



Carpetas Abadías S.L.

“Every year a new inspiration”

INFORME DE PROGRESO
2016

The background image shows a woman with long dark hair, wearing a light-colored, sleeveless dress, standing in a field. She is looking away from the camera, with her hand on her head. In the background, a herd of horses is grazing in a field under a warm, golden sunset sky. The overall mood is peaceful and inspirational.

Carpetas Abadías S.L.
C/ Francia, naves 2-4 Pol.Ind. La Escandella
Alicante (España)

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CARTA RENOVACIÓN SOCIO | *ABADÍAS GROUP*

Alicante, 1 de Julio de 2017

Abadías Group celebra su sexto año como socio y colaborador del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con motivo de ello, abre su informe 2016 incorporando una idea que resume la actitud proactiva de la empresa en su recorrido profesional, **“Every year a new inspiration”**, leyenda que nos irá acompañando a lo largo de todo el informe.

Somos conscientes, de lo mucho que aún queda por trabajar y desarrollar en materias como **RSC, Medioambiental y Calidad**, así como otras áreas, tanto a nivel general como a nivel de empresa, por ello, cada año diseñamos planes de calidad más ambiciosos que impliquen **nuevos retos** y tratamos de incorporar **nuevos indicadores** que nos ayuden a medir la consecución de nuestros objetivos.

Principalmente, en 2016 se ha trabajado sobre **3 líneas de actuación**, en las que seguiremos trabajando durante todo el presente año:

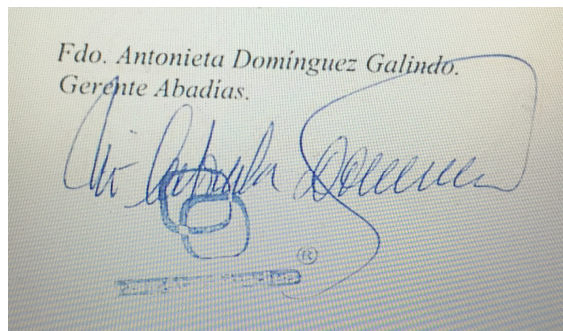
En primer lugar, **impulsando nuestra línea Fairtrade de Bolsas confeccionadas con Algodón de Comercio Justo**, con la incorporación de nuevos diseños, favoreciendo así la producción en países desfavorecidos.

Por otro lado, y como en años anteriores, seguimos trabajando en nuestra **política de recursos humanos**, promoviendo entre nuestros empleados la **“promoción”, “profesionalidad” y “productividad”** para llevar así la calidad a cada rincón de la empresa .

Por último, seguimos trabajando sobre nuestro **código ético empresarial** como vía principal de comunicación para dar a conocer los principales **valores de la empresa** y renovación de su compromiso hacia ellos.

Siempre fieles a nuestro **compromiso con el Pacto Mundial y los 10 principios** que defiende, y como ya se intuye en nuestro slogan de este año, nos preparamos ya para desarrollar nuevos proyectos y nuevas ideas que irán madurando en los próximos meses y que presentaremos en el informe del próximo año.

Un cordial saludo,



Fdo. Antonieta Domínguez Galindo.
Gerente Abadías.



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Carpetas Abadías S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Francia, 2-4 Pol.Ind. La Escandella

Localidad

Agost

Provincia

Alicante

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

www.abadiasgroup.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

M^a Antonieta Domínguez Galindo

Persona de contacto

Raquel Santos

Número de empleados directos

21

Sector

Artículo promocional, regalo publicitario.

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Abadías Group es proveedor de referencia ofreciendo artículos promocionales a organizadores de congresos, universidades y escuelas de negocios, agencias publicitarias y departamentos de marketing.

Su actividad está orientada a la fabricación, personalización y comercialización de carpetas, portafolios, portadocumentos, carteras portadocumentos, carteras portaordenador y bolsas ecológicas, mochilas, trolleys y artículos de electrónica, escritorio y regalos promocionales para formación, congresos y acciones de marketing, todo nuestro material se comercializa con la garantía de la marca Abadías.

Abadías ofrece también servicios de asesoramiento y diseño personalizado de producto, cliente, además de un servicio global de seguimiento del transporte y entrega.

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

Clientes, Empleados, Proveedores y Medioambiente.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Para la selección de Grupos de Interés de la empresa, nos hemos basado, principalmente, en nuestra *Política de Calidad, Recursos Humanos, RSC y PRL*. Tomando como referencia las líneas de actuación marcadas en relación a nuestro compromiso de *mejora continua y transparencia* en la actividad general de la empresa.

Por otro lado, en referencia a los empleados de la empresa, se adoptan e incorporan anualmente medidas específicas para la *mejora de la comunicación con el empleado* y revisión de sus derechos.

Otro punto importante, es la parcela reservada al ámbito de sus proveedores, a los cuáles se les aplica *un procedimiento exclusivo de control-revisión –evaluación*, que nos permite generar el feedback adecuado que garantice la consecución de resultados de la empresa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Abadías Group está presente en Portugal y España, aunque su alcance es internacional.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Desde nuestros inicios como socio del Pacto Mundial, le hemos dado un *alcance Internacional* a nuestro informe de progreso, dado que contamos con presencia física en España y Portugal, teniendo además, nuestra actividad comercial un enfoque internacional.

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

Para la realización de este informe, nos hemos basado principalmente en nuestro *SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)* y *documentos clave* como son, nuestras Políticas de Calidad, Recursos Humanos y Medioambiental, así como nuestra Política Social y código ético empresarial.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión en cuanto a nuestra participación como socios del Pacto Mundial y de la publicación por tanto, de este informe, se realiza, a través de *nuestra página Web* y *nuestros canales en diferentes Redes Sociales*.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

La empresa tiene establecido un *protocolo de comunicación*, que le permite asegurarse un correcto feedback entre los diferentes agentes.

Por tanto, todas las comunicaciones externas, sugerencias y comentarios que procedan de cualquiera de nuestros grupos de interés, son remitidas al departamento correspondiente según sea su contenido y cometido, dándole así el tratamiento adecuado. Siendo atendidas además con agilidad y claridad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Carpetas Abadías S.L. es una empresa constituida como Pyme, que actualmente cuenta con una plantilla de 19 trabajadores en su oficina Central ubicada en Agost (Alicante).

Su plantilla está organizada en un *organigrama estructurado por departamentos*, de esta manera, los procesos son llevados a cabo de forma directa por el personal cualificado y controlados por el responsable del mismo.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Se contempla el año – calendario.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso anual

Notas

Nuestra participación como socios de la organización Pacto Mundial y Global Compact, ha favorecido el desarrollo de nuestra *política de responsabilidad social corporativa*, a través de varias líneas de actuación:

- Colaboración con *Proyectos Solidarios*.
- Puesta en marcha de una línea de ayuda a *productores en países desfavorecidos*
- Fabricación de nuevos productos de *Algodón Comercio Justo*.
- Desarrollo y revisión continua de un *código ético comercial – TSC*, que promueva nuestros principales valores empresariales de *Transparencia, seriedad y compromiso*.

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

Si

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

De cara a la presentación de este informe anual, se ha establecido como medida de revisión y control del progreso en materia de Calidad y RSC, laboral y medioambiental, una *reunión anual con la gerencia* donde se hace revisión y evaluación de los principales puntos y acciones llevadas a cabo, así como de las acciones tomadas y resultados obtenidos.

Durante esta reunión anual, se debate sobre resultados y estado de las medidas establecidas, basándose en una serie de *indicadores que nos facilitarán información tanto cuantitativa como cualitativa* para la toma de decisiones.

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.

Las figuras que participan directamente en el proceso de decisión e implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial son la gerencia y adjunto a gerencia, conjuntamente con el/la Resp. de Calidad, Medioambiente y PRL.

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.)

Durante estos 6 años como socios del Pacto Mundial, nuestra empresa ha seguido muy de cerca todas las iniciativas que promueven los organismos de las Naciones Unidas.

Estudiando la posibilidad de participar en ellas y planteando la incorporación en nuestra empresa de medidas que promuevan de forma interna los principios fundamentales del PACTO MUNDIAL de las Naciones Unidas.

Así como también, colabora con diversas ONGS en diferentes proyectos humanitarios y con la *Asociación de Comercio Justo Fairtrade*, a través de proyectos de fabricación de productos con algodón de comercio Justo, en países en desarrollo, ayudando así a los productores del país y promoviendo la sostenibilidad. Estando abiertos a tomar parte en nuevos proyectos relacionados con Naciones Unidas, tanto los destinados a apoyar la igualdad del trabajador y erradicación de la discriminación por género, edad o raza.



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



8

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

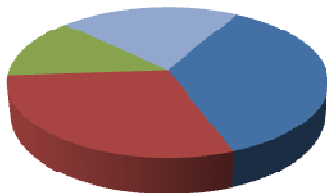
ANTICORRUPCIÓN



0

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

**Políticas
aplicadas por grupos
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 22

Empleados: 18

Proveedores: 8

Accionistas: 0

Administración: 0

Comunidad: 0

Medio ambiente: 13

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



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

Nuestra empresa se ajusta desde hace años a la normativa vigente de tratamiento de datos de clientes, y actualmente trabaja sobre el desarrollo de un manual de seguridad donde se detallan las principales líneas de actuación en base a tratamiento y registro óptimo de datos.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Abadías se ajusta a la **normativa española vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.**

Comentarios

Abadías ha registrado las bases de datos que maneja en su labor diaria, en la **Agencia Española de Protección de Datos**, para dar conformidad por tanto a lo dispuesto en dicha normativa sobre el registro de archivos de bases de datos personales para fines comerciales y publicitarios.

Sigue trabajando en el desarrollo de un **documento de seguridad**, donde se registran los protocolos de actuación y herramientas de respaldo frente a incidencias técnicas y pérdida de datos.

Objetivos

Abadías se plantea ampliar dicho documento de seguridad para convertirlo en una herramienta de seguridad, donde se detallan los protocolos a seguir para salvaguardar correctamente los datos que la empresa recoja y vaya utilizando

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías considera muy importante la existencia de un **protocolo de gestión** de cambio de contraseñas sobre sus aplicaciones y servicios web y correo.

Consciente de que este punto puede ser algo muy vulnerable hoy en día, decide reforzarlo con los elementos necesarios, para favorecer la correcta seguridad de la empresa.

Comentarios

Dentro de su **plan de actuación**, se incluye la incorporación de un punto dedicado a describir el protocolo de cambio de contraseñas y ha definido la participación de las personas implicadas en el proceso.

Objetivos

La empresa ha trabajado intensamente en el último año, en el desarrollo de este punto en el documento de seguridad- manual LOPD.

Manual lopd - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con una versión borrador de **manual de seguridad , ajustado a LOPD**, sobre la cuál trabaja actualmente para el desarrollo de las líneas de actuación en cuanto a seguridad uso y manejo de bases de datos personales de clientes.

Objetivos

Para la consecución de objetivos, se establecerá un **plan de marketing donde se recojan las etapas a seguir y las personas involucradas** en ejecutar cada una de dichas etapas.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 1995 la empresa cuenta con un SGC con un amplio apartado de indicadores que le permiten hacer un correcto seguimiento y control de los principales parámetros.

Comentarios

En cuanto a la seguridad en la gestión de bases de datos internas de la empresa, el propósito es el de canalizar cualquier problemática surgida con el trasvase de datos sobre la persona responsable de seguridad, la cuál, conocerá perfectamente el protocolo a seguir y establecerá la solución con autoridad.

Objetivos

Nuestro principal objetivo, será el de establecer a la persona encargada de seguridad que también desarrollará el correspondiente protocolo de actuación.

Accesibilidad de los productos y servicios

Nuestra empresa ha trabajado durante el año 2016 en el desarrollo una política de comunicación más directa y eficaz a la hora de mostrar la información sobre sus productos y servicios.

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental. En el último año, la empresa ha tomado la iniciativa de crear y

publicar su propio Código Ético Comercial, para dar a conocer mejor sus valores tanto a sus clientes como a sus proveedores.

Comentarios

Para la correcta implantación de este elemento, se ha abierto un plan de calidad anual, donde se ha detallado un calendario de acciones, sobre las que se han ido trabajando para introducirlas de forma paulatina. **Nuestro objetivo principal es "hacer los contenidos de nuestros productos y servicios más accesibles para todos"**, para ello, estamos realizando un estudio de opciones para adaptar nuestro material actual a clientes y proveedores, así como el desarrollo de una nueva web "responsive" que permita una mejor lectura a usuarios desde cualquier terminal móvil.

Objetivos

La empresa sigue trabajando en el **desarrollo de su propio Código Ético Comercial**, para dar a conocer mejor sus valores tanto a sus clientes como a sus proveedores. Con esta acción, se pretende incluir una línea de actuación, orientada a trabajar sobre la imagen de la empresa, **mejorar la comunicación** que ofrece la empresa de sus productos y servicios, para hacerlos más accesibles y cercanos a todos sus clientes, bajo cualquier circunstancia.

Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

Comentarios

Durante el año 2016, la empresa estudió la posibilidad de *poner en marcha un proyecto de desarrollo web que se ajuste a parámetros "responsive"*.

Buscando con esta línea de actuación, una *mejora potencial en su estrategia de comunicación online*, tener una web más responsable en términos tecnológicos y de contenido optimizado, legible por cualquier usuario desde cualquier terminal. Y como consecuencia de esto se pretende mejorar el acceso al contenido de nuestros productos y servicios, así como facilitar su lectura y comprensión por todos los usuarios que accedan.

Objetivos

La empresa ha abierto un plan de acción donde se contempla la *mejora de la estrategia de comunicación con el cliente*, siendo su principal objetivo, la creación de una nueva página web "responsive" o accesible en términos tecnológicos. Tenemos previsto contar con esta nueva web para finales del 2018.

Relación duradera con los clientes

Abadías Group ha trabajado durante el año 2016 en el desarrollo de un Plan de Comunicación y Código Ético comercial que le permita comunicar sus principales valores y líneas de actuación hacia sus clientes.

Entre sus principales líneas de actuación encontramos:

- El establecimiento de planes de fidelización para crear relaciones duraderas con los clientes.
-

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte *compromiso por la mejora continua* y desarrollo de productos y servicios más sostenibles.

Comentarios

Abadías es una *empresa orientada a sus clientes*, por ello, se plantea de forma anual diversos objetivos encaminados a la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus productos y servicio.

De forma anual, se plantean una serie de acciones, como las *encuestas de calidad a nuestros clientes*, de este modo cuidamos la comunicación con el cliente, nos ayuda a recibir información relevante, captar necesidades e inquietudes, alimentando nuestros informes de seguimiento sobre incidencias, y de este modo asegurándonos un nivel óptimo de resolución y garantía absoluta.

Entre las acciones más inminentes, tenemos la puesta en marcha de un plan de acción anual, que nos ayude marcar criterios anuales para segmentar la población a encuestar. Se establecerá un criterio de selección en función de las necesidades y/o criterios que se necesiten cubrir dicho año, podrán variar de año en año, por ello, al ser flexible se adaptará perfectamente a los objetivos de la empresa

Objetivos

Nuestro primer objetivo es el ampliar nuestra actual muestra de clientes a encuestar, para poder contar con un volumen mayor de información relevante que nos permita un feedback eficaz

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Abadías se ajusta a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un **Sistema de Gestión de la Calidad** donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo **según ISO 9001:2008** que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

Comentarios

Nuestro sistema de la Calidad cuenta con un procedimiento específico para dar un soporte total a los clientes de la empresa, formado por una estructura de personas que trabajan con una clara **orientación hacia el cliente**.

Objetivos

Entre nuestros propósitos por seguir desarrollando esta línea de la empresa, se encuentran, el desarrollo de acciones que promuevan la fidelización del cliente desde el punto de vista de la mejora continua y el buen hacer de la empresa.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, donde tenemos establecidas varias políticas de actuación encaminadas a la gestión empresarial responsable

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 1995 la empresa cuenta con un SGC con un amplio apartado de indicadores que le permiten hacer un correcto seguimiento y control de los principales parámetros.

Comentarios

Abadías tiene implantado un procedimiento para la gestión de incidencias y tratamiento posterior de la información recibida. Contamos con acciones muy concretas, en primer lugar las incidencias son recogidas por el personal de la empresa y trasladados al departamento de calidad para su gestión y trámite. Además contamos con un calendario de reuniones con gerencia, donde revisamos toda la información recogida y reportada de las encuestas de satisfacción, para estudiar posibles mejoras en el proceso.

Objetivos

Abadías desea ampliar las acciones encaminadas a la mejora continua y satisfacción del cliente, y de este modo seguir trabajando por y para nuestros clientes.

La información recabada de nuestros clientes nos permitirá la mejora de nuestros procesos, productos y servicios.

Satisfacción del cliente

El plan de acciones desarrollado en 2016, sigue trabajando en la satisfacción del cliente, a través de diversas acciones de fidelización. Reforzando varias líneas de actuación que trabajan de forma paralela dentro de la empresa para desembocar un aumento de la calidad en todas las y por tanto en la satisfacción permanente del cliente.

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental. Hace un par de años, la empresa tomó la iniciativa de crear y publicar su propio Código Ético Comercial, para dar a conocer mejor sus valores tanto a sus clientes como a sus proveedores, actualmente sigue trabajando en su desarrollo.

Comentarios

La empresa desea seguir trabajando sobre un Código Ético comercial que permita a la empresa comunicar sus principales valores:

- **Transparencia** en el ejercicio de la actividad con clientes.
- **Transparencia** a la hora de mostrar la información sobre sus productos y servicios.

Para ello, ha diseñado un plan de calidad donde se establece un sistema de gestión y tratamiento de los datos de clientes, según las pautas que nos marca la LOPD. Además, se encuentra

inmerso en el diseño de un documento de seguridad propio, donde se recoge, información útil sobre el manejo de datos para el tratamiento óptimo de datos de clientes, así como los estándares de privacidad a establecer para la correcta manipulación de ficheros.

Seguimos trabajando sobre el plan de calidad que se abrió para el estudio y establecimiento de acciones enfocadas a diseñar y poner en marcha acciones de fidelización.

Objetivos

La empresa puso en marcha en 2015 varias líneas de actuación, sobre las que sigue trabajando:

- >>Revisión y ampliación del Código Ético comercial que permita a la empresa comunicar sus principales valores, tales como la transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes.
- >>Establecimiento de planes de fidelización para crear relaciones duraderas con los clientes, reforzando nuestra atención al cliente.
- >>Impulsando la línea de productos Fairtrade, mediante la incorporación de nuevos diseños, más ecofriendly y sostenibles.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo según *ISO 9001:2015* que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

Comentarios

Desde el departamento de calidad y atención al cliente, se establecen los procedimientos aplicados a cada área de la empresa, éste departamento tiene como principal objetivo velar por la satisfacción del cliente. Este parámetro tiene un especial interés por nuestra empresa, la cuál, realiza anualmente diversas encuestas de calidad a través de las cuales mide el nivel de satisfacción de nuestros clientes y sobre todo el servicio de atención al cliente ofrecido.

Objetivos

El departamento de calidad y atención al cliente de Abadías se estableció en el año 1995 y ha ido desarrollando todo el sistema de gestión de la calidad actual, orientando a la empresa siempre hacia el cliente y la satisfacción total del mismo. Su objetivo principal es *la mejora continua* y por tanto seguiremos estudiando nuevas acciones y procedimientos que incorporaremos a las ya establecidas, mejorando así nuestro producto y servicio de atención al cliente.

Como planes a corto y medio plazo, tenemos un *plan de formación abierto para la profesionalización de los empleados y la implantación de un sistema de evaluación por desempeño del trabajo*, que nos permita motivar

al trabajador para obtener el mejor de los desempeños. Por otro lado, hemos abierto un plan de actuación orientado a extender el concepto de calidad entre los empleados, reforzando su actitud y su compromiso hacia la empresa. Este punto se controlará mediante la medición del clima laboral a través de encuestas anónimas.

El objetivo principal es que su motivación revierta positivamente en la satisfacción del cliente y sobre todo en los servicios de atención al cliente que ofrece la empresa.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías trata de desarrollar nuevas medidas con el objetivo de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Para ello, incluyó en su sistema de gestión de la calidad, un indicador de control de la satisfacción del cliente.

Comentarios

Nuestro actual indicador mide **la satisfacción del cliente**, a través de un ciclo de encuestas realizadas a nuestros clientes.

Se estudia la población y extrae una muestra previamente seleccionada mediante un parámetro que se fija de forma anual y conjuntamente entre los departamentos de calidad y departamento comercial.

Este indicador nos ofrece una gran cantidad de información extraída de la opinión de nuestros clientes que nos permite tomar decisiones que afectarán a la mejora continua y satisfacción del cliente.

Objetivos

La empresa ha diseñado y establecido un plan de calidad para determinar la forma de segmentar la muestra de población a la que se realizará dichas encuestas.

La selección de la muestra puede estar sujeta a diferentes parámetros de interés, cambiantes de año en año.

La selección de la muestra de población nos permite una mejor atención al cliente, obteniendo datos de máximo interés, y que serán estudiados y valorados para su posible introducción o adaptación al sistema de gestión.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un indicador interno que le permite conocer la opinión y valoración de sus clientes sobre la empresa.

Comentarios

Nuestro departamento de *calidad* organiza ciclos de encuestas que aplica según criterios de llamadas que se establecen conjuntamente con el departamento comercial y gerencia.

Objetivos

La información obtenida a través de las encuestas nos permite conocer el *nivel de satisfacción* de nuestros clientes hacia nuestros productos y servicios.

La empresa ha creado un *plan de acción* en ese sentido, a través del cuál, revisa cada año la muestra encuestada, y determina una nueva segmentación de la muestra para así se obtenga información de todo tipo de empresas, sectores...

obteniendo así información variada, útil y de máxima relevancia.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Abadías ha puesto en marcha un plan de formación continua entre todos sus trabajadores, con el objetivo de impulsar la *profesionalidad* de sus empleados.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, por ello, consciente de la necesidad e importancia de promover una *cultura empresarial orientada hacia la Calidad*, revisa cada año sus procesos y los somete a estrictas auditorias que permitan detectar nuevos puntos de mejora con el propósito de extender la calidad a todas las áreas de la empresa y a cada uno de sus trabajadores.

Comentarios

Desde hace un año, la empresa trabaja de forma activa sobre la creación de su *política de RSC*, con el propósito de vincularla directamente con la política de Calidad de la empresa, y conseguir con la sinergia de ambas, nos permita mejorar como empresa y ofrecer a nuestros clientes la plena satisfacción.

Objetivos

La empresa persigue como objetivo primordial, complementar nuestra actual Política de Calidad mediante el desarrollo de su propia política de RSC.

Persigue también, englobar a la empresa en un clima de trabajo orientado hacia la mejora continua.

Persigue la creación y establecimiento de indicadores que nos aseguren la consecución de resultados óptimos y avance productivo en dicha área.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte *compromiso por la mejora continua*.

Comentarios

Desde el año 1995, la empresa está certificada por Aenor y cuenta con un SGC totalmente implantado y que persigue la mejora continua desde todos sus departamentos y trabajadores.

A partir de ese momento, **la empresa desarrolló su Política de Calidad**, con el firme propósito de ofrecer un **valor añadido** a sus clientes, servicios y productos que siempre responden a sus expectativas. Cada año, se revisa esa Política de Calidad para alimentarla con nuevas acciones que nos permitan crecer como empresa

Objetivos

Se han abierto varias líneas de actuación sobre las cuáles, la empresa sigue trabajando para poder conseguir:

>> *Desarrollo del concepto de sostenibilidad, aplicándolo a servicios y productos.*

>> Impulsar la sensibilización en materia medioambiental.

>> Impulsar la profesionalidad de sus empleados.

>> Desarrollar un Código Ético comercial que permita a la empresa comunicar sus principales valores.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Comentarios

Entre los **objetivos marcados para los años 2016 y 2017**, se estableció una línea de actuación que perseguía:

>> Impulsar la profesionalidad de sus empleados: Mediante diversas acciones, tales como:

- Implantar un **sistema propio de evaluación por desempeños** en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa.

- Creando **planes de formación** como medio para mejorar su profesionalidad y desarrollo de actividad en la empresa.

- Promoviendo el buen ambiente laboral e implicación con la empresa.

- Mejorando los canales actuales de comunicación en la empresa o bien creando nuevos para promover la identificación del empleado con la entidad.

-Fomentar todos los puntos anteriores para mejorar la calidad en la entidad a todos los niveles.

Objetivos

Entre los objetivos marcados durante el año, se estableció una línea de actuación que perseguía:

>> Impulsar la profesionalidad de sus empleados.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos establecidos que nos permiten trabajar de forma ágil y eficaz.

Nuestro sistema está diseñado de forma escalable, esto nos permite la revisión continua de nuestros procesos, estudiar puntos de mejora, y cada año plantearnos líneas de actuación que persigan la satisfacción del cliente.

Comentarios

Las auditorias periódicas y reuniones departamentales nos permiten obtener el feedback necesario para esa evolución tan necesaria. Cada año revisamos nuestro sistema para obtener información de posibles mejoras con el objetivo de llevar la calidad a cada rincón de la empresa y cada empleado.

Objetivos

Nuestro actual SGC es un sistema flexible que se mantiene activo y en continuo desarrollo. Esta capacidad de desarrollo le permite ser un elemento de mejora continua en la empresa en

constante evolución. Las auditorias periódicas y reuniones departamentales nos permiten obtener el feedback necesario para esa evolución tan necesaria. Cada año revisamos nuestro sistema para obtener información de posibles mejoras con el objetivo de llevar la calidad a cada rincón de la empresa y cada empleado. Durante el último año hemos trabajado sobre varias líneas de actuación que nos permitirán conseguir los objetivos establecidos:

>> Impulsar la sensibilización en materia medioambiental.

>> Impulsar la profesionalidad de sus empleados.

>> Desarrollo de un Código Ético comercial que permita a la empresa comunicar sus principales valores.

Certificación ISO 9001:2015 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías Group cuenta desde 1995 con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según ISO 9001: 2015. Este SGC nos permite trabajar con procesos optimizados y verificados, ofreciendo a nuestros clientes garantía y satisfacción.

Comentarios

Desde 1995 trabajamos según estándares y procedimientos certificados, sometidos previamente a estudio y revisión.

A lo largo del año todos los procesos de trabajo son sometidos a estrictas auditorias que nos permiten mantener un nivel óptimo.

Objetivos

La empresa tiene como objetivo a corto plazo adaptar su SGC a la nueva normativa y actualización de procedimientos según la ISO 9001: 2015

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, todos nuestros departamentos incluido el financiero son sometidos a auditorías de control que garantizan la correcta ejecución de procesos de trabajo.

Comentarios

Se ha establecido un *calendario de auditorías* que permitan un correcto control de procesos de trabajo y garanticen la buena marcha del SGC. Además, recientemente se ha diseñado un plan de actuación orientado a crear un sistema de *evaluación por desempeño del trabajador, que nos permita valorar correctamente conocimientos, capacidades y habilidades* del trabajador para su eficaz promoción e implicación con la empresa y puesto de trabajo.

El buen clima laboral y una correcta política de recursos humanos orientada a impulsar al trabajador permite llevar la calidad a todos los niveles de la empresa.

Objetivos

Cada año se diseña un calendario de auditorías ajustadas a las necesidades de cada departamento. Tomará forma la iniciativa de desarrollar un plan de evaluación por desempeño de los trabajadores que nos permita un estudio de conocimientos y capacidades eficaz y evaluación correcta del puesto.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 1995 la empresa cuenta con un SGC con un amplio apartado de indicadores que le permiten hacer un correcto seguimiento y control de los principales parámetros.

Comentarios

En ese *listado de indicadores* encontramos varios orientados a controlar el parámetro gestión de las incidencias.

Por un lado, contamos con un indicador donde se detallan y estudian las incidencias producidas con pedidos servidos o bien las producidas durante el proceso de producción, así como su origen y problemática principal. Por otro lado, contamos también con información relacionada a partir de las encuestas de calidad realizadas a nuestros clientes.

Objetivos

Este punto se encuentra completamente cubierto, ya que *la empresa cuenta con indicadores muy precisos para el control y gestión de incidencias.* No obstante, se ha decidido este año implantar en la empresa una política orientada a ampliar el concepto de calidad en ir más allá y estudiar posibles mejoras, es por ello que se ha decidido una revisión de los indicadores actuales y estudio de los mismos así como de los procesos relacionados con la gestión de incidencias. El objetivo principal es reducir tiempos de respuesta y resultar más eficaz en la solución de incidencias.



GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Abadías Group continúa trabajando sobre el plan de formación abierto en 2015 para impulsar la profesionalidad de sus empleados y promover la “promoción” y “profesionalidad”.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Comentarios

La empresa persigue la excelencia como empresa, y por ello quiere impulsar la profesionalidad y desarrollo de los trabajadores de la empresa con el propósito de que revierta en la actividad de la empresa.

También desea promover el buen ambiente laboral e implicación con la empresa, para ello se ha planteado mejorar los canales actuales de comunicación en la empresa o bien creando nuevos para promover la identificación del empleado con la entidad. Está trabajando para implantar un sistema propio de evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa. Todos los puntos anteriores están orientados a mejorar la calidad en la entidad a todos los niveles.

Objetivos

La empresa ha abierto un plan de formación

anual, que permita estudiar posibles carencias y /o introducir formación complementaria a sus conocimientos para su promoción interna.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Comentarios

Con motivo de impulsar la profesionalidad del trabajador hemos creado un plan de acción a través del cuál se establecen las etapas a seguir según calendario establecido. Entre las acciones previas, encontramos el estudio de competencias, conocimientos de los empleados y revisión del puesto, para posteriormente establecer las nuevas necesidades formativas.

Objetivos

Como objetivos, nos hemos planteado durante el actual año, terminar el diseño del sistema que nos permita el análisis de competencias y revisión de puestos y tener claros los criterios formativos necesarios.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El nuevo plan de formación abierto, tiene como objetivo la profesionalidad de nuestros empleados. Será importante para la empresa, evaluar a final de año las acciones formativas realizadas y el resultado obtenido, valoración hecha por el trabajador, y su aportación al puesto de trabajo.

Objetivos

El objetivo principal será la realización de una **evaluación anual** sobre la formación recibida por los trabajadores, para medir los resultados obtenidos y reportarlos al plan de acción.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Entre las acciones más inmediatas tenemos la **evaluación de la formación, como acción y como indicador más claro y preciso**. Con el reporte anual de la formación realizada estaremos obteniendo información para orientar nuestras próximas acciones formativas.

Objetivos

Tras formalizar el **calendario de acciones de formación** y tras su ejecución, habrá una evaluación anual para obtener información precisa sobre su correcta aplicación o bien si se debiera cambiar en próximas acciones formativas. Éste será nuestro primer indicador para más adelante ir creando otros.

Conciliación familiar y laboral

Nuestra empresa trabaja incansablemente sobre este punto, conocedora de las nuevas necesidades que surgen en la sociedad y de la necesidad creciente de implantar medidas que permitan una **mejor conciliación familiar y laboral para sus empleados**.

Convenio Colectivo - Política Indicadores Relacionados

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos donde el trabajador puede acceder de forma libre para realizar cualquier consulta sobre su contratación y derechos como trabajador. La empresa pone así, a disposición del trabajador, todo el material informativo necesario en relación al tema laboral.

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

A lo largo de los últimos años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

Contrato de Trabajo - Política Indicadores Relacionados

Una de las herramientas que nos ayuda como empresa a mantener una relación transparente con nuestros empleados así como una comunicación fluida, es el contrato de trabajo.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una **política de recursos humanos** que refleja las líneas generales en material laboral, donde se da a conocer sus principales líneas de actuación en materia de conciliación familiar y laboral.

Comentarios

La empresa cuenta con un procedimiento de actuación para el estudio de los casos que puedan surgir en materia **de conciliación familiar y laboral**. El departamento de recursos humanos junto con la gerencia de la empresa, son los principales agentes encargados de la valoración y estudio de cada caso.

Objetivos

Abadías busca como resultado, el óptimo equilibrio entre la vida familiar y profesional de sus empleados, como base de la motivación y rendimiento del trabajador.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una Política de Recursos Humanos que estudia las necesidades de los empleados por departamentos para poner en marcha medidas y acciones formativas encaminadas a la motivación del personal y su eficacia en el trabajo.

Comentarios

Sobre este punto en concreto, queremos llevar a cabo una política de recursos humanos que

contemple medidas de conciliación laboral para aquellos trabajadores con cargas familiares además de las medidas ya llevadas a cabo en cuanto a un horario intensivo que nos permita tener buena parte de la tarde libre.

Objetivos

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria (horario intensivo) 100%, Jornada reducida 20%, Teletrabajo 0%, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso 100%,)

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

La empresa sigue trabajando en el desarrollo de un sistema propio de valoración por desempeños del trabajador, que le está permitiendo a la empresa un mejor conocimiento de las aptitudes y capacidades del trabajador así como su correcta promoción dentro de la empresa, obteniendo un mejor desempeño dentro del puesto y llevando la calidad a cada rincón de la empresa.

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

Comentarios

Durante el año pasado se estudió la posibilidad de incluir en la **actual política de RRHH** un punto dedicado a la creación e implantación de un sistema propio para el estudio del trabajador por desempeños. Para una correcta implantación, se ha abierto un plan de calidad a primeros de año con el calendario de acciones detallado. Entre las acciones principales, tenemos prevista una **encuesta de valoración al personal para medir el clima laboral**.

Objetivos

La empresa se propone incluir a lo largo del año , en su actual política de RRHH un punto dedicado a lo que pretende ser un sistema de evaluación del desempeño del trabajador. Y como inicio, considera la posibilidad de realizar una encuesta personal para valorar el clima laboral.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Comentarios

El desafío de nuestro departamento de recursos humanos sobre este punto es, llevar a cabo un estudio completo y constante de **aprovechamiento de las capacidades de nuestros trabajadores**.

Objetivos

Como línea a seguir y que actualmente tenemos implantada, cada año se abre un **plan de formación, con el que se pretende hacer un estudio de las necesidades formativas** existentes para ofrecer al personal líneas formativas de reciclaje que les permita una mejora en la ejecución de sus tareas.

Evaluaciones - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Principalmente se trabajará para desarrollar un sistema propio de evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa.

Objetivos

Su principal objetivo, la correcta evaluación y valoración del trabajador, de cada uno de los puestos que existen en la empresa y su correcta promoción interna.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Abadías sigue trabajando en el desarrollo de varias líneas de actuación para impulsar la motivación de los trabajadores y su identificación con la empresa:

- Creando y llevando a cabo **planes de formación** como medio para mejorar su profesionalidad y desarrollo de actividad en la empresa.
- Promoviendo el buen ambiente laboral e implicación con la empresa.
- Mejorando los canales actuales de comunicación en la empresa o bien creando nuevos para promover la identificación del empleado con la entidad.
- Llevando a cabo la implantación del sistema de evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa.
- Fomentar todos los puntos anteriores para mejorar la calidad en la entidad a todos los niveles.

Objetivos

La empresa pretende **aumentar la motivación del empleado para que revierta en un aumento de la optimización del trabajo y la calidad de sus procesos de atención al cliente.**

Proyecto de Inserción Laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con departamento de Recursos Humanos a través del cuál detecta necesidades que nos permita trabajar sobre una mejora del clima laboral y motivación del empleado.

Comentarios

Nuestro desafío en este aspecto, es llevar a cabo nuevas líneas de acción encaminadas a desarrollar proyectos de inserción laboral y de aprovechamiento de las capacidades de los empleados.

Objetivos

Principalmente, nos interesa desarrollar a partir de la actual Política de Recursos Humanos, líneas de actuación de apoyo a la inserción laboral y para el estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados.

Buen ambiente laboral

La empresa ha desarrollado un **plan de formación** enfocado a impulsar la profesionalidad del trabajador, fomentando el buen ambiente laboral y aumentado su implicación e identificación con los valores de la empresa.

Para ello, se está trabajando en el desarrollo de un sistema de **valoración por desempeño** en el puesto, que permitirá un mejor conocimiento de los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador así como también nos permitirá su correcta promoción dentro de la empresa, impulsando así su **motivación e implicación.**

Línea estratégica de la compañía - Política

Comentarios

La empresa ha considerado dentro de su plan estratégico anual la necesidad de abrir una línea de trabajo encaminada a favorecer el buen clima laboral entre los trabajadores, así como se ha planteado el desarrollo para este año un sistema que permita **estudiar las competencias y aptitudes de cada trabajador y darle una promoción correcta** dentro de la empresa.

Objetivos

Nuestro gran objetivo sobre este punto será, conseguir un profundo estudio de competencias, conocimientos y aptitudes de cada trabajador para su correcta promoción interna, de este modo conseguir una **elevada motivación entre el personal que revierta en eficacia y optima atención al cliente.**

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

Comentarios

Tras el análisis realizado el año pasado, la empresa se ha planteado diseñar e implantar un plan de formación que favorezca la profesionalidad del personal de la empresa de cara a mejorar sus conocimientos, favorecer su reciclaje y competencias.

Objetivos

Nuestro plan de acción encaminado a la motivación del personal y correcto desarrollo dentro de la empresa tiene como factor principal el desarrollo o puesta en marcha de un plan de formación para favorecer el reciclaje y promover la profesionalidad del personal en todas y cada una de las áreas.

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

Observaciones Genéricas

Abadías valora la buena comunicación con sus empleados y por eso establece premisas de trabajo que vayan orientadas a una mejora general.



GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES

Evaluación de proveedores

Nuestro actual Sistema de Gestión de la Calidad, incorpora un protocolo de **evaluación de los proveedores** de la empresa. De este modo, cada año confirmamos que cumplen con una serie de parámetros necesarios para garantizar un servicio y producto óptimos.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro actual sistema de calidad cuenta con un protocolo de actuación que contempla la **evaluación de proveedores**. Cada año, la empresa somete a **revisión el proceso de evaluación y estudia sus posibles mejoras**, para introducir aquellas acciones que permitan un mejor conocimiento de nuestros proveedores en materia de RSE y gestión de la Calidad en sus procesos.

Comentarios

En el último año, la empresa se ha planteado ampliar este proceso, con nuevas directrices que vayan encaminadas al **control de evaluación del proveedor** y que reviertan en conocer con mayor profundidad su ética empresarial y líneas de actuación sobre RSC. Nuestro actual SGC - Sistema de Gestión de la Calidad, es flexible y

está orientado hacia la **mejora continua**, esto ha permitido un estudio y revisión del actual sistema de evaluación de proveedores y establecer puntos de mejora.

Objetivos

La empresa ha creado un plan de calidad donde se detallan las acciones a seguir para conseguir un **mejor conocimiento de nuestros proveedores** en materia de RSC.

Este plan de calidad cuenta con el respaldo de nuestras *políticas de Calidad, Medioambiental, PRL y RSC, siempre en constante evolución*, que marcarán las directrices a seguir por la empresa durante el año para avanzar en materia de RSC y en concreto, permitirá desarrollar los métodos necesarios para conocer mejor a nuestros proveedores y sus líneas de actuación en materia de RSC.

Con ese propósito, se llevan a cabo las siguientes medidas:

- Desarrollo del actual sistema de evaluación del proveedor.
- Establecimiento de pautas con el proveedor para conocer sus líneas de actuación en materia RSC y ética empresarial.
- Desarrollo de un sistema de puntuación y filtro proveedores, basado en el punto anterior, que ofrezca las mejores garantías en selección de proveedores.

- Desarrollo de un sistema de evaluación escalable que permita seguir desarrollándose e introducir mejoras paulatinas, y que permita una fácil adaptación y ejecución en la empresa.

- Introducción de este nuevo sistema de evaluación de proveedores en el departamento de compras informando a todo el personal relacionado de su puesta en marcha así como verificar su correcta implantación.

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La empresa quiere establecer un sistema de evaluación de proveedores que ofrezca la máxima garantía.

Comentarios

Dado que la empresa desea ampliar el actual sistema de evaluación de proveedores, con un sistema de revisiones, sistema de puntuación y filtro, desarrollará un plan de calidad detallado donde se recojan las etapas a llevar a cabo y personas encargadas de su puesta en marcha y ejecución.

Objetivos

Nuestro principal objetivo es la mejora continua, ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes, y ello pasa por un servicio y producto impecable por parte también de nuestros proveedores, dado que ello revierte en nuestra imagen ante el cliente.

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

A nivel comunicación con el proveedor, contamos

con un trato bastante personalizado con cada uno de ellos, pero no existe nada establecido.

Comentarios

Para una mejora de la comunicación con el proveedor, estableceremos un protocolo dirigido al **estudio personalizado de capacidad y condiciones de cada proveedor**, revisión periódica de las mismas y posibilidad de actualización y estudio de mejores ofertas encaminadas a la motivación conjunta y mejora de la relación profesional.

Objetivos

Nuestros objetivos a medio plazo son desarrollar el actual sistema de evaluación de proveedores para que de verdad sea un sistema práctico y eficaz de gestión de capacidades.

Porcentaje de nuevos proveedores a los que se evalúa según cumplimiento de medidas de RSE

Observaciones Genéricas

Abadías trabaja cada día en la mejora continua de sus procesos, y por ello establece un protocolo específico para la evaluación de proveedores.

Comentarios

Abadías cuenta con un proceso de evaluación de proveedores totalmente implantado en la empresa y asimilado, que desea ir desarrollando y ampliando para una mejor gestión y valoración de sus proveedores en materia de RSC.

Objetivos

Abadías desea desarrollar su actual sistema de evaluación de proveedores para conocer con mayor amplitud las líneas de actuación en materia de RSC de todos sus proveedores.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Abadías ha desarrollado su canal de RSC y lo da a conocer a través de su página web a clientes y proveedores. De esta manera, da a conocer a los agentes externos una parte importante de su ética empresarial y de sus líneas de actuación en materia RSC.

De igual modo, desea conocer más sobre sus proveedores, por ese motivo ha establecido un sistema de evaluación de proveedores desde el cuál controla sus actuaciones para garantizar un nivel óptimo de responsabilidad y ética empresarial adecuada.

Política de RSC - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política social establecida y que se conoce a modo interno, dándose a conocer a través de su página web ciertas líneas de actuación.

Comentarios

Abadías pretende dar a conocer más ampliamente su política social, a través de noticias publicadas en la página web, comunicados emitidos a sus clientes, apertura de nuevas líneas de actuación en materia de RSC y publicación en la web, publicación de apartado propio en el catálogo de la empresa. En cuanto a los proveedores, envío de comunicados online donde se le indique sobre nuestra política RSC,

nuevas acciones llevadas a cabo en materia social, difundir nuestra participación como socio del Pacto Mundial, etc

Objetivos

La empresa se plantea participar más activamente en el proceso de dar a conocer el campo de la RSC entre sus proveedores, que les permita un mayor acercamiento a nuestra **ética empresarial** y a la línea general de actuación de la empresa.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

Comentarios

Como ya se ha explicado anteriormente, la empresa cuenta con un sistema de evaluación de proveedores activo, pero desea ampliarlo y mejorar la comunicación con ellos, a través de visitas a sus instalaciones, entrevistas personales, política de calidad, sistema de gestión de la calidad implantado o no, certificaciones de buenas prácticas en su haber...

Objetivos

Como ya se ha explicado anteriormente, la *empresa cuenta con un sistema de evaluación de proveedores activo, pero desea ampliarlo y mejorar la comunicación con ellos*, para tener más información sobre si tiene o no política social implantada o fase en la que se encuentra, así como certificaciones de buenas

prácticas que den garantías de su buen hacer y de que sigue pautas para cumplir con las premisas que promueve el Pacto Mundial.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, consciente de la necesidad e importancia de *promover una cultura empresarial encaminada a la defensa de los derechos humanos*, rechazo de la explotación infantil y desigualdad en el trabajo, así como también el apoyo a la transparencia empresarial. Por ello cada año, nos planteamos nuevos objetivos encaminados a la mejora continua y al acercamiento a los principios básicos del Pacto Mundial.

Número de proveedores de la entidad que disponen

de certificación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un proceso de trabajo llamado "evaluación de proveedores" que certifica cada año.

Comentarios

Abadías desea ampliar este proceso de evaluación de proveedores para conseguir que sea un sistema eficaz de comunicación con el proveedor y de conocimiento del mismo. Por ese motivo, hace ya tiempo incluyó en dicho proceso la necesidad de pedir a cada proveedor del área de producción, políticas, certificaciones ..

Objetivos

La empresa desea poner en marcha un indicador eficaz con el que medir la profundidad con la que cada proveedor tiene implantada su ética empresarial y sus líneas de actuación.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Nuestra empresa incluyó entre su plan de acciones 2015-2016, una medida concreta para la difusión entre sus trabajadores del concepto de " tecnologías sostenibles y respetuosas con el medio ambiente" , dando a conocer su necesidad dentro de la empresa y las ventajas competitivas que su aplicación puede revertir en la empresa.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Social, Medioambiental y de Recursos Humanos y Seguridad.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

Comentarios

Nuestra empresa revisa cada año sus políticas de actuación y estudia nuevas propuestas de mejora.

En materia medioambiental, la empresa se plantea desarrollar un **manual de buenas prácticas** donde se planteen nuevas medidas a tomar.

Objetivos

Entre las principales medidas de buenas prácticas a tomar, están la reducción del consumo del papel, inversión en tecnología más limpia, mayor conocimiento sobre nuestro impacto medioambiental.

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

Observaciones Genéricas

Abadías tiene un sistema de gestión de la calidad implantado a través del cual cuenta con políticas de actuación definidas que le permiten plantearse una *revisión continua de sus procesos y un posterior estudio y desarrollo de mejoras a implantar.*, esta política está complementada con la correspondiente al tema medioambiental.

Comentarios

Nuestro sistema de gestión de la calidad cuenta con procesos de evaluación continua que nos permiten mantener los estándares.

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

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro y según el cuál se viene trabajando de forma eficaz desde el año 1995.

Recientemente hemos renovado nuestro certificado en ISO 9001:2008 tras la auditoria de Calidad realizada y certificada por Aenor.

Falta de control del volumen de materiales impresos

Abadías Group, incluyó entre su plan de acciones 2015-2016, una medida concreta para el correcto control del volumen de materiales impresos. La empresa desea impulsar entre sus trabajadores el concepto de PAPERLESS, y ha desarrollado un plan de comunicación para divulgar las ventajas que ofrece y nuevas necesidades que este comportamiento requiere.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Social, Medioambiental y de Recursos Humanos y Seguridad.

Comentarios

Estas políticas son revisadas cada año, con el objetivo de revisión profunda de los términos y acciones descritas, con el propósito claro de

mejora continua.

Objetivos

Nuestro propósito en este ámbito, es seguir desarrollando nuestras políticas actuales para intentar ampliarlas con nuevas acciones que nos hagan crecer como empresa responsable, profesional y transparente.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

Comentarios

Como empresa comprometida con el medioambiente

Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías, empresa solidarizada con el medio ambiente, se encuentra actualmente estudiando la posibilidad de incorporar una nueva política de reciclaje que permita un mayor y mejor control de los recursos de papel en la empresa.

Comentarios

La empresa desea tener un mayor control y conocimiento sobre los recursos papel consumido e impresos. Para ello, se está desarrollando una política de reciclaje que se difundirá por la empresa durante el próximo año, para conocimiento de todos los empleados.

Objetivos

Nuestro objetivo con respecto a este punto es la bajada de impresión de papel, mediante un mayor control y mediante la comunicación de una política de reciclaje que promueva entre los trabajadores la concienciación de control del

consumo innecesario.

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

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

Comentarios

Abadías puso en marcha un **sistema de limpieza de residuos** dentro del almacén, que nos permite trabajar de forma más limpia y respetuosa con el medio ambiente. Por otro lado, tenemos actualmente un proceso de reciclaje de consumibles de impresión que incluye además, la recogida de dichos consumibles y otros recursos informáticos fuera de uso, y su depósito en un punto verde de recogida para su correcto procesamiento.

Objetivos

Nuestro propósito en este ámbito, es el desarrollo de una acción específica para el control del uso de recursos de impresión y disminución de recursos papel en oficina.

Optimizar el uso de papel en la entidad, promocionar un "entorno más sostenible"

Abadías Group ha establecido en la empresa una línea de actuación dirigida a impulsar la sensibilización en materia **medioambiental**, con la que pretende principalmente:

- Optimizar el uso del papel en la entidad, promoviendo internamente entre los trabajadores el concepto de PAPERLESS - OFICINA SIN PAPELES. - Controlar mejor el volumen de los materiales impresos. Y estableciendo como objetivo a largo plazo, el estudio de viabilidad para la implantación de un estándar de firma digital en sus procesos de contratación.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Social, Medioambiental y de Recursos Humanos y Seguridad.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

Desarrollo de una política de reciclaje - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Abadías, empresa solidariada con el medio ambiente, se encuentra actualmente estudiando la posibilidad de incorporar una nueva política de reciclaje que permita un mayor y mejor control de los recursos de papel en la empresa.

Comentarios

La empresa desea tener un mayor control y conocimiento sobre los recursos papel consumidos e impresos. Para ello, se está desarrollando una política de reciclaje que se difundirá por la empresa para conocimiento de todos los empleados.

Objetivos

Nuestro objetivo con respecto a este punto es la bajada de impresión de papel, mediante un mayor control y mediante la comunicación de una política de reciclaje que promueva entre los trabajadores la concienciación de control del consumo innecesario.

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

Comentarios

Actualmente contamos con varias herramientas que nos permiten ajustarnos a una gestión medioambiental sostenible.



Network Spain
WE SUPPORT

