SET (Supplier Evaluation Tool) que son auditorias en las instalaciones del cliente que permitirá ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. Durante 2015 se realizó una auditoria a un proveedor estratégico tipo SET.

Objetivos

Dentro del procedimiento HACCP de seguridad alimentaria y prevención de contaminaciones que tiene implantado la empresa, se ha propuesto como objetivo para 2016 reforzar el control sobre los proveedores de envases, considerando el envase como otra materia primera más y a sus fabricantes como proveedores estratégicos y por tanto sujetos también a auditorias SET.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y SST, la empresa tiene implantado un procedimiento de homologación de proveedores y otro de evaluación de proveedores cuyo objetivo es poder garantizar que se trabaja con empresas que

tienen los mismos compromisos que PJM Pujadas, en cuanto a calidad de productos y servicios, coste, y responsabilidad ambiental y social.

Comentarios

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores por parte del departamento de compras, donde se tienen en cuenta factores como: calidad técnica, logística, estándares internacionales, precio, innovación, comunicación y transparencia. Fruto de esta evaluación se establece un ranking anual de proveedores. Si un proveedor ha tenido una evolución negativa dentro del ranking, se le envía una notificación pidiendo un plan de acciones para recuperar el nivel de servicio-calidad anterior. En 2015 se realizó el ranking a los proveedores estratégicos que suponen el 86% del total de compras de materia primera y envase.

Objetivos

El objetivo para el 2016 es el de introducir los proveedores de transportes más estratégicos.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos

Comentarios

El objetivo de la empresa es que todos nuestros proveedores tengan implantado un código propio o en su defecto acepten el de PJM Pujadas. Por este motivo se da a conocer a todos los proveedores nuestro código ético. Actualmente no se trabaja con ningún proveedor que no tenga o haya aceptado nuestro código ético.

Objetivos

Para 2016 se busca que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

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

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado el programa Know Your Supplier donde el proveedor informa sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, contingencias y otros. Dentro de este programa se pregunta al proveedor sobre su política y acciones medioambientales y de sostenibilidad. Asimismo para proveedores estratégicos, las auditorías SET (Supplier Evaluation Tool) que se realizan en las instalaciones de éstos, también tienen preguntas destinadas a detectar la sensibilidad del proveedor y sus acciones en temas medioambientales y de sostenibilidad.

Comentarios

Dentro del programa Know Your Supplier se realizan las siguientes preguntas de carácter medioambiental: está su compañía certificada en alguna normativa internacional de gestión medioambiental? Realiza su compañía de manera regular estudios LCA (Life Analysis Cycles) de los que se derivan planes de acciones de mejora? Realiza su compañía estudio de cálculo de la huella de carbono de sus actividades? está su compañía comprometida ante el uso de productos de menor impacto medioambiental y sostenibles? A los nuevos proveedores se les entrega este programa KYS que deben responder como condición indispensable para su posterior homologación. De los nuevos proveedores homologados en 2015, el 100% contestó a estas preguntas medioambientales frente al 80% del 2014.

Objetivos

Para 2016 el objetivo es mantener la cifra de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales.

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

0

Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

La empresa tiene implantado un programa denominado 'Know Your Supplier' destinado a obtener información del proveedor sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, planes de contingencias y la implantación de códigos éticos y de conducta. Respecto a la implantación de código de conducta en nuestros proveedores, el objetivo de la empresa es que todos ellos tengan implantado un código propio o en su defecto acepten el de PJM Pujadas. La cifra de proveedores conocedores del código de conducta de nuestra entidad o que tienen implantado el suyo propio es del 100%.

Objetivos

Para 2016 se busca que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

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

0

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de tratamiento de no conformidades de proveedor. Las quejas o incidencias son recogidas por el departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al proveedor del motivo de la reclamación y solicitando acciones para solucionar el problema y evitar su recurrencia.

Comentarios

Existe 1 indicador para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de proveedor: número de no conformidades de proveedor. Se establecen unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de este indicador. Las no conformidades de proveedor afectan negativamente en la valoración anual de dicho proveedor y por tanto pueden suponer un descenso en su puntuación en el ranking final del año. Las no conformidades pueden ser debidas a temas de calidad de producto, medioambientales o de seguridad y salud en el trabajo. En 2015 las no

conformidades de proveedor fueron 24, superando en 10 las del año anterior. De estas no conformidades 1 fue motivada por producto fuera de especificaciones, 2 por mal embalaje del producto y el resto por retrasos.

Objetivos

Durante 2016 se empezará a costear las no conformidades de proveedores de transporte.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La realización de auditorías internas como un medio de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoría interna general de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorías o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorías se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

Para proveedores estratégicos, se realizan las auditorías SET (Supplier Evaluation Tool) en las instalaciones de éstos. Dichas auditorías permiten ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. En 2015 se realizó 1 auditoría a un proveedor estratégico.

Objetivos

En 2016 están planificadas 1 auditorías SET a proveedores estratégicos.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de

conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos

Comentarios

La empresa manifiesta su compromiso con las relaciones con todos los grupos de interés de la compañía, que deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. Son piezas clave para la obtención de los resultados y reputación de la compañía. Con los proveedores las decisiones de compra deberán tomarse en función de la calidad, del coste y de su responsabilidad ambiental y social. La empresa tiene implantado un programa denominado 'Know Your Supplier' destinado a obtener información del proveedor sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, planes de contingencias y la implantación de códigos éticos y de conducta. Respecto a la implantación de código de conducta en nuestros proveedores, el objetivo de la empresa es que todos ellos tengan implantado un código propio o en su defecto acepten el de PJM Pujadas.

Objetivos

Para 2016 se busca que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y SST, la empresa tiene implantado un procedimiento de homologación de proveedores y otro de evaluación de proveedores cuyo objetivo es poder garantizar que se trabaja con empresas que tienen los mismos compromisos que PJM Pujadas, en cuanto a calidad de productos y servicios, coste, y responsabilidad ambiental y social.

Comentarios

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores por parte del departamento de compras,

donde se tienen en cuenta factores como: calidad técnica, logística, estándares internacionales, precio, innovación, comunicación y transparencia. Fruto de esta evaluación se establece un ranking anual de proveedores. Si un proveedor ha tenido una evolución negativa dentro del ranking, se le envía una notificación pidiendo un plan de acciones para recuperar el nivel de servicio-calidad anterior. En 2015 se realizó el ranking a los proveedores estratégicos que suponen el 86% del total de compras de materia primera y envase.

Objetivos

El objetivo para el 2016 es el de introducir los proveedores de transportes más estratégicos.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La empresa ha implantado un código ético y de conducta con el objetivo de poner en conocimiento de todos los grupos de interés los valores y los principios generales que deben servir de guía para regir la actividad de la empresa en todos sus ámbitos

Comentarios

El objetivo de la empresa es que todos nuestros proveedores tengan implantado un código propio o en su defecto acepten el de PJM Pujadas. Por este motivo se da a conocer a todos los proveedores nuestro código ético. Actualmente no se trabaja con ningún proveedor que no tenga o haya aceptado nuestro código ético.

Objetivos

Para 2016 se busca que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro del sistema de gestión de la calidad,

medioambiente y SST, la empresa tiene implantado un procedimiento de homologación de proveedores cuyo objetivo es poder garantizar que se trabaja con empresas que tienen los mismos compromisos que PJM Pujadas, en cuanto a calidad de productos y servicios, coste, y responsabilidad ambiental y social

Comentarios

En 2015 había 33 proveedores homologados. y que contestaron la encuesta del Know Your Supplier Program.

Objetivos

Los nuevos proveedores homologados durante 2016 deberán estar alineados con el código de conducta de la empresa y con los principios del Pacto Mundial.

Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dentro del sistema de gestión de la calidad, medioambiente y SST, la empresa tiene implantado un procedimiento de homologación de proveedores y otro de evaluación de proveedores cuyo objetivo es poder garantizar que se trabaja con empresas que tienen los mismos compromisos que PJM Pujadas, en cuanto a calidad de productos y servicios, coste, y responsabilidad ambiental y social.

Comentarios

Dentro de los procedimientos tanto de homologación como de evaluación de proveedores, el hecho de que éstos presenten certificaciones internacionales emitidas por un organismo auditor externo se considera de gran valor, en el sentido de que un proveedor que trabaja con sistema de gestión certificados y auditados presenta un riesgo de incumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial muy bajo. En 2015, el total de proveedores con certificaciones suponía el 85% del total. Respecto a los proveedores de servicios que ejercen su actividad en nuestras instalaciones, la empresa tiene implantado un sistema de coordinación de actividades destinado a asegurar que dichas empresas cumplen con los requisitos que marca la ley y están alineadas en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

Objetivos

Aumentar al 100% la cifra de empresas proveedoras homologadas y con certificación.



ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

ECONOMÍA

G4-DMA - a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: ?? * los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; *?? los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y ??* cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

No hay respuestas

DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC2 - a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros: * una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; * una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; * las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; * los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y * el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

No hay respuestas

G4-EC4 - a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: * desgravaciones y créditos fiscales; * subvenciones; * ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; * premios con dotación económica; * exención de regalías; * ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación; * incentivos financieros; y * otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. b. Desglose la información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

No hay respuestas

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor

evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

No hay respuestas

G4-EC3 - a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: ?? * qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; * en qué se basa dicho cálculo; y * cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).

No hay respuestas

PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 - a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

G4-EC6 - a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones

significativas».

No hay respuestas

CONSECUENCIAS ECONÓMICA INDIRECTAS

G4-EC8 - a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros: * cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía; * desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza; * impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales; * disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas; * promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica; * creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución; * estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas; * impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e * impacto económico del uso de productos y servicios. b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

No hay respuestas

G4-EC7 - a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

No hay respuestas

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 - a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

No hay respuestas

MEDIO AMBIENTE

MATERIALES

G4-EN1 - a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * materiales no renovables; y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * materiales renovables.

No hay respuestas

G4-EN2 - Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

No hay respuestas

ENERGÍA

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

No hay respuestas

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

No hay respuestas

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * consumo de electricidad; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * consumo en calefacción; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * consumo en refrigeración; y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * ventas de electricidad; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * ventas de calefacción; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * ventas de refrigeración; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en

julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

No hay respuestas

G4-EN7 - a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio). b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año de base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

AGUA

G4-EN10 - a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * tamaño de la fuente; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional); $\ddot{Y}\ddot{Y}$ valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * aguas subterráneas; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * aguas residuales de otra organización; y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

BIODIVERSIDAD

G4-EN14 - Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * en peligro crítico; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * en peligro; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * vulnerable; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * casi amenazada; o $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * preocupación menor.

No hay respuestas

G4-EN13 - a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN12 - a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas); $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * introducción de especies invasoras, plagas y patógenos; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * reducción del número de especies; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * conversión de hábitats; y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * especies afectadas; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * superficie de las áreas afectadas; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * duración de los impactos; y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * carácter reversible o irreversible de los impactos.

No hay respuestas

G4-EN11 - a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad: \ddot{Y} * ubicación geográfica; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización; \ddot{Y} * ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva); \ddot{Y} * superficie del centro operativo en km²; y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ valor para la biodiversidad en función de: —el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y — listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

No hay respuestas

EMISIONES

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

No hay respuestas

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO₂ equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

No hay respuestas

G4-EN21 - a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * NOX; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * SOX; $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * contaminantes orgánicos persistentes (COP); $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * compuestos orgánicos volátiles (COV); $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * partículas (MP); y $\ddot{Y}\ddot{Y}$ * otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

No hay respuestas

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

G4-EN20 - a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

No hay respuestas

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

No hay respuestas

EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN23 - a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: *Y Y reutilización; *Y Y reciclaje; *Y Y compostaje; *Y Y recuperación, incluida la recuperación energética; Y Y* incineración (combustión masiva); Y Y* inyección en pozos de profundidad; Y Y* vertedero; Y Y* almacenamiento in situ; y Y Y* otros (que debe especificar la organización informante). b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos: Y Y La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa. Y Y El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información. Y Y Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

No hay respuestas

G4-EN26 - a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre: Y Y * tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado; *Y Y si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y Y Y * valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

No hay respuestas

G4-EN27 - a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

No hay respuestas

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: Y Y * destino; Y Y * calidad del agua, incluido el método de tratamiento; * y Y Y si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de: Y Y*residuos peligrosos transportados; Y Y*residuos peligrosos importados; Y Y* residuos peligrosos exportados; y Y Y*residuos peligrosos tratados. b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

No hay respuestas

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: *Y Y localización del derrame; *Y Y volumen del derrame; *Y Y material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

No hay respuestas

PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hay respuestas - No hay respuestas

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: * ??valor monetario total de las sanciones significativas; *?? número de sanciones no monetarias; y * ??procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

TRANSPORTE

G4-EN30 - a. Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

No hay respuestas

GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:?? * costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y ??* costos de prevención y gestión ambiental.

No hay respuestas

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de

proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

G4-EN32 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

No hay respuestas

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: ??* se abordaron en el periodo objeto de la memoria; ??* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES

EMPLEO

G4-LA3 - a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

No hay respuestas

G4-LA2 - a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: * seguro de vida; * seguro médico; * cobertura por incapacidad o invalidez; * baja por maternidad o paternidad; * fondo de pensiones; * acciones; y * otras. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

No hay respuestas

G4-LA1 - a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.

No hay respuestas

RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

No hay respuestas

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA8 - a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

No hay respuestas

G4-LA7 - Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.

No hay respuestas

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades

profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: * ÿ región; y ÿ * sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por: ÿ * región; y ÿ * sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

No hay respuestas

G4-LA5 - a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

No hay respuestas

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

No hay respuestas

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: * ? sexo; y ? * categoría laboral.

No hay respuestas

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

No hay respuestas

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad

forma parte de los órganos de gobierno de la organización: * sexo; * edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; * grupos minoritarios; y * otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: * sexo; * edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; * grupos minoritarios; y * otros indicadores de diversidad, si procede

No hay respuestas

IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

< }canswers:value#f:895#q:33052#ctxt:342003]] - a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

No hay respuestas

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: * se abordaron en el periodo objeto de la memoria; * se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

DERECHOS HUMANOS

INVERSIÓN

G4-HR2 - a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

No hay respuestas

G4-HR1 - a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos»

No hay respuestas

NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: * la organización ha analizado el caso; * se está poniendo en práctica un plan correctivo; * se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de

gestión interna; * el caso ya no es objeto de ninguna medida

No hay respuestas

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4 - a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: *¿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y *¿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

No hay respuestas

TRABAJO INFANTIL

G4-HR5 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: *¿ trabajo infantil; y *¿ trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: *¿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y *¿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

No hay respuestas

TRABAJO FORZOSO

G4-HR6 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: *¿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y *¿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

No hay respuestas

MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7 - a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad

No hay respuestas

DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: *¿ la organización ha analizado el caso; *¿ se está poniendo en práctica un plan correctivo; *¿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y *¿ el caso ya no es objeto de ninguna medida.

No hay respuestas

EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país

No hay respuestas

EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

No hay respuestas

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado

mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-SO11 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: *ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; *ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

G4-HR12 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: *ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; *ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

DERECHOS HUMANOS

COMUNIDADES LOCALES

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: *ÿ la ubicación de los centros; y *ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

No hay respuestas

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ÿ* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos

participativos; ÿ* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ÿ* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ÿ* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; *ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; * procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; *ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; *ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

No hay respuestas

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

No hay respuestas

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

No hay respuestas

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con

la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

No hay respuestas

POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 - a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

No hay respuestas

PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 - a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

No hay respuestas

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: *Y valor monetario total de las sanciones significativas; Y* número de sanciones no monetarias; y Y* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

No hay respuestas

EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se

han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

G4-SO9 - Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

No hay respuestas

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

No hay respuestas - No hay respuestas

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR2 - a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: *Y incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; Y* incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e Y* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

G4-PR1 - Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

No hay respuestas

ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado

de sus productos requieren los siguientes datos: * Origen de los componentes del producto o servicio * Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social * Instrucciones de seguridad del producto o servicio * Eliminación del producto e impacto ambiental o social * Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

No hay respuestas

G4-PR5 - a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: * la organización en su conjunto; * una categoría principal de productos o servicios; y * centros de operaciones significativos.

No hay respuestas

G4-PR4 - a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: * incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; * incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e * incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR7 - a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: * incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; * incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e * incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: * prohibidos en determinados mercados; * cuestionados por los grupos de interés u objeto de

debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

No hay respuestas

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 - a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: * reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y * reclamaciones de órganos regulatorios. b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido

No hay respuestas

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 - a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

