



Residuos Electrónicos, S.L.

INFORME DE PROGRESO
2016



Residuos Electrónicos, S.L.
C/ Horno, naves 88-91. P.I. Villa de Azaña
Toledo

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



C/Horno Naves 88-91, P.I. Villa de Azaña
Numancia de la Sagra (45230) TOLEDO
☎+34-925.50.89.33 Fax: +34-925.50.89.34
www.residuos-electronicos.com



Numancia de la Sagra, 27 de septiembre de 2017

Estamos en tiempos convulsos en los que las diferencias entre países ricos y pobres cada vez son más acuciadas, los derechos de los trabajadores se ven reducidos de manera indirecta por las claras dificultades a las que se enfrentan las empresas hoy en día para subsistir, los efectos del Cambio Climático cada vez se hacen más evidentes, de tal manera que es difícil seguir manteniendo la postura de que no es algo que nos afecte y debido a todo ello ahora, más que nunca, es necesario que las empresas comprometidas desde hace años con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus 10 principios continúen estándolo. Así, Residuos Electrónicos, S.L. renovará un año más este compromiso y seguirá avanzando para mejorar a nivel interno y para conseguir que nuestros grupos de interés también avancen en estos principios.

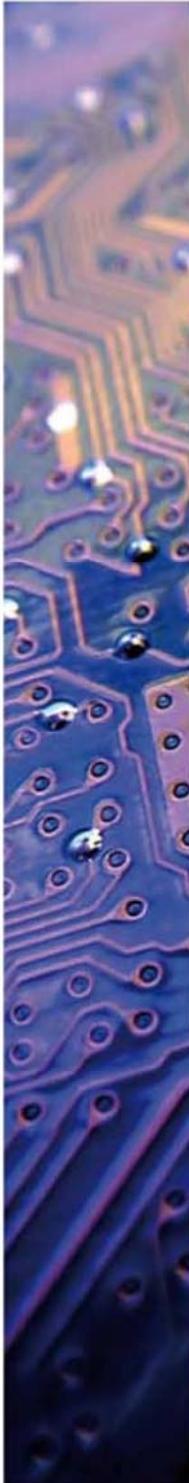
Durante el pasado año hemos continuado desarrollando diversas acciones que nos hacen sentir un profundo orgullo como entidad, ya que son varias en las que todos nuestros trabajadores se han implicado, como nuestra acción anual con el Banco de Alimentos de Toledo en el que cada año conseguimos entregar más cantidad o la colaboración con la Cruz Roja y su Sorteo del Oro, en el que los fondos recaudados se dedican a diversos fines sociales. Así mismo, apoyamos también la Hora del Planeta 2016 de WWF, seguimos dando soporte logístico, organizativo y operativo a la Fundación Llamada Solidaria y realizamos campañas a favor de acciones locales como por ejemplo la recogida de tapones para construir un aula sensorial en un instituto de la comarca. Además, como no puede ser de otra manera, seguimos manteniendo nuestro compromiso con la ética empresarial y el cumplimiento de las leyes vigentes en nuestro sector, manteniendo actualizados todos los requisitos que nos son de aplicación.

De cara al próximo año, como objetivo principal, nos gustaría poder integrar los Objetivos de Desarrollo del Milenio en nuestra estrategia empresarial, por lo que realizaremos un estudio pormenorizado de cada uno de ellos e intentaremos ajustar nuestras acciones a los mismos. Para poder ser realmente eficaces en la consecución de este objetivo y de todos los demás que hemos establecido, continuaremos formándonos en materia de RSC a través de los diferentes seminarios y cursos que ofrece la Red Española de Pacto Mundial y mantendremos nuestro compromiso de difusión de aspectos relacionados con la RSC a través de nuestro grupo de Facebook "Residuos Electrónicos, S.L. - Responsabilidad Social" (@ResiduosRSC), con la intención de darle visibilidad a todos los aspectos que engloba la responsabilidad social.

Atentamente,

Ginés José Martínez Serrano

Director General





PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Residuos Electrónicos, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Horno, naves 88-91. P.I. Villa de Azaña

Localidad

Numancia de la Sagra

Provincia

Toledo

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ginés José Martínez Serrano

Persona de contacto

Noelia García López

Número de empleados directos

15

Sector

Medioambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Aquellos para los que las acciones de nuestra actividad empresarial tenga repercusiones y también aquellos cuya actividad o decisiones puedan afectar a nuestra empresa.

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

España

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

Se han tenido en cuenta todos los posibles impactos que nuestra actividad pueda generar tanto medioambientales, como sociales, como económicos. Su importancia, para ser incluidos en el informe, se ha determinado a raíz de auditorías del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Medioambiente) y de las reuniones de RSC.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través del departamento comercial, mediante la entrega de la información de acceso a los informes junto con el resto de documentación comercial de la empresa, de página web, del grupo de Facebook de la empresa y del correo electrónico.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Para cualquier cuestión contactar en la dirección de correo info@residuos-electronicos.com. Para seguir nuestras acciones de RSC podéis seguirnos en Facebook ["Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social"](https://www.facebook.com/Residuos-Electrónicos-SL-Responsabilidad-Social-771182492953997/timeline/?ref=hl) <https://www.facebook.com/Residuos-Electrónicos-SL-Responsabilidad-Social-771182492953997/timeline/?ref=hl> A través de Compact Link podéis seguir nuestras publicaciones sobre temática medioambiental en nuestro grupo denominado ["Protección Medioambiental"](#).

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

No

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

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

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Director General, con cargo ejecutivo, Socio Director y responsables de departamentos (Calidad y Medioambiente, RSC, Almacén, Comercial y Administración).

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

Determinamos nuevos objetivos relacionados con Los 10 principios y valoramos si se han cumplido los anteriores en los Informes de Progreso que presentamos de manera anual, pero a parte de esto, no se han establecido indicadores específicos y adicionales a los establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Calidad

y Medioambiente, el cual trata en profundidad algunos de los aspectos desarrollados en esos principios.

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

La supervisión final de la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios la lleva a cabo directamente el Director General en colaboración con la responsable del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Firma del compromiso "Caring for Climate" de Naciones Unidas en 2015.

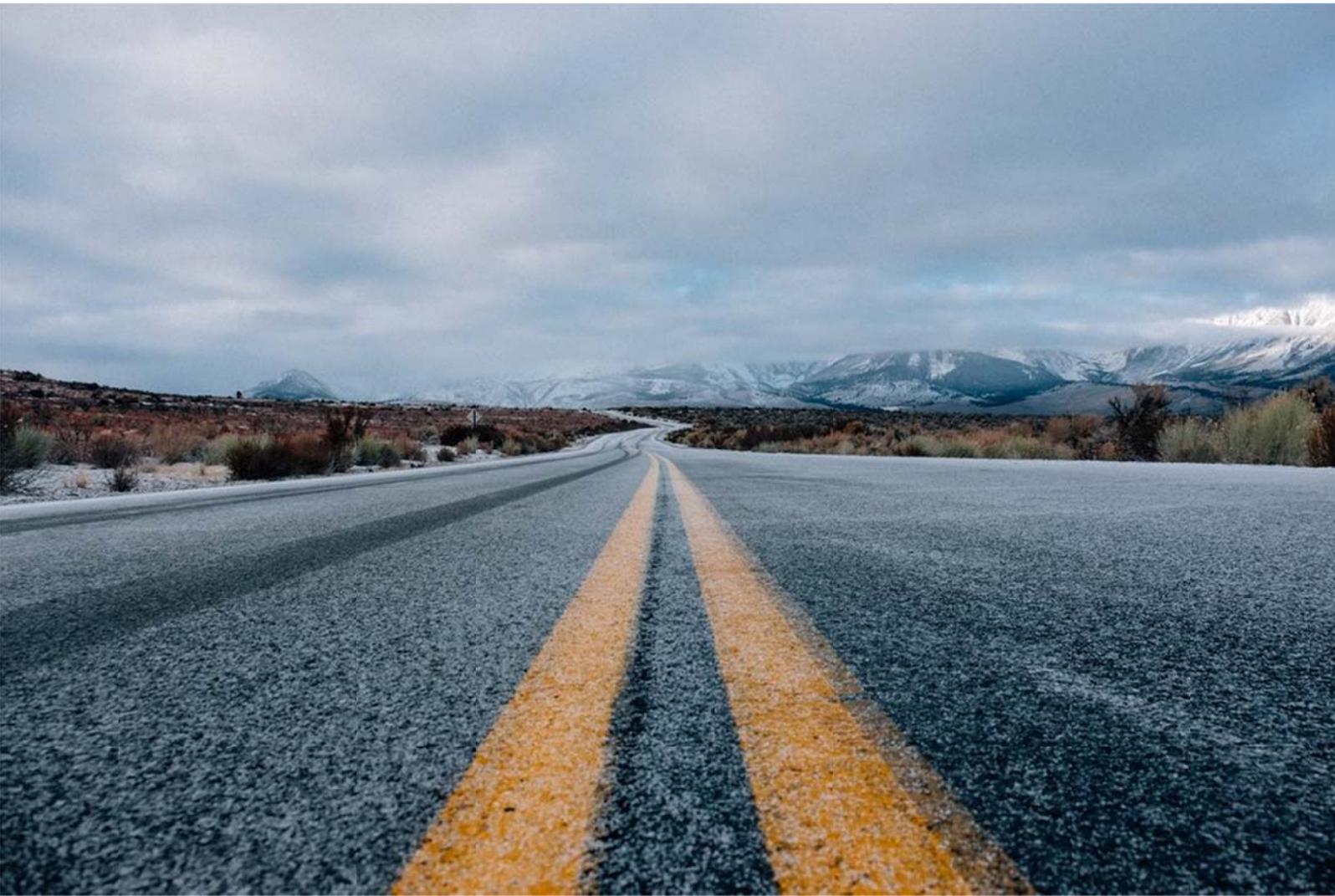
MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

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

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

integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.

2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



14

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

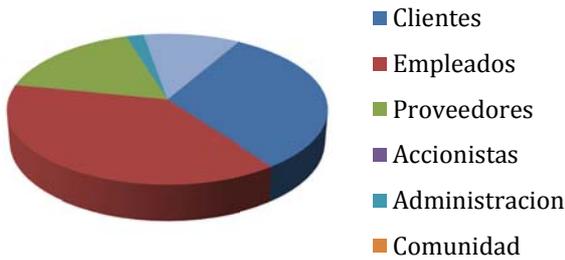
ANTICORRUPCIÓN



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

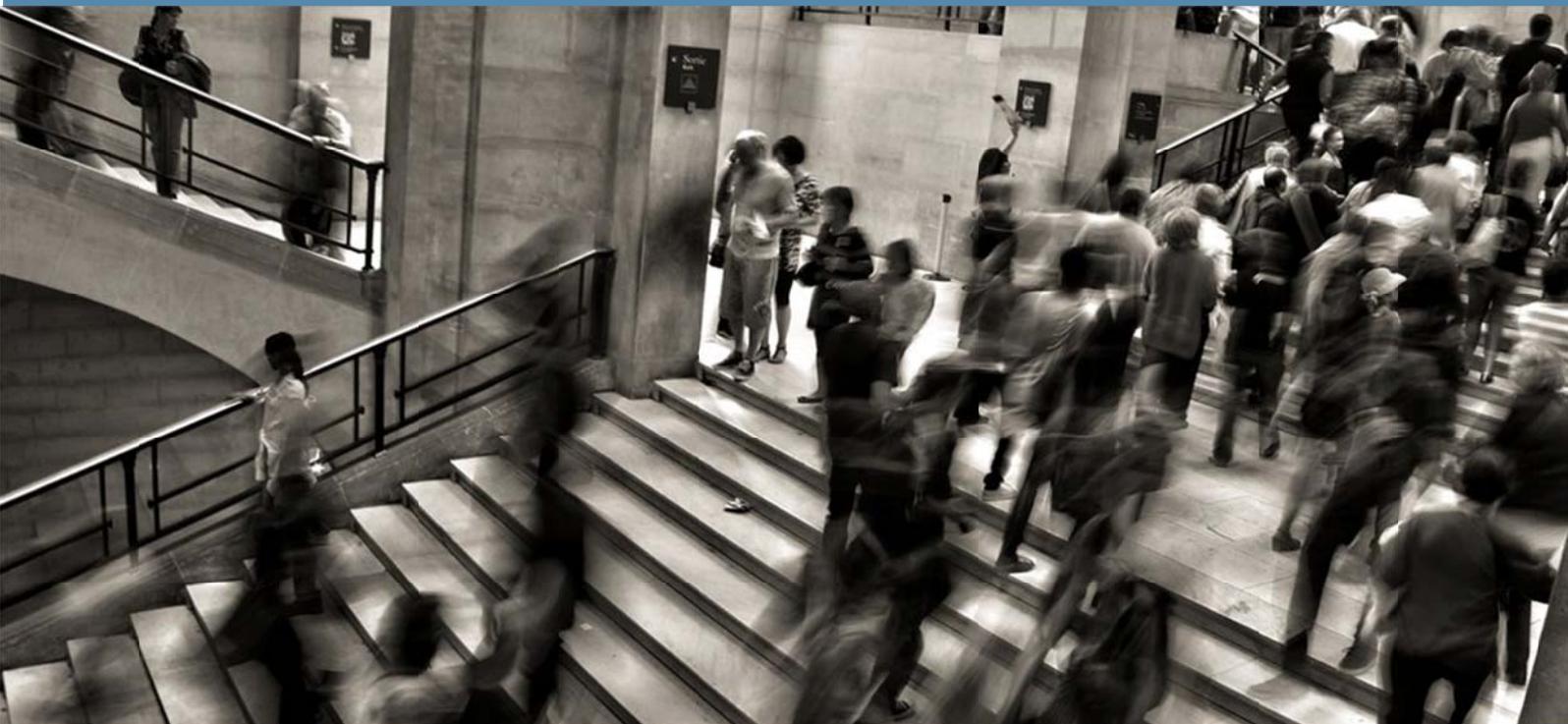
- Cientes: 63
- Empleados: 76
- Provedores: 34
- Accionistas: 0
- Administración: 4
- Comunidad: 0
- Medioambiente: 22

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



125

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Falta de prospección al cliente

Durante este periodo ha habido cambios en el Departamento Comercial, redistribución de tareas, nuevo personal, alguna baja médica. Todo ello ha producido que la estrategia comercial haya tenido carencias a nivel de fidelización de clientes y aunque se han tomado medidas consideramos que es un aspecto que hay que tener muy vigilado.

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Además de las líneas generales de la prestación de nuestro servicio, las cuales vienen descritas en el procedimiento de prestación de servicio de nuestro sistema de gestión, a nivel interno tenemos otra serie de requisitos más específicos que marcan nuestro día a día, por ejemplo, revisar el correo electrónico general por parte del Departamento de Administración de manera diaria, que los comerciales dediquen de manera diaria tiempo para aportar datos a las fichas de los clientes con los que hayan tratado ese día o criterios para fidelización de clientes (visitas de cortesía periódicas programadas, llamadas, etc.)

Comentarios

El Departamento Comercial debe realizar no solo labor de captación de clientes, si no también labores de fidelización de los clientes ya existentes. Analizando las actividades del pasado año, hemos detectado que se ha descuidado la fidelización de nuestros clientes y aunque no podemos determinar que haya sido por esta causa, es posible que esto haya ocasionado que hayamos perdido alguno de ellos.

Objetivos

Es necesario realizar una comunicación más efectiva de cuales son las políticas internas para todos los departamentos de manera que no se descuiden ninguno de los aspectos que la Dirección ha establecido como necesarios para prestar un servicio de calidad, duradero en el tiempo y que sea beneficioso también para la empresa.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

Comentarios

Objetivos

Es necesario que se reactiven de nuevo los mecanismo de fidelización a los clientes una vez que se han terminado de reestructurar las tareas y la organización del Departamento Comercial.

Hoja de prospección comercial - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

No disponemos de una hoja de prospección como tal, estaría incluida dentro de nuestra ficha o informe comercial, la cual se cumplimenta y se queda guardada dentro de nuestro CRM.

Comentarios

Los comerciales pueden utilizar las herramientas de prospección de clientes que les proporciona la ficha del cliente, como por ejemplo, añadir avisos para realizar llamadas de cortesía o enviar correos electrónicos.

Objetivos

Para el próximo periodo se va a reforzar el uso de las herramientas que tenemos en la empresa para no descuidar la atención a los clientes y afianzar nuestra relación comercial.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Observaciones Genéricas

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado. El análisis de los resultados obtenidos es incluido en el Informe de Revisión por la Dirección que es auditado anualmente.

Comentarios

De los resultados de las encuestas de satisfacción, entre otros aspectos, podemos extraer información a cerca de las labores de prospección hacia nuestros clientes. Hay que analizar los resultados para aplicar las acciones oportunas.

Satisfacción del cliente

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

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento

Comercial y el Departamento de Calidad y Medioambiente que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado.

Objetivos

Igual que durante el periodo anterior seguiremos informando al cliente sobre las exigencias a nivel legal en cuanto a la gestión de sus residuos, incluso aunque nosotros no podamos prestar el servicio solicitado, incluso indicando otras opciones de gestores que sí puedan prestar el servicio. Con el paso de los años hemos descubierto que una relación transparente y clara con los clientes hace que estén más satisfechos y si no te contratan en ese momento puede ser que seamos recomendados a otros o nos vuelvan a llamar cuando tengan otras necesidades, como ha sido el caso. Lo mismo con el asesoramiento en trámites medioambientales, adecuación de instalaciones para almacenamiento y demás.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Uno de los principales puntos que desarrolla la política de calidad y a lo que está orientada toda nuestra actividad empresarial es a la satisfacción del cliente.

Objetivos

Política de Integridad y Transparencia - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La Política de Integridad y transparencia recoge aspectos relacionados con el buen gobierno, compromiso público, integridad, confidencialidad, comunicación y mejora continua. Hemos tomado como

base la política de integridad que aporta el Sistema Gestión de Integridad y Transparencia de la Red Española de Pacto Mundial, como punto de partida para implantar este elemento.

Comentarios

Los aspectos que se recogen en esta política y que estamos integrando dentro de nuestra actividad empresarial son aspectos que ayudarán, entre otras cosas, a que la satisfacción de los clientes aumente.

Objetivos

De cara al próximo periodo seguiremos trabajando en aspectos relacionados con la integridad y la transparencia, entre los que se encuentra esta política.

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

Comentarios

Nuestros clientes disponen de asesoramiento especializado y directo de todos nuestros departamentos. Cualquier duda, queja o sugerencia será atendida por la persona adecuada para proceder a su resolución.

Objetivos

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante 2016 hemos colaborado, como venimos haciendo desde hace años con la Fundación Llamada Solidaria y con la Cruz Roja. También llevamos a cabo recogidas solidarias de tapones para acciones locales y

hemos difundido y apoyado las acciones de la Asociación "Todos con Edu. Juntos Podemos". Llegando a 4 acciones sociales como nos propusimos el año pasado. Este tipo de acciones hace que los clientes sientan que trabajan con una empresa responsable y su satisfacción se incrementa, ya que es un valor añadido a nuestro servicio, trabajar con nosotros ayuda a otras personas.

Objetivos

De cara al año que viene, seguiremos trabajando apoyando aquellas causas que nos parezcan justas.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Además de en las encuestas de satisfacción nuestros clientes opinan sobre el servicio, comentan las incidencias y emiten felicitaciones a través del correo electrónico, en visitas directas con nuestro departamento comercial, vía telefónica...

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los servicios, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias y por supuesto, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

Comentarios

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

Informe comercial - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El Departamento Comercial elabora una ficha de cada cliente en nuestro CRM, en la que incluye datos como personas de contacto, aspectos desarrollados en las diferentes reuniones o conversaciones mantenidas, oferta/presupuestos emitidos, evaluación del servicio prestado por parte del cliente, información relativa a RSC, como por ejemplo si colaboran con alguna Asociación/Fundación, si disponen de algún sello identificativo de alguna práctica concreta como el de "igualdad en la empresa", etc.

Comentarios

Tras la prestación del servicio, sobretudo tras el primero, el Departamento Comercial realiza un seguimiento anotando todos aquellos comentarios que puedan ayudar a tener identificadas las necesidades del cliente para poder seguir prestando un servicio de calidad, incluso si ese comercial deja de tener asignado ese cliente.

Objetivos

A pesar de que ya hemos desarrollado el CRM que nos marcamos como objetivo el pasado año, y ahí es donde se incluyen los informes comerciales, aún quedan algunos antiguos por actualizar por lo que, de cara al año próximo queremos tener los informes comerciales de todos los clientes incluidos en el sistema.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Habitualmente siempre se realiza una visita inicial concertada y más adelante de manera periódica se realizan visitas de cortesía, si el comercial lo considera oportuno o si el cliente lo requiere. Las visitas se organizan con el calendario de actividades de nuestro CRM para que sean debidamente programadas y coordinadas.

Objetivos

En el último año, debido a la reestructuración del Departamento Comercial, hemos comprobado que se han descuidado algunas visitas de cortesía a los clientes antiguos disminuyendo el número de las mismas, lo cual ha podido influir en su satisfacción. Para el siguiente periodo se han reforzado estas visitas.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

Uno de los elementos analizados en los informes de auditorías anuales son las encuestas de satisfacción al cliente y los comentarios y valoraciones que los clientes realizan a través del Departamento Comercial.

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

Comentarios

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No Conformidad para aquellas incidencias que el cliente informe que han acontecido durante la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras de ésta incidencia.

Objetivos

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Observaciones Genéricas

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medioambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les haya prestado durante el año evaluado. El análisis de los resultados obtenidos es incluido en el Informe de Revisión por la Dirección que es auditado anualmente.

Comentarios

Durante el periodo anterior el índice de satisfacción de nuestros clientes sobre 5, fue de 4,44, disminuyendo un 7,11% con respecto a la anterior medición por lo que la satisfacción de nuestros clientes ha disminuido. Se han estudiado las posibles causas, comenzando por evaluar el atributo menos valorado en la encuesta que es la adecuación de la oferta a las necesidades del cliente. Este año se han realizado ajustes de precios a los clientes por necesidades del mercado y eso ha podido ocasionar que la valoración de este aspecto ha disminuido.

El atributo más valorado ha sido la aportación de documentación al cliente y la confianza y fiabilidad de nuestros servicios, por lo que los clientes siguen estando bastante satisfechos en lo que respecta a los aspectos que dependen directamente de nuestro servicio.

Objetivos

Para el próximo periodo intentaremos aumentar la satisfacción global de nuestros clientes mejorando en el aspecto que durante el anterior periodo hemos tenido más problemas, los comerciales deberán presentar las

ofertas con mayor detalle y aportando las explicaciones necesarias en el momento de presentación de las mismas.

Desinformación de los clientes en materia medioambiental

En nuestro día a día, nos encontramos con que hay muchos clientes que no conocen cuáles son sus obligaciones como productores de residuos o la documentación de que deben disponer para justificar una adecuada gestión de residuos. Como años anteriores sigue siendo un problema que los departamentos de medio ambiente de las empresas, con personal cualificado para ello, no sean los que realizan la contratación de los gestores de residuos, ni los que supervisan la gestión en el momento en el que se está realizando y también "a posteriori".

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una política de calidad y medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Dentro de la política de la empresa existe el compromiso de obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes, lo que a nivel interno entendemos, entre otras cosas, dar asesoramiento y soporte, no solo a nivel comercial sino también a nivel legal, indicando todos los requisitos legales a los que tienen que dar cumplimiento.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de un plan de formación que es anualmente auditado de manera interna y externa, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto.

Comentarios

Que nuestros trabajadores estén formados en diferentes aspectos relacionados con los servicios que prestamos hace que podamos asesorar a nuestros clientes en materia medioambiental.

Durante el pasado periodo, nuestro Departamento de Calidad y Medioambiente dió asesoramiento específico no incluido en los presupuestos de servicio a varios clientes, por ejemplo, sobre los procedimientos para poder inscribirse en el registro de productores de aparatos eléctricos y electrónicos de su Comunidad Autónoma y más adelante seguir los pasos para registrarse en el REII-RAEE o sobre el procedimiento específico a seguir en varias Comunidades Autónomas para darse alta como pequeños productores de residuos.

También se informa a todos nuestros clientes sobre clasificación y almacenamiento de residuos en sus instalaciones y se les envían correos informando sobre las novedades legislativas que pueden afectar a nuestra relación comercial.

Objetivos

Durante el próximo año seguiremos destinando esfuerzos a formar en materia medioambiental a nuestros clientes, los esfuerzos del último año han favorecido, entre otras cosas, que el reciclaje se realice de una manera más correcta, los residuos llegan más disgregados, la mayoría de los clientes son conocedores de los plazos para la recogida de residuos peligrosos y lo tienen en cuenta en sus previsiones, envían los Contratos de Tratamiento de Residuos firmados, etc.

Ficha de cliente - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos nuestros clientes disponen de una ficha o informe en el CRM de la empresa en el que se recogen sus datos, material que generan, periodicidad de recogidas, ofertas-presupuestos, certificados de

gestión y demás documentación.

Comentarios

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

Objetivos

Seguiremos completando las fichas de clientes con toda la información que nos ayude a dar una adecuada gestión de sus residuos, la cual es aportada en su mayoría por los propios clientes y depende de su conocimiento en materia medioambiental.

Ficha de Cliente completa - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Hemos detectado que los clientes que desconocen la normativa o sus propias obligaciones como productor de residuos aportan menos datos sobre sus residuos, los clasifican de manera errónea o tardan más en aportar la documentación que exige la normativa que nos afecta tanto a gestores como a productores.

Objetivos

Con la instalación del CRM durante el año pasado es mucho más fácil llevar un seguimiento de los clientes. Tenemos completadas las fichas de la mayoría de los clientes pero falta por subir algunos datos de los clientes más antiguos. Esta tarea se realizará durante el próximo año hasta tener toda la información actualizada en el sistema.

Gestión de Incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

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

Acercar la RSE al consumidor final

Trabajamos activamente por acercar la RSE a nuestros clientes, llevando a cabo diferentes estrategias de comunicación. Siempre se puede mejorar en este aspecto.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En Residuos Electrónicos hemos difundido nuestro Código Ético y de Conducta entre nuestros grupos de interés, entre ellos los clientes, lo cual hace que se puedan sentir familiarizados con nuestros valores que engloban diversos aspectos de la RSE.

Política de Acción Social - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Todos los años realizamos al menos 2 acciones de índole social y 2 de índole ambiental. La mayoría de ellas ya se han establecido como acciones que llevamos a cabo cada año, pero siempre dejamos hueco para nuevas participaciones.

En cuanto a las acciones de carácter social, durante 2016, participamos en una campaña de recogida de tapones para recaudar fondos para diversas acciones sociales, participamos en el Sorteo del Oro de la Cruz Roja, cuyos fondos van destinados a causas sociales también y promocionamos diversas asociaciones y movimientos sociales de carácter local, como "Todos con Edu. Juntos podemos". Además seguimos con nuestra aportación en materia organizativa, logística y de voluntariado con la Fundación Llamada Solidaria, la cual recauda fondos para diferentes asociaciones que destinan fondos a la investigación de enfermedades raras.

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

Comentarios

A parte de asesorar en materia medioambiental, el Departamento de RSC (unido al de calidad, medio ambiente y PRL), también informa sobre las acciones llevadas a cabo por la empresa en esta materia. Este Departamento, además, es el que es interlocutor con la Red Española de Pacto Mundial. En otros apartados se han descrito las formas de comunicación y atención a nuestros clientes.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante este periodo sobretodo a través del grupo de Facebook, hemos conseguido llegar de una manera más rápida y directa a nuestros clientes y demás grupos de interés y transmitir nuestras acciones de RSC así como noticias y publicaciones relacionados directamente con ella.

Objetivos

Hace unos años creamos el grupo de "Protección medioambiental" en la plataforma Compact Link de la

Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero por falta de tiempo, las publicaciones han cesado. De cada al próximo año nos gustaría retomar este canal de comunicación y mantenerlo actualizado.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Algunos de nuestros clientes realizan campañas de índole social o medioambiental que siempre estamos dispuestos a difundir y apoyar. Cuando nos han pedido ayuda o nos han hecho partícipes de ello, hemos respondido. Por ejemplo, durante el pasado año, uno de nuestro clientes participó en la venta de entradas de un festival benéfico a favor de uno de los hijos de uno de los trabajadores y la difundimos a través de nuestros canales de comunicación.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Los códigos QR son herramientas muy prácticas para poder transmitir la información que deseemos de una manera muy visual y atractiva. Utilizando su teléfono móvil un cliente puede ver en un momento cualquier documento o puede ser redirigido a cualquier pagina web.

Comentarios

En las carpetas informativas que entregamos a los clientes y con el fin de disminuir la cantidad de papel que se genera, hemos incluido un código QR que dirige directamente a nuestro grupo de Facebook para que nuestros clientes tengan acceso a la información de RSC que publicamos de una manera muy rápida y directa.

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

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

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Hacemos un estudio pormenorizado del tipo de publicaciones o comunicaciones que interesan más a nuestros grupos de interés. Cuando mandamos alguna información por email, de manera directa al contacto que tenemos en la empresa a la que lo mandamos, ya sea proveedor o cliente, tienen más éxito, es decir recibimos más respuestas si es una acción concreta, local, sencilla, que si es una gran acción muy publicitada y conocida.

Por otro lado en nuestro grupo de Facebook, cuando promocionamos grandes acciones, como por ejemplo, nuestra participación en la Hora del Planeta recibimos más "Me gustas" que cuando es una acción más a pequeña escala. También es verdad, que cuando participas en acciones de gran índole te facilitan la labor comunicativa, aportando logos, banners, carteltes, te avisan de plazos y demás.

No obstante, utilizando ambos canales conseguimos llegar a muchos clientes y cuantas más comunicaciones realicemos, más acercaremos la RSE al consumidor final.

Objetivos

Valoración negativa de los clientes

La valoración negativa por parte de los clientes es algo que una empresa no se puede permitir. Siempre hay que trabajar para corregir los aspectos en los que podemos fallar. Hemos detectado que han aumentado, con respecto al año anterior las disconformidades por parte de los clientes con los plazos de entrega de facturas o notas de crédito.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Como hemos mencionado en varios apartados del presente informe, uno de los principios que se extraen de nuestra Política de Calidad es la satisfacción de los clientes por lo que es necesario que se tomen acciones para corregir las posibles valoraciones negativas que realicen nuestros clientes.

Objetivos

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de

atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

Comentarios

Durante este periodo hemos detectado a través de los diferentes mecanismos que recoge nuestro sistema de gestión es que los clientes tienen disconformidad con los plazos en la entrega de liquidaciones o facturas. El aumento de los plazos en ocasiones tiene que ver con el tiempo que se tarda en procesar el material, dependiendo del tipo que sea se tarda más o menos y también por la reestructuración del departamento comercial que tuvo lugar durante el 2016.

Objetivos

En nuestro modelo de oferta tenemos marcado un plazo para entrega de documentación de no más de 20 días desde que recibimos los materiales a gestionar. Se ha establecido que se respetarán estos plazos y que el Departamento Comercial deberá velar porque así sea realizando un seguimiento pormenorizado de cada uno de los clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

Comentarios

Las encuestas de satisfacción nos ayudan a identificar

los aspectos en los que los clientes están más satisfechos y en los que menos y las usamos activamente pues creemos que obtenemos una información valiosa que nos ayuda a mejorar día a día. Se presta especial atención a los aspectos negativos para poder abordarlos y solucionarlos a la mayor brevedad posible, habitualmente se contacta con los clientes para aclarar las posibles causas de su disconformidad y aportar una explicación.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Es importante abordar las quejas o reclamaciones de los clientes desde el momento en el que tienen lugar, para nosotros son incidencias en el servicio porque si el cliente no está satisfecho es que se ha realizado algo mal.

Objetivos

Información asimétrica con clientes

Hemos detectado en el último año, que con la incorporación de nuevo personal en el Departamento comercial la información y el asesoramiento que se ha estado aportando a los clientes, siendo correcta, no ha sido la misma o completa, habiendo tenido que aclarar varios aspectos con los clientes una vez tenido el primer contacto.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Nuestra política está enfocada hacia la satisfacción de nuestros clientes y los comerciales deben seguir los procedimientos marcados por la empresa para la prestación del servicio y así conseguir este objetivo.

Objetivos

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, realizamos diferentes comunicaciones tanto de manera externa como interna para poder transmitir las informaciones que consideramos necesarias para la realización de nuestra actividad de una manera eiciente.

Comentarios

Debido a los cambios que han tenido lugar en el Departamento Comercial durante el pasado año, hemos detectado que hemos tenido que realizar varias aclaraciones a los clientes, tras el primer contacto, sobre aspectos sobre nuestro servicio que se habían explicado de manera correcta, pero diferente de la habitual y con diferencias entre clientes.

Objetivos

Realizaremos las comunicaciones internas y externas oportunas para que la información que se le transmita a los diferentes clientes sea exactamente la misma y ajustada a nuestros procedimientos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual

Llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

Dentro de las auditorías internas que se realizan de manera anual y ya que se llevan a cabo de manera conjunta por parte de un auditor externo y por uno interno que conoce los procedimientos internos específicos que no están plasmados en el procedimiento general de prestación de servicio.

Se puede auditar que se están llevando a cabo los procesos de fidelización de clientes que establece la Dirección a todos los comerciales cuando pasan a formar parte de nuestro equipo.

Objetivos

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Haciendo un análisis de las reclamaciones de clientes podemos controlar las que se han derivado de haber facilitado una información asimétrica a nuestros clientes.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Entendiendo este desafío como falta de transparencia por parte de la competencia en el trato con el cliente (competencia desleal).

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos)

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

Comentarios

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

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Integridad y Transparencia - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La Política de Integridad y transparencia recoge aspectos relacionados con el buen gobierno, compromiso público, integridad, confidencialidad, comunicación y mejora continua. Hemos tomado como base la política de integridad que aporta el Sistema Gestión de Integridad y Transparencia de la Red Española de Pacto Mundial, como punto de partida para implantar este elemento.

Comentarios

Si una empresa quiere transmitir valores de transparencia e integridad ante sus clientes, es importante plasmarlos en una política. Aún no la hemos difundido entre nuestros clientes, estamos en fase de desarrollo del resto de acciones relacionadas con estos principios que vamos a llevar a cabo.

Objetivos

Difundir la política de integridad y transparencia entre nuestros clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

Transparencia - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Según como nos marcamos de objetivo el año pasado, hemos revisado los correo tipo de información y la documentación que aportamos, con el fin de que sea más entendible y accesible para nuestros clientes, las ofertas son más detalladas también.

Objetivos

Es importante no descuidar este aspecto y seguir manteniendo un alto grado de transparencia de cara al próximo año.

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Observaciones Genéricas

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado).

También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por la propia actividad de la competencia sin las pertinentes autorizaciones).

En las páginas de las diferentes Consejerías de Medioambiente de todas las Comunidades Autónomas se pueden consultar los diferentes gestores autorizados en ese territorio y nosotros siempre aportamos nuestra documentación.

Comentarios

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

Objetivos

Durante el próximo periodo se formará a los trabajadores sobre la corrupción empresarial en sus aspectos básicos, aportando información y ejemplos de buenas prácticas en otras empresas. A pesar de que ya habíamos marcado como objetivo esta formación el año pasado, o fue posible por lo que de cara al próximo año lo seguimos manteniendo.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes es una herramienta desarrollada por la Red Española de Pacto Mundial y que ayuda a integrar estos aspectos en las pequeñas y medianas empresas.

Comentarios

Hemos comenzado adaptando la Política de Integridad y transparencia que aporta esta herramienta a nuestra empresa.

Objetivos

Para el año que viene nos gustaría utilizar esta herramienta de la Red Española de Pacto Mundial para poder avanzar en estos aspectos un poco más.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Objetivos

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

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

Objetivos

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener un trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. Por ello, cada vez que se produce una reclamación /queja/ denuncia de un trabajador o cliente ya sea de manera directa, mediante comunicación a la Dirección o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

Comentarios

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

Objetivos

Un año más no se han producido denuncias de este tipo por parte de cliente. No obstante, seguiremos informándoles sobre la posibilidad de realizar denuncias, quejas o reclamaciones en cualquier momento que lo estimen oportuno.

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

Indicadores Relacionados

G4-SO5

Observaciones Genéricas

Aunque no se haya dado ningún caso de corrupción en nuestra empresa desde que llevamos un control exhaustivo en esta materia, creemos que es necesario

utilizar este indicador para no despistarnos, ya que la corrupción fomenta la falta de ética y transparencia, la economía sumergida y hace que la competencia no sea justa.

Comentarios

El número de casos detectados para el pasado periodo fue 0.

Objetivos

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

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

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente. Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, cumplimos con la LOPD, tenemos inscritos los ficheros pertinentes en la Agencia de Protección de Datos, tenemos actualizado el

documento de seguridad y realizamos las auditorías necesarias.

Por nuestra actividad, tenemos que tener un elevado control sobre los dispositivos de almacenamiento de datos que pueden venir dentro de los equipos que manejamos como residuos, normalmente es el cliente el que se encarga de eliminar los datos que contienen y nos informa de ello pero ante la duda, el protocolo es realizar un tratamiento de inutilización mecánica de todos los dispositivos de almacenamiento de datos recibidos.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Es necesario que los datos de carácter confidencial que se guardan en los ordenadores estén protegidos mediante contraseñas de seguridad.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L., todos nuestros ordenadores tienen contraseña para acceder a ellos, la cual se cambia una vez al año. Además, las sesiones se cierran automáticamente tras 10 minutos de inactividad, teniendo que introducir nuevamente la contraseña.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, realizamos diferentes comunicaciones tanto de manera externa como interna para poder transmitir las informaciones que consideramos necesarias para la realización de nuestra actividad de una manera eficiente.

Comentarios

A parte de cumplir con la normativa vigente en este campo comunicamos a nuestros clientes que así es, con las cláusulas incluidas en los correos electrónicos o incluyendo en los certificados de gestión que a parte de cumplir con el RD 110/2015 de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos también cumplimos con la Ley 15/1999 de Protección de Datos. Además de esto, si

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

Objetivos

Ya hemos desarrollado un borrador de una política específica de protección de datos.

Para el próximo año la formalizaremos e integraremos en nuestro Código Ético y de Conducta, comunicándola de manera interna y externa a todos nuestros grupos de interés.

Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Todos nuestros clientes tienen la posibilidad de usar nuestro canal de denuncias y reclamaciones para exponer cualquiera que pueda surgir relacionada con la protección de datos. En nuestros correos electrónicos se incluye cual es la dirección de correo a la que deben dirigirse para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Relación duradera con los clientes

Mantener una relación duradera con los clientes necesita una labor comercial intensa previa, pero también una labor de fidelización importante, para poder mantenerlos, por lo que es un desafío importante a tener en cuenta.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

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

Objetivos

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente.

Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

Comentarios

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

Objetivos

Es necesario mantener actualizados los conocimientos sobre normativa de nuestros trabajadores, especialmente de los comerciales ya que son los que ofrecen nuestros servicios a los clientes.

El Departamento de Calidad y Medioambiente, como viene haciendo hasta ahora, pasará informes periódicos por correo electrónico con las novedades legislativas.

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

RSE.

Comentarios

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

Objetivos

Según como tenemos establecido de manera anual revisaremos los aspectos recogidos en nuestro Código Ético para ver si está completo y sigue cumpliendo con nuestros valores empresariales básicos.

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel.

Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés.

A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

Comentarios

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

Durante el periodo anterior hemos instalado un CRM específicamente diseñado para nuestra actividad, en el

cual una de sus funcionalidades es el envío automático de comunicaciones a un listado de clientes, de esta manera podremos realizar comunicaciones relevantes sobre cambios normativos, nuevos requisitos de documentación, enviaremos nuestras autorizaciones, etc, de una manera muy rápida y teniendo certeza de que la comunicación ha llegado a todos nuestros clientes.

Objetivos

Es necesario no descuidar la atención que se presta a los clientes a través de los canales de comunicación.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente destinado a orientar, asesorar, atender quejas y reclamaciones, etc, que está distribuido según responsabilidades entre los distintos departamentos pero todos conectados a través del Departamento de Calidad y Dirección.

Comentarios

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

Para reforzar estas tareas comerciales durante el periodo anterior se contrató un auxiliar comercial para realizar aquellas tareas que realizaba el personal del Departamento Comercial pero que no consistía específicamente en atención al cliente, como por ejemplo subcontratación de transportes.

Objetivos

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los servicios, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias y por supuesto, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad.

Comentarios

Los clientes tienen varias alternativas para poder dejar constancia de sus comentarios positivos, reclamaciones, sugerencias, etc. y se tienen en cuenta a la hora de mejorar la prestación del servicio. El cliente percibe que sus comentarios se tienen en cuenta y por tanto es una acción que ayuda a generar una relación duradera con ellos.

Objetivos

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Debido a que se ha observado que las visitas de seguimiento a clientes han disminuido en el último año, se han dado instrucciones al Departamento Comercial para que las retomen, ya que consideramos que son

muy eficaces para conseguir una relación de confianza y duradera con los clientes.

Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos instalado un CRM hecho a medida para nuestra actividad y necesidades en el que se recogen los datos de los clientes, clientes potenciales, contactos y a través del cual se puede llevar también la gestión documental de cada uno de ellos.

Comentarios

Actualmente lo utiliza todo el personal de Residuos Electrónicos, exceptuando el personal de planta. Aún no podemos decir que esté al 100% operativo porque faltan algunos datos de clientes por introducir, pero evidentemente tener los datos de los clientes accesibles, ordenados y claros es una herramienta muy práctica para poder mantener una relación de confianza y duradera con ellos.

Objetivos

Nos marcamos como objetivo para el próximo periodo que CRM esté plenamente operativo con resultados organizativos visibles. Aunque ya se usa de manera habitual, faltan algunos datos y documentos antiguos por incluir en la base de datos.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Este indicador consiste en llevar un control de la duración de la relación con los clientes, para poder realizar una comparativa año tras año. Así por ejemplo en el reporte correspondiente a 2016, se tendrá en cuenta la duración de la relación con los clientes de ese año, considerando que una relación de 3 años es el valor máximo. Así los clientes podrán llevar con nosotros

trabajando 1 año, 2 años o 3 años, si llevan menos de un año no se asumirán como clientes fijos todavía.

Cuanto más alto sea el porcentaje de clientes con los que llevamos trabajando 3 años o más, más duradera será nuestra relación con los clientes.

Comentarios

Los datos para el periodo 2016 son:

- Empresas con las que llevamos trabajando un año, 9.
- Empresas con las que llevamos trabajando dos años, 11.
- Empresas con las que llevamos trabajando desde hace 3 años o más, 32.
- Hace más de 3 años que trabajamos con un 61,54 % de nuestros clientes, 2 años que trabajamos con un 21,15% y 1 año que trabajamos con un 17,31%.

Durante el periodo anterior el porcentaje de clientes con los que trabajábamos desde hacía 3 años o más era de 40,74%, por lo que ha aumentado.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No Conformidad para aquellas incidencias relacionadas con la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras de ésta incidencia que se comunican al cliente. La incidencia no se da como resuelta hasta que el cliente no confirma que efectivamente ha sido una medida efectiva.

Objetivos

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Conciliación familiar y laboral

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

Política de Conciliación - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del nuestro Código Ético y de Conducta se establece que uno de los aspectos que hay que cuidar de cara a los empleados es intentar que nuestra actividad profesional se pueda desarrollar de manera satisfactoria conciliándola con otras obligaciones y actividades de carácter no laboral. Estamos intentando implantar un sistema de trabajo lo más orientado a objetivos que nos permite nuestra actividad y con la mayor flexibilidad para nuestros trabajadores.

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de un plan de formación que es anualmente auditado de manera interna y externa, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto.

Comentarios

Además de la formación básica que recibe cada uno de nuestros trabajadores para desempeñar sus funciones, también se estudian otras necesidades formativas que pueda tener la empresa, entre ellas pueden ser procedimientos para implantar medidas específicas en materia de conciliación familiar y laboral, o formación específica para nuestros trabajadores con el fin de sensibilizar sobre estos aspectos a nuestros trabajadores.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores (hombres y mujeres) que tienen cargas familiares, personas dependientes a cargo o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo con el horario laboral, asistir a clases, exámenes, etc. Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio o se conceden permisos para atender las cargas familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc.).

Comentarios

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

satisfacer las necesidades de la empresa y del trabajador. El departamento comercial dispone de flexibilidad plena de horarios, siempre y cuando cumpla objetivos.

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada.

Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a Dirección a través del departamento de Calidad y Medio Ambiente.

Comentarios

Aunque es un medio muy poco utilizado es uno de los instrumentos que nuestros trabajadores pueden utilizar para mostrar cualquier disconformidad o malestar con alguna de las medidas de conciliación o la inexistencia de ellas para su circunstancia personal, a parte de siempre disponer de un canal de comunicación directo

con la Dirección.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que están realizando estudios complementarios tienen la opción de flexibilizar su horario de manera que puedan atender ambas tareas.

Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellos trabajadores que deban llevarlos al colegio, por ejemplo. También se conceden permisos para los trabajadores que tengan que atender a personas dependientes o niños, que acudir reuniones escolares o consultas médicas, etc.

Comentarios

En otro apartados del presente informe se han analizados los datos para el periodo analizado para este indicador.

Objetivos

Dentro de nuestros principios corporativos siempre han estado incluidas diferentes medidas de conciliación por lo que seguiremos aplicándolas por considerar que son buenos instrumentos para generar una sensación de bienestar con la empresa.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

No solo es necesaria la formación para los diferentes puestos de trabajo si no que también es necesario observar y tener en cuenta las diferentes capacidades a nivel individual de nuestros trabajadores para aprovechar al máximo las aportaciones que estos puedan realizar al día a día

de nuestra empresa.

Política de gestión de Personas. - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Dentro de nuestra filosofía empresarial siempre hemos intentado realizar una adecuada gestión del equipo humano que compone nuestra empresa. Somos conscientes de las diferentes capacidades que tienen nuestros trabajadores, las potenciamos y les atribuimos nuevas competencias o diferentes según vamos estudiando las diferentes necesidades que van surgiendo. Siempre primamos ascensos internos antes que contratar personal externo para cumplir funciones que alguno de nuestros trabajadores podría pasar a ocupar.

Gestión del talento - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La gestión del talento se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización.

Comentarios

Nuestra Política de Gestión de Personas (ver apartado anterior), va encaminada en este sentido. Las empresas dedican un esfuerzo grande en la formación de los trabajadores que forman parte de su plantilla, no les podemos dejar escapar por no haber tenido la actitud adecuada y para ello hay que saber motivarles para que continúen prestando sus servicios de una manera satisfactoria.

Desarrollo profesional - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En Residuos Electrónicos, buscamos que nuestros trabajadores crezcan y busquen la autorrealización personal. Muchas veces esta autorrealización se materializa en la consecución de metas, como alcanzar

posiciones laborales específicas. Por eso siempre ante la necesidad de ocupación o creación de un puesto con mayor responsabilidad buscamos entre nuestros trabajadores, lo mismo si se generan nuevas tareas que alguno de ellos las considere especialmente gratificantes, como por ejemplo encargarse de organizar las acciones sociales en las que va a colaborar la empresa.

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En el código ético se define la política de aceptación de regalos.

Objetivos

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Esta política es por tanto, distribuida junto con el resto del Código Ético a nuestros grupos de interés, incluidos los trabajadores.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Observaciones Genéricas

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado).

También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por la propia actividad de la competencia sin las pertinentes autorizaciones).

En las páginas de las diferentes Consejerías de Medioambiente de todas las Comunidades Autónomas se pueden consultar los diferentes gestores autorizados en ese territorio y nosotros siempre aportamos nuestra documentación.

Comentarios

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

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

El Informe de Progreso es un canal idela para poder supervisar los datos referentes a la aceptación de regalos, si a algún trabajador se le ha ofrecido alguna contraprestación o si ha sido al contrario, qué tipo de "regalo" ha sido, etc. Durante el pasado periodo nuevamnete, ninguno de nuestros trabajadores recibió

ningún regalo ni propuesta, más allá de las directamente relacionadas con la prestación del servicio.

Objetivos

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener un trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. Por ello, cada vez que se produce una reclamación/ queja/ denuncia de un trabajador o cliente ya sea de manera directa, mediante comunicación a la Dirección o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

Comentarios

Durante el pasado periodo no hemos recibido ninguna queja, denuncia o reclamación que tenga que ver con la aceptación o entrega de regalos. En caso de recibirla se tomarían las medidas oportunas para subsanar las posibles consecuencias del hecho y evitar que se volviera a repetir.

Objetivos

Buen ambiente laboral

Un buen ambiente laboral hace que los trabajadores trabajen más cómodos, sin tanta presión, disminuye el estrés y todo ello influye en poder ofrecer a nuestros clientes un servicio de mayor calidad.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa,
Informe de Progreso | 41

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

Comentarios

Al ser una Pyme la relación entre todos los trabajadores es estrecha y las tareas de todos están estrechamente relacionadas, por lo que de no haber un buen ambiente laboral, con compañerismo y solidaridad sería imposible poder realizar un trabajo de calidad.

Éstos son aspectos que vienen recogidos en nuestro Código Ético del cual todos los trabajadores tienen una copia accesible.

Objetivos

Línea estratégica de la compañía - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La línea estratégica de la compañía marca el rumbo que vamos a mantener a medio-largo plazo, con respecto sobretudo a clientes y trabajadores. Algunos aspectos de la línea estratégica están definidos en la Política de Calidad y Medioambiente, otros en el Código Ético y de Conducta, pero principalmente consiste en llegar a ser referente en el sector del reciclaje, ofreciendo un servicio de calidad, respetuoso con el medioambiente y transparente, tratando al cliente con respeto y aportando siempre información veraz y de utilidad. Para conseguir desarrollar esta tarea necesitamos trabajadores satisfechos con la relación laboral con la empresa, que muestren sentido de pertenencia a la misma y para ello es necesario tener desarrolladas medidas de conciliación y fomentar un buen ambiente laboral.

Comentarios

Para potenciar un buen ambiente laboral hacemos partícipes a nuestros trabajadores de las diferentes

acciones que llevamos a cabo, ya sea a nivel social, como medioambiental. En el tablón de anuncios vamos promocionando todas las acciones que llevamos a cabo y también promocionamos posibilidades de acciones para que los trabajadores aporten su opinión y entre todos decidamos si apoyamos esa causa o no.

Así por ejemplo, nuestra acción anual con la Cruz Roja es respaldada por casi todos nuestros trabajadores, la colaboración con el Banco de Alimentos de Toledo que también hemos llevado a cabo durante 2016, aportando una cantidad mayor de alimentos que en nuestra anterior participación en 2014 o la recogida de tapones que promovemos para apoyar alguna causa social.

También, como parte de nuestra línea estratégica llevamos a cabo medidas de conciliación de la vida laboral y personal de nuestros trabajadores, con horarios flexibles para personas con cargas familiares, permisos especiales para atenderlas, teletrabajo en los días necesarios, etc.

Objetivos

Igualdad de Oportunidades - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Para una contratación, nunca se tiene en cuenta sexo, edad, raza, religión, si pueden desempeñar las funciones requeridas para el puesto, serán bien recibidos.

Tenemos un equipo multidisciplinar, multicultural y con diferencia de edades. Durante el año 2016 hemos tenido en nuestra plantilla una persona con minusvalía.

Para demostrar nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, FEDETO (Federación de Empresarios Toledanos), nos propuso participar el pasado año en un estudio sobre la contratación de refugiados en la empresa Española al que accedimos gustosamente y en

la que expusimos que nosotros no tendríamos ningún inconveniente en contratar un trabajador que viniera como refugiado de un país en conflicto.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Para el próximo año nos gustaría retomar las publicaciones en el grupo creado hace varios años en Compact Link, "Protección medioambiental", por falta de tiempo se ha descuidado.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. disponemos de un Manual de Bienvenida que, entre otras cosas incluye, información sobre la empresa (horarios, vacaciones,

días festivos, etc.), sobre los diferentes departamentos y responsables, la formación inicial en materia de riesgos ambientales, medio ambiente y calidad y formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos. También se incluye información sobre las acciones de RSC que lleva a cabo la empresa.

Comentarios

Este manual es entregado a todos los trabajadores en sus primeros días de trabajo. Por experiencia sabemos que aclara muchas dudas y también da pie a preguntar cualquiera que pueda surgir, al tener reunidos en un paquete informativo la mayoría de los aspectos importantes de nuestra empresa.

Dentro del manual se incluye una pequeña carta del director dándole la bienvenida a la empresa y haciendo hincapié en que si ha sido elegido entre otros muchos candidatos es porque creemos que se adaptará perfectamente a nuestro equipo y podrá añadirle valor.

En esta carta también se hace partícipe al trabajador de las acciones en las que la empresa va a colaborar, para que aporte ideas o sugerencias.

Objetivos

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En otros apartados de este informe se han especificado las diversas acciones sociales que hemos llevado a cabo durante 2016.

Creemos que nuestros trabajadores se sienten orgullosos de poder aportar su pequeño granito de arena y hace que el "grupo" estén más unido.

Objetivos

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

El encargado de almacén realiza reuniones más a menudo para comunicar procedimientos de gestión específicos para algunos materiales, preparación de materiales, etc.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores (hombres y mujeres) que tienen cargas familiares, personas dependientes a cargo o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo con el horario laboral, asistir a clases, exámenes, etc. Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio o se conceden permisos para atender las cargas familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc.).

Comentarios

El tener esta serie de beneficios, en muchos de los casos basados en la confianza del empresario frente al trabajador, fomenta un buen clima de trabajo, la sensación de estabilidad y el sentido de pertenencia a la empresa.

Durante el pasado año se ha contratado a una persona a media jornada con posibilidad de ampliación a jornada completa en el momento en el que esté disponible en esa jornada y se han concedido teletrabajo a trabajadores que lo han solicitado para épocas específicas, como navidades, o días festivos por

tener niños en edad escolar y no tener posibilidad de que nadie se hiciera cargo esos días.

Nuestra responsable del Departamento de Calidad y Medioambiente tiene formación en Técnicas de Conciliación de la Vida Laboral y Personal, que es muy útil para seguir avanzando en estos aspectos en nuestra empresa.

Objetivos

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El objetivo de esta encuesta es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de nuestra empresa y en la satisfacción de los profesionales que la componen.

Comentarios

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

Las respuestas a las preguntas que contenía el test para el año 2016 fueron las siguientes:

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

El peor resultado, fue el que evalúa la relación entre los trabajadores de almacén y su superior. Ha empeorado con respecto al año anterior, en el que fue considerada "regular".

Con estos resultados se puede evidenciar que las medidas que se tomaron durante el año anterior no han sido muy eficaces ya que la relación, no solo no ha

mejorado si no que ha empeorado. La Dirección se ha reunido para poder establecer otras medidas que mejoren este aspecto, ya que puede afectar al desempeño del trabajo.

Objetivos

Seguiremos realizando encuestas de clima laboral anuales, sobretodo para seguir realizando un seguimiento a la relación entre los trabajadores de almacén y su responsable, que es el aspecto sobre el que ahora mismo parece que hay que actuar.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada.

Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a Dirección a través del departamento de Calidad y Medio Ambiente.

Comentarios

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

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen, de manera general, aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores.

Comentarios

El 100% de nuestra plantilla está formada en los aspectos de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales que les son necesarios para el desarrollo de su actividad profesional en nuestra empresa.

Adicionalmente todos nuestros trabajadores de almacén reciben el curso de manejo de cargas con carretilla elevadora.

Además, como es habitual desde hace años, anualmente destinamos fondos para la formación de aquellos trabajadores que de manera específica necesiten mejorar alguna de sus competencias profesionales para el desarrollo de su actividad en la empresa.

Para esta formación solemos usar los créditos de formación bonificada de la Fundación Tripartita, aunque no hay objeción en destinar más fondos si es necesario, como ha ocurrido en varias ocasiones.

Objetivos

Seguiremos manteniendo a toda nuestra plantilla formada en aquellos aspectos que les son necesarios para el desarrollo de su actividad.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores que tienen cargas familiares o que están realizando estudios complementarios tienen la opción de flexibilizar su horario de manera que puedan atender ambas tareas. Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellos trabajadores que deban llevarlos al colegio, por ejemplo. También se conceden permisos para los trabajadores que tengan que atender a personas dependientes o niños, que acudir reuniones escolares o consultas médicas, etc.

Comentarios

Los datos para el año 2016 son:

- El 100% de nuestros trabajadores tiene la posibilidad de cierta flexibilidad horaria, pero solo un 33,3% de nuestros trabajadores han hecho uso de ella.
- El 100% de nuestros trabajadores ha podido hacer uso de los días correspondientes para atender cargas familiares o para destinar tiempo a asuntos propios más allá de los tiempos establecidos en el Convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias por el que nos regimos.
- Una de nuestras trabajadoras solicitó trabajar media jornada de oficina y el resto en casa, teletrabajo y se ha modificado su jornada laboral, el 0,15% de la plantilla.
- El 66,66% de nuestros trabajadores tiene disponibilidad plena para coger las vacaciones en el periodo que le parezca más adecuado. El otro 33,33% al ser personal de almacén (producción), y no poder para la producción, únicamente pueden escoger 15 días de la manera que deseen, los otros 15 días son acordados entre el trabajador y Dirección, para que no haya solapamientos y se paralice el trabajo, pero siempre intentando respetar y teniendo muy en consideración las preferencias del trabajador.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. nos importa el bienestar de nuestros trabajadores y por ello desde un principio se ha intentado potenciar un clima de confianza y libre comunicación entre todos los departamentos y con la Dirección.

Comentarios

Como indicadores de clima laboral utilizamos los comentarios y sobretodo las reuniones de los trabajadores con la Dirección o responsables de departamentos, las cuales son muy útiles para intermediar en el caso de que haya algún tipo de conflicto entre los trabajadores.

Durante el pasado periodo implantamos la utilización de encuestas de clima laboral y los primeros resultados ya han sido analizados e interpretados. Se analizan aspectos como relación entre trabajadores y supervisores, comodidad en el puesto de trabajo, relación con otros compañeros, etc.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

G4-LA9

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el pasado año, impartimos un total de 133 horas de formación, es decir una media de 8,86 horas de formación por trabajador de plantilla (incluyendo a la Dirección).

- Del total de la formación impartida un 28,57% de las horas fueron destinadas a formación de personal femenino. Por tanto, un 71,43% de las horas de formación fueron destinadas a hombres. El año pasado la proporción de cursos impartidos a nuestro personal femenino fue mayor que la de hombres, este año se ha invertido.
- Del total de las horas de formación impartidas un 39,93% fueron destinadas a personal de almacén, un 1,503% a personal directivo y un 58,57% a personal de oficina y comerciales.

Más o menos se mantienen las mismas proporciones que años anteriores. En nuestra empresa únicamente se tienen en cuenta las necesidades formativas, no si la formación se imparte a hombres o a mujeres o a qué departamentos se les facilita acceso a la formación, por eso las proporciones pueden ir variando.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L. siempre contratamos a nuestros trabajadores en función de sus aptitudes profesionales, sin importar sexo, raza o religión. Hacemos hincapié en que forme parte de nuestro equipo personal cualificado que sea capaz de añadir valor a nuestra empresa y que nos ayude a prestar un servicio de calidad.

Objetivos

Descripción de los Puestos de Trabajo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En nuestro Sistema de Gestión establecemos cuales son los diferentes puestos de trabajo que puede ofrecer nuestra empresa así como los perfiles profesionales que pueden ocupar esos puestos.

Comentarios

En la descripción de los puestos de trabajo y los diferentes perfiles profesionales que se pueden ocupar en Residuos Electrónicos, en ningún caso se hace referencia a otros aspectos que no sean los meramente profesionales.

Selección de Personal - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Al no disponer de un departamento de RR.HH

propriadamente dicho, la selección de personal siempre la suele realizar el Responsable de Administración, aunque a las reuniones con los candidatos comparecerá junto con el Director que es finalmente el que tomará la decisión de la contratación.

Comentarios

Cuando se emprende algún proceso de selección de personal únicamente se tiene en cuenta la formación y experiencia profesional, si se ajusta o no a nuestras necesidades. Si el candidato es hombre o mujer, si es de un país u otro o si está casado, soltero, si tiene hijos, son datos totalmente irrelevantes.

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

Como se ha explicado en un punto anterior, en nuestro Sistema de Gestión están definidos los puestos de trabajo que hay disponibles en la empresa y los requisitos necesarios para ocuparlos, a nivel de formación y experiencia y en ningún caso se hace mención a otros requisitos diferentes de estos.

Que los puestos estén ocupados por personas que cumplen los requisitos establecidos se supervisa en las auditorías auditorías que realizamos a nuestro Sistema de Gestión.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba

incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

En la auditorías se puede considerar como No Conformidad y por tanto, sería una incidencia grave, que no se ha respetado a la hora de contratar a un determinado profesional los criterios que están establecidos en nuestro propio sistema. Que hubiera incidencias en este sentido sería un indicador de que no se están contratando a los diferentes profesionales por su aptitud si no por otros requisitos que nada tienen que ver con su cualificación.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Es necesario preservar en todo momento la salud y la seguridad en el lugar de trabajo con el fin de evitar accidentes. Tras las medidas tomadas durante el pasado año para solventar las irregularidades en el uso de EPIs, hemos conseguido no tener ningún accidente con baja y hemos disminuido los accidentes sin baja.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, mucha más que otras actividades económicas, lo que hace que tengamos que cumplir con diversos textos legales para poder ejercer conforme a la ley nuestra actividad y poder dar un servicio de calidad al cliente.

Debemos acreditar tanto ante clientes, como proveedores de servicios, como Administración que cumplimos con estos requisitos, mediante la presentación de documentación específica, acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, disponemos de un Departamento encargado de la Prevención de Riesgos

Laborales, el cual es enlace entre la empresa y el Servicio de Prevención Ajeno que tenemos contratado para cubrir las 4 especialidades de prevención.

De manera anual se realiza una Evaluación de Riesgos y se actualiza el Plan de Prevención tomando las medidas necesarias. Todos los trabajadores son conocedores de los riesgos que entraña su puesto de trabajo y disponen de la formación necesaria en Prevención de Riesgos para desarrollarlo, además se les hace entrega de los Equipos de Protección Individual (EPIs) necesarios para desarrollar su actividad profesional con la seguridad pertinente.

De igual manera, se realizan todos los reconocimientos médicos que establece la normativa de manera anual. La documentación generada en las actividades de prevención siempre está disponible para todos aquellos clientes que nos la han solicitado.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Como se ha explicado en otros apartados del informe disponemos de un plan de formación que se actualiza anualmente teniendo en cuenta la necesidades de formación de la plantilla y recoge la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Comentarios

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Estamos convencidos de que si nuestros trabajadores tienen hábitos de vida saludables (hacer ejercicio, suficientes horas de descanso, hábitos alimentarios

adecuados, etc.) repercutirán positivamente sobre el desempeño de las tareas en el ámbito laboral, mejor humor, más actividad, menos lesiones por sobreesfuerzo, etc.

Comentarios

Siempre nos gusta promocionar hábitos saludables entre nuestros trabajadores, así durante varios años hemos venido difundiendo entre nuestros trabajadores las campañas que han desarrollado nuestro Servicio de Prevención de Riesgos o nuestra Mutua de Accidentes de Trabajo, por ejemplo, la campaña "Por una vida + saludable" de hace dos años, cuya documentación y consejos que siguen disponibles en nuestro tablón de anuncios.

Objetivos

Informe de Accidentalidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Cada año, lo solicitamos para estar al corriente de todos estos datos y ver cual es la evolución de nuestra empresa con respecto a los riesgos laborales.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En Residuos Electrónicos y a través de nuestro Servicio de Prevención Ajeno (SPA), en colaboración con nuestro departamento de Prevención de Riesgos Laborales mantenemos actualizada nuestra Evaluación de Riesgos Laborales y el Plan de Prevención haciendo una revisión anual de ambos documentos. Tanto un como otro están disponibles para nuestros grupos de interés siempre que nos lo solicitan.

Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Hemos solicitado el informe de absentismo a nuestra Mutua de Accidentes Laborales para el año 2016 y el coste de absentismo es de 289€ frente a los 217€ del año anterior.

Durante el 2016 tuvimos 2 accidentes leves con baja, frente al único que hubo en 2015.

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

Además de en la Evaluación de Riesgos Laborales o el

Plan de Prevención de Riesgos Laborales, en el Informe de Progreso que presentamos de manera anual se tienen en cuenta y se analizan diferentes aspectos relacionados con la Seguridad y Salud Laboral que nos permiten llevar un control sobre las acciones que llevamos a cabo, si son acertadas o si hay que tomar alguna otra medida.

Objetivos

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Número de accidentes con baja en 2016: 2

Número de accidentes sin baja en 2016: 2

Índice de Incidencia (entendido como el porcentaje que los accidentes de trabajo representan sobre la plantilla, se calcula como cociente entre los accidentes extrapolados a diciembre y la media de trabajadores en el periodo de cálculo): 18,90%

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

Siniestralidad por edad: De 20 a 24 años el 50%, de 50 a 54 años el 50%.

Siniestralidad por antigüedad en la empresa: De 6 a 12 meses el 50%, más de 5 años 50%.

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

Siniestralidad por hora de jornada: El 100% en la segunda hora.

Siniestralidad por día de la semana: El 50% en lunes y el 50% el jueves.

Siniestralidad por forma de ocurrencia: 100% por sobreesfuerzo físico.

Durante este periodo hemos tenido 1 accidente con baja leve y otro sin baja más, que durante el periodo anterior.

Objetivos

Durante el pasado periodo llevamos a cabo formación sobre las consecuencias del no uso de los Equipos de Protección individual ya que el accidente con baja que tuvo lugar en 2015 sucedió por no llevar las gafas de protección puestas que la empresa había facilitado al trabajador. Durante el periodo estudiado en el presente informe no ha habido accidentes con o sin baja producidos por no usar los EPIs, por lo que consideramos que la formación en este campo ha sido determinante para disminuir los accidentes.

Seguiremos en esta línea durante próximos periodos.

Competencia desleal

Nuestros trabajadores son imprescindibles para detectar los casos de competencia desleal. Ésta la llevarán a cabo gestores que trabajen sin las pertinentes autorizaciones o empresas que trabajen con ellos por desconocimiento.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes es una herramienta desarrollada por la Red Española de Pacto Mundial y que ayuda a integrar estos aspectos en las pequeñas y medianas empresas.

Comentarios

Durante el pasado periodo comenzamos a estudiar la inclusión del Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia de la Red Española de Pacto Mundial y como primer paso, hemos falicitado formación a las personas que deberán mantenerlo y hemos adaptado la política de integridad y transparencia que facilita este sistema a nuestra organización.

Objetivos

Para el próximo periodo vamos a seguir trabajando para seguir implantando el Sistema y así poder formalizarlo.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

G4-SO5

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el pasado periodo no hemos detectado ningún caso de corrupción.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

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

Política de Reducción de Consumo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

No tenemos desarrollada una política de reducción de consumo como tal, pero nuestro Departamento de Calidad y Medioambiente, a través de objetivos anuales y diversas acciones transmite una cultura de reducción del consumo de materias primas, energía y productos.

En nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales se puede ver la línea general que sigue nuestra empresa.

Comentarios

Algunas de las medidas de reducción de consumo que tenemos implantadas en la empresas son:

Reducir el consumo de papel, imprimiendo por las dos caras (las impresoras que tenemos actualmente en oficina tienen esta función automática) o utilizando fallos de impresión para anotaciones en la oficina. Las

facturas y demás documentación se envían a los clientes vía correo electrónico. Todo el papel que ya no puede tener más usos se deposita en los contenedores que tenemos en la oficina para reciclaje.

Cada uno de nuestros trabajadores dispone de botellas de agua que pueden rellenar tantas veces como quieran en la fuente de agua con el fin de reducir el uso de vasos de plástico.

Las luces y aparatos electrónicos permanecen desconectados cuando no hay nadie en los diferentes espacios. Además, durante el pasado periodo hemos puesto unas pegatinas en los interruptores con el texto "Apágame", para potenciar que las luces permanezcan solo encendidas cuando sea necesario.

También llevamos un control de la temperatura del aire acondicionado en verano y de la calefacción en invierno para que sea razonable, 24-25°C.

Además, tomamos medidas para ser más eficientes en el consumo de gasóleo y disminuirlo, planificando rutas más eficientes de recogida con nuestro camión y también para los comerciales.

Objetivos

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha desarrollado su Política de Calidad y Medioambiente como base para su Sistema Integrado de Gestión.

Ésta política es pública y accesible a todos los grupos de interés.

Comentarios

Todos los trabajadores tienen acceso a una copia de la Política. Está expuesta en recepción, en oficinas y en almacén y es importante ser conocedores de su contenido, pues lo que se plasma en ella son algunos de los principios fundamentales por los que se rige nuestra actividad, entre ellos los que tienen que ver con el Medioambiente.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. mantiene una estrategia de difusión de información y sensibilización en materia medioambiental a todos sus grupos de interés, a través de charlas formativas, cursos, tablón de anuncios, página web, información difundida por e-mail o el grupo de Facebook @ResiduosRSC.

Comentarios

A nivel interno de la empresa, disponemos de un tablón de anuncios en el que se van colocando noticias de carácter medioambiental que pueden ser de interés para los trabajadores. Además disponemos del correo electrónico para realizar comunicaciones internas de esta índole, nuevas normativas, tendencias del sector del reciclaje, nuevas técnicas disponibles, etc. Así como el grupo de Facebook en el que se publican noticias relacionadas con la RSC y entre ellas muchas de carácter medioambiental.

Además de todo ello, con el objetivo de aumentar la sensibilidad en materia medioambiental del personal, se imparten seminarios, por ejemplo, sobre la industria del reciclaje, sobre la gestión de otro tipo de residuos que no sean de aparatos eléctricos y electrónicos, contaminación, etc. Si la Responsable de Calidad y Medioambiente ve alguna mala práctica o irregularidad en la empresa, ya sea por parte del personal de planta como por parte del personal de oficina tiene la obligación de identificarla y explicar a esa persona como es la manera adecuada de hacerlo, esto es, si una persona, por ejemplo no ha hecho una adecuada separación de la basura de la oficina introduciendo todo en el mismo contenedor o el personal de limpieza mezcla la basura que ya estaba disgregada, debe hablar con las partes y explicar por qué no se debe hacer así.

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. de manera anual, realiza

una planificación de las actividades formativas que van a tener lugar durante el siguiente periodo, en esta se tienen en cuenta diferentes necesidades, tales como formación general y específica en materia de medioambiente, calidad o prevención de riesgos y también formación para mejorar las competencias de los trabajadores, por ejemplo, cursos de ofimática, inglés, etc.

Comentarios

Durante el pasado periodo se han destinado unas 95 horas a la impartición de los cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa. También se han dedicado parte de estas horas a la difusión de noticias a través de los diferentes medios disponibles, correo electrónico, página web, grupo de Facebook. Durante el periodo anterior fueron 70 horas, por lo que hemos aumentado el número de horas destinadas a esta tarea, principalmente las destinadas a la difusión de información.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés.

A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

Comentarios

Todos los años realizamos acciones relacionadas con el Medioambiente.

Durante el pasado periodo participamos en la Hora del Planeta de WWF como venimos haciendo de manera anual y hemos seguido participando en la Comunidad

#PorelClima, la cual derivó la campaña "Un millón de Compromisos por el Clima" con la que también colaboramos. Además de estas acciones seguimos nuestra tarea de difusión en las redes sociales de noticias relacionadas con la conservación del medioambiente, conservación de especies, cambio climático, días mundiales o internacionales relacionados, etc.

Además, todas las acciones y noticias relevantes son incluidas en nuestro tablón de anuncios, donde son accesibles a todos nuestro trabajadores.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos. También es responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización de los trabajadores.

Las tareas de la Responsable de Calidad y Medioambiente también engloban la Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social. Por la relación que tienen todos estos aspectos en la gestión de una empresa se ha determinado que sea la misma persona la que los trate.

Comentarios

La Responsable de Calidad y Medio Ambiente es la encargada de organizar las actividades de sensibilización medioambiental entre los trabajadores. Dispone de la posibilidad de impartir cursos, charlas, de colocar información en el tablón de anuncios y realizar comunicaciones por correo electrónico. Igualmente es la responsable de los contenidos del grupo de Facebook @ResiduosRSC.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos medioambientales anuales que quedan recogidos en el "Programa de Gestión". Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría interna y externa.

Comentarios

Los objetivos que se marca la organización sean de la índole que sea no podrían ser conseguidos sin el esfuerzo de los departamentos implicados, en muchos casos todos y para ello es necesario que los trabajadores estén informados y sientan que es algo que les incumbe. Si en las fichas de seguimiento de los objetivos se va viendo una adecuada evolución de los mismos y las tareas asignadas a cada departamento o responsable van siendo desempeñadas, querrá decir que los trabajadores están implicados y aportando su esfuerzo a la consecución de las tareas, si no es así habrá que tomar medidas para corregirlo.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

G4-EN31

Observaciones Genéricas

Anualmente se destinan recursos para formación ambiental para los empleados y sensibilización ambiental para todos los grupos de interés. No hay una partida de presupuesto fija para esta tarea, se estudian las necesidades y los recursos disponibles y se llevan a cabo. Algunas acciones, como la participación en "La Hora del Planeta" sí tienen un coste porque se hace una aportación a WWF, pero la mayoría de las veces el recurso más empleado es el tiempo, a no ser que se contrate formación externa a la empresa, pero no suele ser y cuando es así, siempre intentamos que la formación pueda bonificarse a través de la Fundación Tripartita.

Comentarios

Como se ha comentado en otro punto de este informe durante el pasado periodo se han destinado en torno a 95 horas a la impartición de cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa y también en la difusión de noticias a través de los diferentes medios, correo electrónico, página web o grupo de Facebook.

Los cursos básicos impartidos durante el pasado periodo y que son los que se repiten todos los años consistieron en formación básica en ISO 14001 e ISO 9001 para las nuevas incorporaciones, actualización de legislación y formación en RSE para el resto en los momentos en los que es necesario. Las noticias que se publican suelen estar relacionadas con campañas desarrolladas por nuestra empresa, aparición de alguna normativa que nos sea de aplicación y divulgación de noticias generales de temática medioambiental.

Debido a que los principales recursos que destinamos, por el momento no son económicos, no podemos establecer un porcentaje de ingresos, con respecto al total, que destinamos a acciones de sensibilización y formación ambiental.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., somos gestores de residuos, pero hay una serie de residuos que a su vez generamos en el proceso de reciclaje y que tenemos que gestionar con otros gestores (batería extraídas de equipos, papel y cartón de embalajes, plástico, etc), y también generamos residuos, aunque en mucha menor cantidad, a nivel de oficina.

Comentarios

En el pasado periodo se generaron 104,434 T de residuos en sentido estricto, de los cuales:

- 22,980 T de papel (frente a las 20,470 T del periodo anterior).
- 2,078T de pilas alcalinas (frente a las 0,225 T del periodo anterior).
- 34,2380 T de plástico (frente a 19,984 T del periodo anterior).

- 8,358 T de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner para reutilización, adsorbentes, etc. (frente a las 10,192 T del periodo anterior).

- 36,780 T de residuos no valorizables, frente a los 24,740 T del periodo anterior).

Tenemos acuerdos de gestión con gestores autorizados y especializados para cada uno de estos grupos de residuos, con las justificaciones de gestión pertinentes.

Comparando los datos de este periodo con el pasado, es normal que hayan aumentado prácticamente todas las categorías ya que los kilogramos de salida de nuestro proceso en general, tanto residuos como lo que nosotros llamaríamos "producto final", ha aumentado con respecto al periodo anterior. Solo hay uno de los grupos, el de los residuos procedentes de desmontajes, que ha disminuido. En el cómputo total, en este grupo, lo que más ha disminuido con respecto al año anterior son las baterías de plomo, es posible que los clientes las hayan extraído de los equipos antes de enviarlos, pero en ningún caso indicaría ninguna anomalía en el proceso de gestión.

Igualdad de género

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de nuestro Código Ético se establece que hay que respetar los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación por raza, sexo, idioma, religión, orientación sexual, etc. Asumiendo que cualquier persona puede desarrollar cualquier trabajo, si tiene la formación apropiada y se le aportan las herramientas necesarias.

Objetivos

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. se acoge al convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias.

Comentarios

En el artículo 11.b referente a igualdad efectiva entre hombres y mujeres, se habla de un compromiso para remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

El empresario está obligado a pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución, satisfecha directa o indirectamente, y cualquiera que sea la naturaleza de la misma, salarial o extra salarial, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de sexo en ninguno de los elementos o condiciones de aquella. Intentamos respetar este principio, teniendo en cuenta únicamente la valía de la persona para el puesto del trabajo.

En nuestro Sistema de Gestión se encuentra definido cada uno de los puestos de trabajo, los requisitos necesarios para desempeñarlos y en ningún caso se hace mención al sexo de la persona que deba ocuparlo.

Objetivos

Políticas de Conciliación - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

política de contratación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos no dispone de una Política de Contratación propiamente dicha, pero sí de unos valores empresariales que extiende a este campo.

Comentarios

Cuando realizamos la contratación de un trabajador nunca tenemos en cuenta el sexo de la persona que opta a la vacante, únicamente sus competencias profesionales y posibilidades de progresión en la empresa.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

La relación que tiene Residuos Electrónicos, S.L. con sus empleados es estrecha, habiendo canales directos de comunicación en cuanto a presentación de sugerencias, quejas por parte de los trabajadores y la aportación de soluciones por parte de la Dirección.

Comentarios

En nuestra empresa, en el periodo estudiado ha habido 4 trabajadores no nacionales, 6 mujeres, con representación en todos los departamentos, 1 trabajador con minusvalía y 3 trabajadores que comulgan con religiones diferentes de la católica, que podríamos decir que es la más extendida en España.

Todos ellos se han adaptado perfectamente a sus puestos de trabajo y ninguna de estas características han afectado a la prestación del servicio. La asignación de los trabajos se realiza sin tener en cuenta el sexo del trabajador y al proporcionarse las herramientas apropiadas para desempeñar las diferentes tareas, sobretodo en el departamento de almacén, tanto hombres como mujeres pueden desempeñar a la perfección cualquier tipo de tarea.

No creemos que sea un punto en el que debamos hacer especial hincapié, en cuanto a sensibilización de nuestro personal, ya que nuestro equipo siempre ha sido multicultural, es algo habitual y también es algo de lo que estamos muy satisfechos.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés.

A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

Comentarios

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

que tenemos el grupo y la sobretodo hemos comprobado que los artículos sobre conciliación de la vida laboral y personal, en los que se muestran ejemplos de medidas que se están tomando en otras empresas son muy seguidos.

Objetivos

Utilizar los canales de comunicación para difundir cualquier tipo de noticia relacionada con la RSE es algo que vamos a seguir llevando a cabo durante el próximo periodo, aumentando cada vez un poco más la periodicidad de las publicaciones.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Comentarios

Los diferentes aspectos que hay que tener en cuenta para realizar el Informe de Progreso nos obliga a llevar, entre otras cosas, un seguimiento del estado, en materia de igualdad, de nuestra empresa y de la efectividad de las medidas llevadas a cabo en ésta materia en caso de haber aplicado alguna. Es una herramienta muy útil porque podemos ir viendo el progreso de nuestra empresa en un aspecto que no hay que descuidar.

Evaluación - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. evalúa muchos aspectos de su actividad y que no se encuentran detallados claramente en su sistema de gestión, por ejemplo, composición de órganos directivos y del resto de empleados, porcentaje de trabajadores con contratos indefinidos, media de edad, etc.

Comentarios

Medimos de manera anual y a raíz de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la proporción

de hombres y mujeres que hay dentro de los órganos directivos y en el resto de departamentos.

Seguimos sin disponer de ninguna mujer en cargos directivos (gerencia), son dos hombres los que forman parte de ella, aunque la Responsable del Departamento de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, sigue siendo una mujer, al igual que la responsable del Departamento Comercial. El resto de los departamentos, Administración y Almacén están dirigidos por hombres.

Objetivos

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-LA12

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., utiliza de manera anual este indicador para ser conscientes de como avanza la empresa en materia de igualdad y poder determinar las causas de una posible desproporción entre hombres y mujeres, si es debido al tipo de trabajo, si es debido a la ubicación de la empresa, si es por el horario laboral, si la empresa no aporta los elementos adecuados para que ambos sexos puedan desempeñar el mismo trabajo.

Comentarios

Tras el análisis que realizamos de manera anual de la composición y características de nuestra plantilla, además de nuestra política de contratación que no tiene en cuenta aspectos como sexo, raza, orientación sexual, etc., creemos que nuestra plantilla a pesar de que haya más hombres que mujeres está bastante compensada (10 frente a 5 en el periodo que nos ocupa, 2016), ya que es adecuada en cuanto a competencias profesionales que es lo que tenemos en cuenta a la hora de la selección de personal.

Durante este periodo la proporción de hombres y mujeres se ha mantenido igual con respecto al año anterior. En todos los departamentos ha habido hombres y mujeres y cuando han estado ahí, han desempeñado las mismas labores en igualdad de condiciones.

La proporción de los aspectos estudiados del periodo 2016 y teniendo en cuenta que somos 15 empleados en la empresa (considerando a la Dirección), es la siguiente:

- % de directivos frente a empleados: 13,33 (frente al 14,28 del periodo anterior)
- % de directivos mujeres: 0
- % de directivos hombres: 100
- % de mujeres: 33,33 (frente al 28,57% del periodo anterior).
- % de hombres: 35,72 (frente al 64,28% del periodo anterior)
- % de mayores de 45 años: 20 (frente al 33,33% del periodo anterior)
- % de menores de 30 años: 26,67 (frente al 21,42% del periodo anterior)
- % de empleados no nacionales: 20 (frente al 21,43% del periodo anterior)
- % de empleados con contrato fijo: 100 de empleados con contrato temporal: 0
- % de empleados que comulgan con religiones no mayoritarias en España: 20 (frente al 28,57% del periodo anterior).
- % de empleados con hijos: 46,67 (frente al 50% del periodo anterior)

Objetivos

Realización de horas extras no acordadas

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en cuanto a la prestación de servicios (cumplimiento de leyes y normativas, confidencialidad, imparcialidad, prácticas justas, aspectos relacionados con regalos y sobornos) relativos a materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores o prácticas de no discriminación, respeto, conciliación, etc., además de algunos aspectos de acción social y compromiso hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación

del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

Comentarios

Se hace mención a que todo trabajo entendido como extraordinario será remunerado, o bien en trabajo o bien en dinero, acordándolo previamente con el trabajador.

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

Si tenemos en cuenta los datos de 2016, la mayoría de las horas extras realizadas son por causas ajenas a nuestra empresa, el 85% producidas por retrasos por parte de los transportistas en la hora acordada de descarga del material y el resto por retrasos de entrega de material por parte de nuestros clientes cuando realizamos las recogidas. Estos incumplimientos de horarios hacen que se retrasen los horarios de comida, los descansos o que se amplíe la hora de salida.

Durante este año se tomaron medidas para disminuir las horas extras que se realizaban por estos motivos, se realizaron comunicaciones de horarios de carga y descarga a proveedores de transporte y hemos sido más estrictos en el cumplimiento de estos horarios, además los horarios con los clientes se han acordado de una manera más eficiente.

Así, durante 2015 se realizaron 48 horas extraordinarias las cuales incluían este tipo de incidencias pero también repuntes de la producción, algunas de ellas acordadas y otras no, según las necesidades del momento. Durante 2016 se realizaron 26 horas extraordinarias, por lo que han disminuido con respecto al año anterior. Estas horas han sido compensadas a los trabajadores con el tiempo equivalente, según acuerdo con ellos.

Objetivos

Contrato de Trabajo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución. En este

documento se indican las horas que trabajará el empleado, así como los días de vacaciones, etc.

Comentarios

Todo lo que exceda de las horas que están estipuladas en el contrato se consideran horas extraordinarias. Según establece el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, estas horas se abonarán económicamente o se compensarán con descanso por pacto individual o colectivo.

La cuantía a percibir por cada hora extraordinaria en ningún caso podrá ser inferior al valor de la hora ordinaria o se compensarán por tiempos equivalentes de descanso retribuido.

En ausencia de pacto al respecto, se entenderá que las horas extraordinarias realizadas deberán ser compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.

El número máximo de horas extraordinarias al año a realizar por un trabajador será de 80. No se computarán a estos efectos las que hayan sido compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.

En Residuos Electrónicos seguimos as directrices que marca la normativa con respecto a las horas extraordinarias.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores (hombres y mujeres) que tienen cargas familiares, personas dependientes a cargo o que están realizando estudios complementarios tienen la capacidad de flexibilizar su horario de manera que puedan compaginarlo con el horario laboral, asistir a clases, exámenes, etc. Así, se conceden jornadas parciales (mañana o tarde para compaginar con estudios, prácticas o exámenes), del mismo modo el horario de entrada se ajusta al horario escolar de los niños, para aquellas personas que deban llevarlos al colegio o se conceden permisos para atender las cargas

familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc.).

Comentarios

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

Medidas de Compensación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Seguimos con nuestro paquete de medidas de compensación básicas, el cual fundamentalmente consiste, tras acuerdo con el trabajador, en compensaciones económicas o en tiempo equivalente a las horas extraordinarias trabajadas y medidas de conciliación (jornada flexible, concesión de permisos y ausencias de manera ágil, teletrabajo, elección libre de las vacaciones completas para la mitad de la plantilla, y la mitad de las vacaciones para el resto de la plantilla, etc). También se establecen rotaciones, por ejemplo, si un día algún trabajador se ha quedado 30 minutos más, al día siguiente puede entrar 30 minutos más tarde y en la misma semana el mismo trabajador no puede quedarse más tiempo del correspondiente a su jornada laboral 2 veces.

Encuesta de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Algunas de las conclusiones que se pueden extraer de este tipo de encuestas es la satisfacción de los trabajadores con respecto a su jornada laboral, la cual incluye horario, horas extraordinarias, descansos, etc.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. entiende que cualquier queja que pueda tener un trabajador o un cliente tiene que ser tenida en cuenta y hay que estudiar la posible solución al problema de manera inmediata. Por ello, cada vez que se produce una reclamación/ queja/ denuncia de un trabajador o cliente ya sea de manera directa, mediante comunicación a la Dirección o a través del buzón de sugerencias es tenida inmediatamente en cuenta, actuando en primera instancia el Departamento de Calidad y finalmente la Dirección en caso de que no pueda ser resuelta por este departamento.

Comentarios

Durante el año 2016 no recibimos ninguna queja por parte de los trabajadores, con respecto a las horas extraordinarias, por lo que entendemos que no son demasiadas y las medidas de compensación son adecuadas. No obstante, en el momento en el que recibiéramos alguna queja tomaríamos las medias oportunas.

Objetivos

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Una empresa con empleados cualificados es mucho más eficiente y da un servicio de mayor calidad.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medioambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

La prestación de servicio es mucho más satisfactoria cuando los trabajadores están debidamente formados en el trabajo que deben desempeñar y nuestra empresa está enfocada a la satisfacción del cliente y a la fiabilidad de nuestro servicio, aspectos que se pueden extraer de nuestra Política de Calidad.

Objetivos

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. disponemos de un Manual de Bienvenida que, entre otras cosas incluye, información sobre la empresa (horarios, vacaciones, días festivos, etc.), sobre los diferentes departamentos y responsables, la formación inicial en materia de riesgos ambientales, medio ambiente y calidad y formularios relativos a la Ley Orgánica de Protección de Datos. También se incluye información sobre las acciones de RSC que lleva a cabo la empresa.

Comentarios

En este manual se incluye la formación básica que puede servirle para desempeñar su trabajo de una manera más eficiente y segura. Además, se entrega de manera inmediata a la incorporación del trabajador y durante los 15 días posteriores, a parte de asistir de manera continua al trabajador para su adaptación a la empresa y al nuevo puesto de trabajo, también se evalúan las posibles necesidades formativas.

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de un plan de formación que es anualmente auditado de manera interna y externa, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto.

Comentarios

En otros apartados del informe se han comentado nuestras acciones formativas.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, se realizan las evaluaciones anuales de todos los procesos de la empresa en las auditorías anuales.

Comentarios

Durante la auditoría anual externa que se realiza al sistema de gestión y con ella al plan de formación, se evidencia su cumplimiento.

La auditoría interna, como se realiza con personal propio, además de evaluar también este aspecto, considera si la formación es adecuada a las necesidades reales de la empresa y si habría alguna carencia.

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

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. realiza encuestas de satisfacción por escrito, una vez al año a todos los nuevos clientes y también a una parte significativa de los clientes antiguos y de manera general a todos los clientes, a través del departamento comercial después de cada servicio. Estas encuestas nos permiten conocer

datos de satisfacción de los clientes con respecto al servicio realizado en cuestión, al personal técnico, a personal de oficina, a la atención general recibida, etc. Además, hay un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

Comentarios

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

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen, de manera general, aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores.

Comentarios

De manera anual realizamos un seguimiento del personal formado en materia de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos. En nuestro sistema de gestión tenemos establecido como uno de los indicadores para los procesos de gestión, que el 100% de los trabajadores debe estar formado de manera básica en estas tres materias.

Para el periodo de estudio en el presente informe, podemos decir que el 100% de nuestros trabajadores están formados en estos aspectos. Además de estas acciones formativas básicas se realizan cursos que pueden ser de interés general para la empresa al ampliar los conocimientos sobre algún ámbito concreto del personal.

Objetivos

Consideramos que debemos continuar en la línea que hemos seguido hasta ahora, siempre tenemos cubiertas las competencias básicas y además

realizamos los cursos de especialización que consideramos necesarios.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un código ético comercial como tal.

Comentarios

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

Objetivos

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Cada vez que tenemos que solicitar los servicios de algún nuevo proveedor, les enviamos un cuestionario en el que incluyen sus datos y además tienen que rellenar algunos apartados de información de carácter medioambiental y de RSC. Así por ejemplo, nos informamos de si tienen en marcha alguna colaboración con alguna ONG o participan en alguna campaña puntual, también tenemos establecido como criterio para los proveedores la solicitud de documentación adicional, sobre la situación laboral de los trabajadores (TCs), si están al corriente con la Seguridad Social o con la Agencia Tributaria.

A pesar de que hemos tenido problemas para que nuestros proveedores nos entreguen este tipo de documentación, cada vez son más los que las aportan entendiendo los motivos de por qué la solicitamos. Los mayores inconvenientes que nos encontramos son que las empresas consideran que es documentación privada de la empresa que no debemos solicitar y que no afecta para nada en el servicio o el producto que adquirimos.

Objetivos

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, el cual incluye algunos requisitos también en materia de RSC.

Adicionalmente se le unen todos los aspectos legales que tienen que ver con la Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de datos, aunque se encuentran fuera de la certificación. Durante el próximo año se va a proceder a adaptar nuestro sistema que está basado en las normas ISO 9001:2008 y 14001:2004 a las versiones de 2015.

Comentarios

En los procedimientos de nuestro Sistema de Gestión podemos encontrar los requisitos de RSC para la contratación de proveedores que tenemos en cuenta actualmente. En el momento en el que estos requisitos se ampliaran tendríamos que incluirlos aquí.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, y suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga.

Comentarios

En nuestra página web publicitamos que somos socios

del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y además, cuando realizamos solicitud de documentación a nuestros proveedores indicamos que estamos adheridos a esta iniciativa que promulga una serie de principios que nos obligan controlar, de alguna manera, que las empresas con las que trabajamos respetan ciertos aspectos básicos, ya sea a nivel de Derechos Humanos, laborales, protección del medioambiente o corrupción.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

El Código Ético y de Conducta se difunde entre nuestros proveedores. A los proveedores que no tienen acceso a Internet o no disponen de correo electrónico, que todavía hay algunos, lo que hemos hecho es darles una copia en papel en las visitas que realizan a nuestras oficinas.

Objetivos

A pesar de que realizamos una difusión de nuestro Código Ético, algunos de los que no disponen de correo electrónico o acceso a Internet, no disponen del documento todavía. Seguiremos trabajando en la difusión del Código Ético de cara al próximo periodo.

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

G4-EN32

Observaciones Genéricas

Cada vez que se contrata un nuevo proveedor se les requiere una serie de documentación, entre ella si tienen alguna certificación de carácter medioambiental y si realizan una adecuada gestión de los residuos generados en su proceso.

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

Comentarios

Seguimos disponiendo de un 100% de proveedores examinados en función de criterios ambientales, tanto los nuevos como los antiguos. Son los primeros criterios que establecimos cuando implantamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente y los hemos ido ampliando con los años, al principio solo eran requisitos de segregación y gestión de residuos y justificación de que esta tarea se estaba haciendo según normativa, certificaciones ISO 14001, EMAS, acciones de carácter medioambiental, etc. Pero actualmente también consultamos si han calculado la huella de carbono o tienen implantada algún tipo de tecnología limpia en sus procesos.

Objetivos

Porcentaje de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Que un proveedor mantenga algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medioambiente, y/o prevención de riesgos demuestra cierta implicación con la RSE y se entiende que cumplen con los requisitos legales relacionados con la temática del sistema implantado.

Comentarios

Durante el periodo anterior de estudio un 19,4% de nuestros proveedores tenía implantado y certificado un sistema de gestión, principalmente de calidad, aunque hay algunos que tienen también el de medio ambiente o prevención de riesgos laborales. Revisando los datos para este periodo seguimos manteniendo el mismo porcentaje, porque los proveedores son los mismos.

De los proveedores que no están certificados, en muchas ocasiones nos informan de productos que comercializan que son respetuosos con el medioambiente, procesos limpios, o acciones sociales, como por ejemplo un fabricante de fundas plásticas con el cual seguimos trabajando que utilizan polietilenos y polipropilenos de materiales nobles, reciclables al 100% y no contaminantes. También utilizan los denominados plásticos ecológicos (oxofotodegradables y biodegradables) en su proceso o nuestro proveedor de productos de limpieza, que tiene una amplia gama de productos ecológicos. Otro ejemplo es nuestro proveedor de mensajería que ha participado en acciones sociales locales durante el pasado periodo y nos hizo partícipes de ello.

Objetivos

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

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

muchas empresas pequeñas, locales, en la mayoría de los casos los proveedores desconocen qué es la RSE.

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Si nuestros proveedores conocen que tenemos un Código Ético y su contenido estamos acercando la RSE a este grupo de interés.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés.

A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

Comentarios

En la firma de nuestros correos electrónicos aparece el enlace para visitar nuestro grupo de Facebook. Creemos que es el mejor medio para que nuestros proveedores estén al tanto de nuestros avances en RSE y además realizamos la publicación de buenas prácticas en este campo o artículos relacionados. Estas publicaciones pueden aumentar el conocimiento de nuestros proveedores en materia RSE.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

El Código Ético es un documento que recoge en pocas páginas el compromiso de una empresa con respecto a varios aspectos. Todos ellos están estrechamente ligados con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial y por ello difundirlo entre nuestros proveedores puede hacer que aumente su conocimiento en este campo.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En las evaluaciones de proveedores, en las que hay que enviar un formulario para que los proveedores completen con información relevante sobre varios campos, la mayoría de ellos muy estrechamente relacionados con la RSE, podemos ver el grado de conocimiento que tienen sobre este tema, muchos de ellos hacen cosas porque creen que es lo correcto sin pensar que esa acción estaría dentro de los principios que recoge la RSE.

Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Nuestro procedimiento de Compras y Proveedores establece los criterios para homologarlos. Dentro de estos criterios están incluidos los criterios de RSE que hemos considerado necesarios.

Comentarios

Los criterios de RSC ya son tenidos en cuenta para seleccionar uno u otro proveedor en función de los mismos, a igualdad de producto o servicio.

Objetivos

Cada vez es más alto el conocimiento que tienen nuestros proveedores sobre RSE y eso ayuda también a que aporten la información necesaria que les pedimos para poder comparar con otros proveedores. Seguiremos trabajando en esta dirección.

Falta de colaboración continúa con los proveedores

Es necesario seguir prestando atención a este aspecto durante el próximo periodo. A pesar de nuestras peticiones, nuestros proveedores no aportan, en muchas ocasiones, la información solicitada o por el tamaño de empresa, en ocasiones autónomos, no disponen de Sistema de Gestión o ni siquiera de un enfoque en materia de RSE. Aunque sí hemos conseguido que algunos se impliquen con nuestras acciones.

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Entre los criterios que tenemos establecidos para seleccionar proveedores están incluidos criterios de RSC, tales como si realizan algún tipo de acción social, qué medidas de protección del medioambiente llevan a cabo, cumplimiento de normativa laboral, etc.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Hemos difundido nuestro código ético entre clientes y proveedores.

Objetivos

Tenemos dificultades en cuanto a la difusión de nuestro Código Ético entre los proveedores que no disponen de correo electrónico o incluso entre los que aseguran tenerlo pero no utilizarlo. Para el próximo año nos proponemos hacer llegar nuestro código ético a estos proveedores mediante otro medio, aunque vamos avanzando, cada vez son más los que muestran una colaboración.

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, y

suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga.

Comentarios

Muchos de nuestros proveedores son pequeñas empresas locales para los que la RSC es algo desconocido. Compartir con ellos nuestra adhesión al Pacto Mundial puede ayudar a que sean más participativos en este aspecto.

Objetivos

Aunque hace años hicimos partícipes a todos nuestros proveedores de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, es cierto que hemos realizado comunicaciones sobre nuestras acciones de RSC pero no de este aspecto y podríamos instarles a que se adherieran.

Canal de Comunicación - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Habitualmente llevamos un control de las quejas y consultas que nos hacen los clientes con respecto a nuestros proveedores, por ejemplo que nos soliciten la autorización como transportistas de residuos autorizados o algún albarán que no han dejado en el cliente, como ejemplos de consultas o que haya habido algún retraso en las recogidas, como ejemplo de queja.

Nosotros solicitamos la información necesaria a nuestros proveedores y habitualmente nos la facilitan a la mayor brevedad posible para poder remitirla a nuestro cliente o les indicamos la queja que ha tenido el cliente para que podamos dar una explicación sobre la incidencia.

Normalmente el número y la resolución adecuada de estas quejas o consultas sobre los proveedores indica una relación de comunicación y colaboración bastante fluida.

Evaluación de proveedores

Una evaluación de proveedores con los criterios adecuados puede ayudar a decidir cuales son los proveedores más socialmente responsables.

Normativa interna - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema de Gestión Integrado establece cómo debemos realizar la evaluación a nuestros proveedores, teniendo desarrollado un procedimiento específico para ello.

Comentarios

Nuestro procedimiento indica que cada vez que contratamos un proveedor nuevo, debemos enviarle un cuestionario de evaluación de proveedor, en el que se le solicitan una serie de datos y documentación que nos facilitará incluirle o no dentro de la lista de proveedores aceptados. Además, de manera anual se evalúan todos los proveedores con los que trabajamos para

determinar si siguen siendo aptos para trabajar con nosotros según nuestros requisitos o si tienen nuevas certificaciones y homologaciones o han realizado alguna acción de RSC, etc. Durante el pasado año se les ha solicitado a nuestros proveedores de transporte, que son con los que más trabajamos y los que más pueden influir en nuestra prestación de servicio, documentación acreditativa de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, además de documentación sobre cumplimiento de Prevención de Riesgos Laborales.

Objetivos

Para próximos años se continuará solicitando la misma documentación a nuestros proveedores de cara a mantener actualizada la información que disponemos de ellos y comprobar que cumplen con los requisitos que marcamos para poder seguir trabajando con ellos.

Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La información que se recoge en esta ficha nos da información generalizada de nuestro proveedor, en materia medioambiental, a nivel de empresa, de servicio, prevención de riesgos laborales, etc. Durante el pasado año y para cumplir mejor con el principio de defensa de los derechos humanos, con respecto a proveedores, establecimos que se incluyera un nuevo apartado en su ficha en el que se se anote si han aportado corrientes de pago con Seguridad Social y Agencia Tributaria o documentos en material laboral como TCs.

Objetivos

Aunque intentamos que todos nuestros proveedores nos aporten la información solicitada, en algunas ocasiones seguimos sin conseguirlo, por lo que nuestros esfuerzos para el año que viene irán encaminados a

acercarnos al 100% de aportaciones de documentación.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

En la auditorías tanto internas como externas se revisan las fichas de proveedores en la queda constancia de su evaluación, incidencias y soluciones adoptadas a las incidencias detectadas. En estas fichas queda determinado si el proveedor está homologado según nuestros criterios para trabajar con nosotros o no.

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

Indicadores Relacionados

G4-LA14, G4-LA15

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Siempre que comenzamos a trabajar con un proveedor nuevo le enviamos un cuestionario en el que una de las preguntas consiste en ¿Realizan acciones de Responsabilidad Social? P. e., colaboración con ONG, Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, acciones concretas a nivel local, nacional o internacional, etc. Además, a lo largo de la relación comercial se les solicita diferentes documentaciones como por ejemplo, corriente de pagos con la Seguridad Social, con la Agencia Tributario, documentación de Prevención de Riesgos, etc.

En la actualidad el 100% de nuestros proveedores están evaluados según cumplimiento de requisitos de RSE.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Seguimos manteniendo el 100% de proveedores evaluados según criterios ambientales.

Objetivos

Nuestro objetivo es seguir manteniendo esta evaluación según criterios ambientales para el total de nuestros proveedores, como hemos hecho hasta ahora.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Cuando realizamos la evaluación de nuestros proveedores para comenzar a trabajar con ellos o en la evaluaciones anuales se les solicita documentación a nivel de cumplimiento de normativa laboral (TC's,

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

Objetivos

Como hasta ahora no éramos estrictos con la presentación de esta documentación, la solicitábamos pero si eran proveedores habituales y no la aportaban en su totalidad, seguíamos trabajando con ellos por deferencia con la antigüedad del proveedor.

Nos habíamos planteado para el año anterior, de cara al que estamos analizando, no trabajar con ningún nuevo proveedor que no aporte la documentación solicitada respecto a estos aspectos y volver a solicitar la documentación que falte sobre Derechos Humanos al resto de los proveedores. No ha sido posible llegar al 100% de proveedores que nos han aportado esta documentación, aunque hemos aumentado el número de los que cumplen con estos requisitos y seguiremos trabajando en ello durante el próximo año.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, y suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga.

Comentarios

En nuestra página web tenemos publicado el logo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, promocionando de esta manera que somos socios de la iniciativa, de la misma manera, este logo presenta un link que conecta directamente con la página de la Red Española de Pacto Mundial, don todos nuestros grupos de interés pueden consultar nuestros informes de progreso presentados en años anteriores.

A través de nuestro grupo de Facebook también promocionamos nuestra adhesión al Pacto Mundial y otras acciones que tienen que ver los principios que promulga, así como nuestra participación en estudios,

seminarios, dinámicas, suscripción a causas de Global Compact, etc.

Objetivos

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

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, el cual incluye algunos requisitos también en materia de RSC. Adicionalmente se le unen todos los aspectos legales que tienen que ver con la Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de datos, aunque se encuentran fuera de la certificación.

Durante el próximo año se va a proceder a adaptar nuestro sistema que está basado en las normas ISO 9001:2008 y 14001:2004 a las versiones de 2015.

Comentarios

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

Objetivos

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Los principios por los que nos regimos y que están recogidos en nuestro Código Ético son los principios mínimos que exigimos a nuestros proveedores. Ellos deben ser conocedores de los mismos y para ello, la

difusión de este documento es muy importante.

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa.

Comentarios

En las auditorías se revisa la evaluación de los proveedores y que los criterios que se han empleado para evaluarlos son los que hemos descrito en nuestro procedimiento, por lo que es un instrumento muy necesario para comprobar que se están evaluando según criterios de cumplimiento de Derechos Humanos.

Objetivos

En las auditorías se comprueba que en el procedimiento están descritos los requisitos de documentación que solicitamos a los proveedores para poder comprobar su cumplimiento en materia de Derechos Humanos, pero como hemos explicado en otros puntos del informe aun nos queda camino por hacer para conseguir que todos los proveedores aporten ésta justificación de cumplimiento.

Evaluación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestros Códigos de Conducta y las Políticas contra la Corrupción y Coborno de la entidad están establecidos en nuestro Código Ético.

Comentarios

Podemos decir que casi el 100% de nuestros proveedores ha recibido una copia de nuestro Código Ético. Al pequeño porcentaje restante se lo haremos llegar durante el próximo año, a los que no tienen posibilidad de descargarlo de internet, buscarlo en redes sociales o no podemos mandárselo por email, se lo estamos facilitando en papel, en las visitas que los proveedores nos realizan periódicamente.

Objetivos

Número de verificaciones, a sus proveedores, sobre las condiciones Laborales y cumplimiento de las medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el 2016 la mayoría de nuestros proveedores han sido españoles y alguno de fuera de España pero no de países considerados en vías de desarrollo, por lo que se asume que cumplen con los requisitos mínimos de protección de los Derechos Humanos y especialmente con las condiciones laborales. No obstante, como se ha explicado anteriormente se les solicita una serie de documentación en cumplimiento de la normativa en materia laboral y tributaria para justificarlo. Tenemos establecido, como parte de la evaluación inicial y reevaluaciones de los proveedores, realizar un seguimiento desde el Departamento de Calidad, de las

publicaciones en redes sociales o en la página del proveedor, porque en muchas ocasiones tienen desarrolladas varias medidas y cumplen con muchos más principios de los que creen con las acciones que realizan.

Actualmente, a aproximadamente un 75% de nuestros proveedores se les han realizado estas verificaciones. El año pasado nos marcamos como objetivo que, al

menos, un 60% de nuestros proveedores hubiera sido evaluado según estos criterios y lo hemos superado.

Objetivos

De cara al próximo año, necesitamos seguir aumentando el porcentaje de verificaciones sobre las condiciones laborales y cumplimiento de las medidas de conciliación.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Comunicación ágil con la Administración

Que la comunicación de las empresas con la Administración sea ágil, es indispensable y especialmente para las que prestan servicios ambientales ya que son muchos intercambios de documentación los que se tienen que realizar, ya sea por normativa o por requerimientos que la propia Administración realice.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Nuestra actividad tiene una gran carga normativa y se deben obtener una serie de permisos y autorizaciones para operar según la misma.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, estamos al día en cuanto a la normativa que nos es de aplicación, presentando la respuesta a los requerimientos de documentación que se nos solicita en cada uno de los procedimientos de cumplimiento de nuevos requisitos o adaptación a los mismos que van publicándose.

Es importante que en estos trámites la comunicación con la Administración sea lo suficientemente ágil para no paralizar la actividad empresarial.

Formación / Cualificación de personal - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

De cara a comunicaciónes ágiles y eficientes Empresa-Administración, es necesario que ambos interlocutores tengan formación y cualificación en la materia.

Comentarios

El personal de Residuos Electrónicos que debe tener relación con la Administración está formado y es cualificado para esta tarea, tanto a nivel del Departamento de Medioambiente como el de

Administración.

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Es importante hacer uso de todos los canales disponibles para entablar una comunicación ágil con la Administración.

Comentarios

En Residuos Electrónicos nos comunicamos con las diferentes Administraciones a través de todos los canales disponibles, por ejemplo el Departamento de Calidad y Medioambiente utiliza la sede electrónica de la Consejería de Medioambiente para presentación de documentación con certificado digital, el apartado de "consultas" de su página Web, el teléfono, el registro, etc.

Tiempo medio de duración de los procedimientos con la Administración - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Uno de los problemas a los que se enfrenta la empresa privada en cuanto a la consecución de permisos, autorizaciones, adaptaciones a normativa y demás son los plazos de los procedimientos. Hay algunos de ellos que se alargan tanto en el tiempo que pueden afectar a la actividad empresarial

Comentarios

Una manera de poder evaluar si las comunicaciones con la Administración son ágiles o no es contabilizar los plazos para la resolución de los expedientes que tenemos con la Administración.

Una vez finalizado 2016, sin contar con las entregas habituales de documentación o requerimientos anuales por parte de la Administración, tenemos abiertos 4 expedientes relacionados con varios Departamentos que ya deberían estar cerrados, ya que la documentación requerida ha sido presentada y estamos a la espera de resolución definitiva.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Falta de conocimiento de normativa medioambiental

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

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, principios medioambientales y algunos aspectos de acción social.

Comentarios

En nuestro Código Ético y de Conducta se establece

como uno de los valores primordiales de nuestra empresa el respeto hacia el medioambiente o el compromiso de cumplimiento por las leyes medioambientales.

El desconocimiento por parte de alguno de nuestros trabajadores o clientes, de la normativa que les afecta y, por tanto de los requisitos normativos que debe cumplir, no solo puede afectarnos a nuestra relación comercial si no que puede derivar en un riesgo para el medio ambiente, ya que puede no realizarse un asesoramiento adecuado o una gestión no conforme a normativa del residuo en cuestión, etc.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene varios canales de comunicación, entre ellos destaca el correo electrónico, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook denominado Residuos Electrónicos, S.L.- Responsabilidad Social @ResiduosRSC en el que publicamos noticias relacionadas con todos los aspectos que comprende la RSC y las diferentes acciones y logros de nuestra empresa.

Así mismo disponemos de un tablón de anuncios en el que colgamos nuestras acciones en diversos campos, convocatorias de cursos, informaciones de interés para los trabajadores, etc.

Comentarios

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

Objetivos

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

nuestros grupos de interés será todavía más fácil.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Según como nos planteamos como objetivo durante el pasado periodo, hemos incluido en el apartado del informe de no conformidad "origen de la No Conformidad", otro posible origen que sea "Desconocimiento de normativa por parte del cliente".

Por ejemplo, No Conformidades de este tipo pueden ser, que no quieran firmar el Contrato de Tratamiento de Residuos porque piensen que les compromete a

algún compromiso comercial y por tanto no dispongamos de ese documento para ese cliente, que hayamos transportado algún material del cual no tuviéramos constancia previamente, que los materiales se transporten sin la segregación adecuada en los envases recogidos en el cliente, etc.

Objetivos

El próximo periodo ya dispondremos de datos de un año completo para este indicador y podremos analizarlo más detenidamente.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Disponemos de Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001 y 14001, ello nos obliga tener identificados los aspectos ambientales y determinar cuáles son significativos y no significativos de manera anual. Sobre los aspectos ambientales significativos debemos actuar tomando medidas que los minimicen.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollado e implantado un Sistema de Gestión integrada de Calidad y Medioambiente, certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Comentarios

Dentro del procedimiento "Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales", como su nombre indica, identificamos y evaluamos los aspectos ambientales de nuestra actividad. De esta tarea obtenemos cuáles de esos aspectos son significativos y debemos tomar medidas para paliar este hecho, planteando un objetivo de cara al siguiente periodo.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos. También es responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización de los trabajadores. Las tareas de la Responsable de Calidad y Medioambiente también engloban la Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social. Por la relación que tienen todos estos aspectos en la gestión de una empresa se ha determinado que sea la misma persona la que los trate.

Comentarios

La Responsable de Calidad y Medioambiente es la designada dentro de la empresa para identificar y evaluar los aspectos ambientales de nuestra actividad.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos medioambientales anuales que quedan recogidos en el "Programa de Gestión". Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría interna y externa.

Comentarios

Cuando tras el proceso de identificación y evaluación de aspectos ambientales, uno o varios de ellos se consideran significativos para nuestra actividad debemos plantear objetivos que vayan encaminados a disminuir la significancia de estos aspectos. La evaluación del cumplimiento de los objetivos ambientales, por tanto, asegura que se están tomando las medidas oportunas para aminorar los efectos de los aspectos ambientales significativos.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Nuestra actividad está íntimamente relacionada con el respeto al medioambiente. Nos dedicamos al reciclaje y siempre vemos como una oportunidad aplicar, en la medida de lo posible, tecnologías y procesos respetuosos con el entorno.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollada una Política de Calidad y medioambiente que forma parte de nuestro Sistema Integrado de Gestión, la cual es visible en distintos puntos de nuestra empresa, oficinas, almacén, y recepción y también se puede descargar desde nuestra página web.

Comentarios

Dentro de la Política de Calidad y Medioambiente incluimos el compromiso de la mejora continua de nuestros procesos y entre ellos incluimos el de usar tecnologías respetuosas con el medioambiente. La mayor parte de nuestro proceso es el desmontaje y clasificación manual de las diferentes fracciones que componen el residuo y obtener diferentes materias primas que se envían a refinerías u a otras empresas que pueden volver a reintroducir esos materiales en el mercado como materias primas.

Nuestro compromiso con el medioambiente se plasma en acciones como la participación en la "Hora del Planeta" de WWF o la firma del compromiso de las Naciones Unidas "Caring for Climate" para luchar contra el cambio climático, la participación en campañas como "Un millón por el Clima" o la comunidad #PorElClima y por supuesto en la difusión y apoyo a otras acciones y campañas a través de las redes sociales.

Objetivos

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollado e implantado un Sistema de Gestión integrada de Calidad y Medioambiente, certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Comentarios

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente determina que tenemos que llevar un control de nuestros consumos, emisiones y vertidos y de los riesgos medioambientales que se pueden producir debido a nuestra actividad.

Objetivos

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En el Código Ético y de Conducta de nuestra empresa, comentamos de manera general nuestros valores corporativos y principios de actuación en materia laboral, incluyendo criterios para contratación de personal, condiciones de los trabajadores, política de aceptación de regalos, comportamiento ante clientes, etc. y algunos aspectos de acción social y protección y respeto hacia el medio ambiente.

Comentarios

Marca los rasgos generales de nuestra estrategia en materia de Medioambiente.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel. Seguimos

manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" @ResiduosRSC con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSE entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

Comentarios

En el grupo de Facebook difundimos noticias de carácter medioambiental y también las acciones que llevamos a cabo dentro de nuestra empresa.

Así, por ejemplo, promocionamos nuestra participación en la "Hora del Planeta 2016" (WWF), la firma del compromiso "Caring for Climate" de las Naciones Unidas durante el año 2015, o la participación en la campaña "Un millón por el clima" o en la Comunidad #PorElClima, que son las acciones más relevantes que hemos llevado a cabo en los dos últimos años.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Dentro del Procedimiento de "Compras y Proveedores" de nuestro Sistema Integrado de Gestión están recogidos los criterios medioambientales que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar proveedores, estos son, que tengan implantado y certificado algún Sistema de Gestión Medioambiental tipo ISO 14001 o EMAS, que realicen una gestión adecuada de la gestión de sus residuos, que realicen acciones en materia de medio ambiente, etc.

Comentarios

Siempre que se contratan los servicios o los productos de algún proveedor se le solicita información de carácter medioambiental, si hay varios proveedores del mismo tipo disponibles se decide trabajar con el que más medidas de carácter medioambiental tenga establecidas. Normalmente este tipo de información la facilitan sin problema, tenemos más problema cuando solicitamos información en materia laboral o de RSE, como se ha explicado en otros puntos del informe. Por

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

Se puede ver más detalle en otros puntos del presente informe. Este tipo de criterios los tenemos en cuenta desde 2012, año en el que certificamos nuestro Sistema de Gestión según la norma ISO 14001:2004.

Objetivos

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medioambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos. También es responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización de los trabajadores. Las tareas de la Responsable de Calidad y Medioambiente también engloban la Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social. Por la relación que tienen todos estos aspectos en la gestión de una empresa se ha determinado que sea la misma persona la que los trate.

Comentarios

La Responsable de Calidad y Medioambiente determina junto con la Dirección cuáles son las tecnologías o las mejoras de procesos necesarias para que nuestra actividad sea lo más respetuosa con el medioambiente posible.

Todos los años se producen mejoras en los procesos empleados por Residuos Electrónicos, S.L., sobretodo a nivel de clasificación y desmontaje de los diferentes materiales lo que facilita mayor precisión en la recuperación de elementos metálicos.

Podemos presumir de que tenemos un proceso de tratamiento de residuos muy pormenorizado para aprovechar al máximo los diferentes materiales que contienen los residuos gestionados.

Objetivos

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-EN6

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantadas medidas para el ahorro de recursos.

Comentarios

Todas las bombillas de la zona de almacén, donde hay más potencia instalada son de bajo consumo, las bombillas del alumbrado de la fachada son LED, todos los ordenadores de las oficinas tienen la etiqueta "Energy Star", asegurando un uso más eficiente de la energía que con otros modelos, además se regula el brillo de los monitores para que no consuman más de lo necesario y se utilizan el salvapantallas negro cuando el ordenador está inactivo para que consuma menos. Las impresoras que utilizamos en la oficina imprimen por las dos caras de manera automática y están programadas para que pasen a estado de hibernación cuando no están en uso.

Además durante el pasado periodo hemos realizado un estudio para sustituir los fluorescentes de las oficinas por tubos LED, con el consecuente ahorro energético y la eliminación de los fluorescentes que contienen mercurio, lo que les hace considerarlos con un residuo peligroso cuando dejan de funcionar.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos medioambientales anuales que quedan recogidos en el "Programa de Gestión". Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los

mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría interna y externa.

Comentarios

De manera anual establecemos objetivos relacionados con el mediomambiente, nuestro sistema establece que al menos debemos establecer dos relacionados con el Medioambiente y dos relacionados con la Calidad.

Todos los años, estudiamos las necesidades de maquinaria y desarrollo de procesos, también los procesos y tecnologías que desarrollan otros gestores con los que trabajamos y siempre tenemos en cuenta los que son menos contaminantes, que generen menos cantidad de residuo y de los que se pueda recuperar mayor cantidad de materia prima. Además, se plantean también objetivos relacionados con la reducción de consumos si vemos que hay alguno al que por cualquier motivo haya que prestar especial atención.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. desarrolla un plan anual de formación en el que se incluyen, de manera general, aspectos relacionados con la Calidad, el Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y la mejora de competencias de los trabajadores.

Comentarios

El 100% de los trabajadores de Residuos Electrónicos, S.L. están formados en Medioambiente. Siempre intentamos que así sea y en el momento en el que un trabajador nuevo entra a formar parte de la plantilla recibe la formación básica pertinente y que está determinada en nuestro Sistema de Gestión.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Dada la actividad de Residuos Electrónicos, S.L. cada año se estudian nuevas iniciativas para mejorar la gestión de residuos.

Comentarios

En todas las auditorías externas o inspecciones que nos han realizado siempre han destacado como aspecto positivo la disgregación de los diferentes materiales en nuestro proceso y la entrega de los materiales que para nosotros son un residuo a gestores especializados en su gestión.

Tenemos muy buena relación con otros gestores de la zona y cada uno estamos especializados en la gestión de diferentes residuos por lo que colaboramos unos con otros a la hora de identificar materiales, su peligrosidad o no y en determinar la manera más adecuada para gestionar un determinado material.

Control del consumo de combustible en los vehículos de empresa

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

De nuestra política se puede extraer el uso de las mejores técnicas disponibles y el uso eficiente de los recursos.

Objetivos

Sistema Integrado de Gestión - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Según como hemos explicado en otros apartados del

informe, tenemos implantado y certificado un Sistema Integrado de Gestión, según las Normas ISO 9001 y 14001.

Comentarios

Debido a que tenemos implantado este sistema de gestión y un procedimiento que explica que debemos llevar un control de los consumos de nuestra actividad, disponemos de un registro de control de consumo específico para el combustible donde se va registrando el combustible que gastamos en los vehículos de empresa, una carretilla elevadora y los vehículos de los comerciales.

Registro de control de consumos - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Este registro nos ayuda a determinar de una manera más rápida si es necesario tomar alguna medida para reducir el consumo de combustible, así por ejemplo, a

finales de 2015 cambiamos una de las carretillas de gasóleo por una eléctrica y también durante este periodo hemos tenido que hacer una reparación importante de la otra carretilla de gasóleo para que fuera más eficiente en el consumo de gasóleo y de aceite, ya que había aumentado en el último año a igualdad de horas de trabajo con respecto al año anterior.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante 2016 gastamos 3.886 litros frente a los 5.600 litros de combustible del periodo anterior en nuestros vehículos de empresa.

Teniendo en cuenta los kilómetros realizados por estos vehículos, los datos para este indicador serían:

- Litros / km realizados: 0,19 (vehículos)
- Litros / horas trabajadas: 3,52 (carretillas elevadoras)

Objetivos

No consideramos que debemos plantearnos ningún objetivo con respecto a este indicador, por el momento, ya que hemos disminuido nuestro consumo de gasóleo con respecto al año anterior.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 16	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores	ODS	Principios
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Cientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	8 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Network Spain
WE SUPPORT

