



Network Spain
WE SUPPORT

Grupo Delgado

INFORME DE PROGRESO

2016

Grupo Delgado
Ventorro del Cano, 2-6
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Medioambiente
- Comunidad/Sociedad Civil
- Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Carta de renovación del compromiso de Grupo Delgado con la iniciativa del Pacto Mundial

Los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas se hacen patentes en todas las áreas de actuación y de la rutina diaria de Grupo Delgado, estando profundamente comprometidos con la iniciativa y apoyándola continuamente.

Día tras día, luchamos para mejorar en todos ellos, reiterándonos en nuestro compromiso. Con cartelería, jornadas de comunicación y política de empresa estamos sensibilizando internamente a nuestro personal.

Entre nuestros objetivos alcanzados están el disfrute de jornada reducida por guarda legal de varios de nuestros compañeros, también se ha favorecido la conciliación de la vida personal, familiar y laboral gracias a una reorganización de nuestros horarios.

Con la incorporación de nuevos empleados en nuestra plantilla, se ha incrementado el porcentaje de mujeres, por lo que el equilibrio entre trabajadores de los dos sexos se ve beneficiado.

Colaboración con bancos de alimentos, haciendo donaciones cada vez más a menudo.

Se han realizado diferentes cursos en materia de prevención de riesgos laborales para reducir y evitar las incidencias y accidentes entre nuestros trabajadores. Varios equipos han participado en programas de coaching, favoreciendo el desarrollo tanto profesional como personal. Grupo Delgado ha participado de nuevo en un programa de prácticas en empresa, dándoles así la oportunidad de contactar con el mundo laboral a estudiantes en desarrollo, favoreciendo su posterior empleo.

Asimismo, Grupo Delgado ha adquirido vehículos nuevos con menores emisiones de CO2 y además de formar en conducción eficiente a nuestros trabajadores para reducir las emisiones de CO2. Contamos también con compactadoras de cartón y plásticos, favoreciendo estas acciones al cuidado del medio ambiente.

Los objetivos para nuestro próximo año incluyen mantener y mejorar estos objetivos ya cumplidos, ya que aún queda un largo recorrido. Se pretende beneficiar a más gente con una jornada intensiva y horarios más flexibles, favoreciendo la conciliación con la vida personal, familiar y laboral. Este próximo año se darán más cursos de formación, se potenciará la colaboración con bancos de alimentos, y se reformarán nuestras instalaciones para un mejor ambiente laboral y más favorable en ahorro de consumo de energía.

Nuestra empresa se ha visto altamente beneficiado tras la adhesión al Pacto Mundial al cumplimiento de sus 10 principios, todos los objetivos alcanzados y los que están por alcanzar ayudaran de forma evidente al bienestar social y a la productividad de la empresa, prueba de ello es el crecimiento que ha tenido Grupo Delgado en el último año.



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Grupo Delgado

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Ventorro del Cano, 2-6

Localidad

Alcorcón

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.delgadoseleccion.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ángel Sánchez Delgado

Persona de contacto

Cristina Rey Romero

Número de empleados directos

85

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercio y distribución de productos alimenticios

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)

Cientes, Empleados, Medioambiente,
Comunidad/Sociedad Civil, Proveedores

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

Notas

¿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?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

La relación que mantenemos con nuestros grupos de interés es muy cercana y larga en el tiempo por lo que a través de las reuniones de seguimiento se comentan y se establecen acciones de mejora beneficiosas para ambas partes. En relación a los empleados, existe un buzón de sugerencias a través del cual pueden proponer mejoras para la gestión de la organización. En el momento que llega una sugerencia se valora el impacto de la medida y, junto con el autor de la misma, se analiza el modo de adecuación, si procede. Existe un equipo de personas que participa en el análisis de la misma con el fin de contar con diferentes perspectivas que conlleven a la mejora de la organización.

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 Dirección General participa activamente en la supervisión del cumplimiento de los 10 principios. Así mismo debido a la estructura de la organización, todos los miembros de la Junta

Directiva y accionistas de la empresa velan por el cumplimiento de estos principios en cada uno de los departamentos de la organización.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

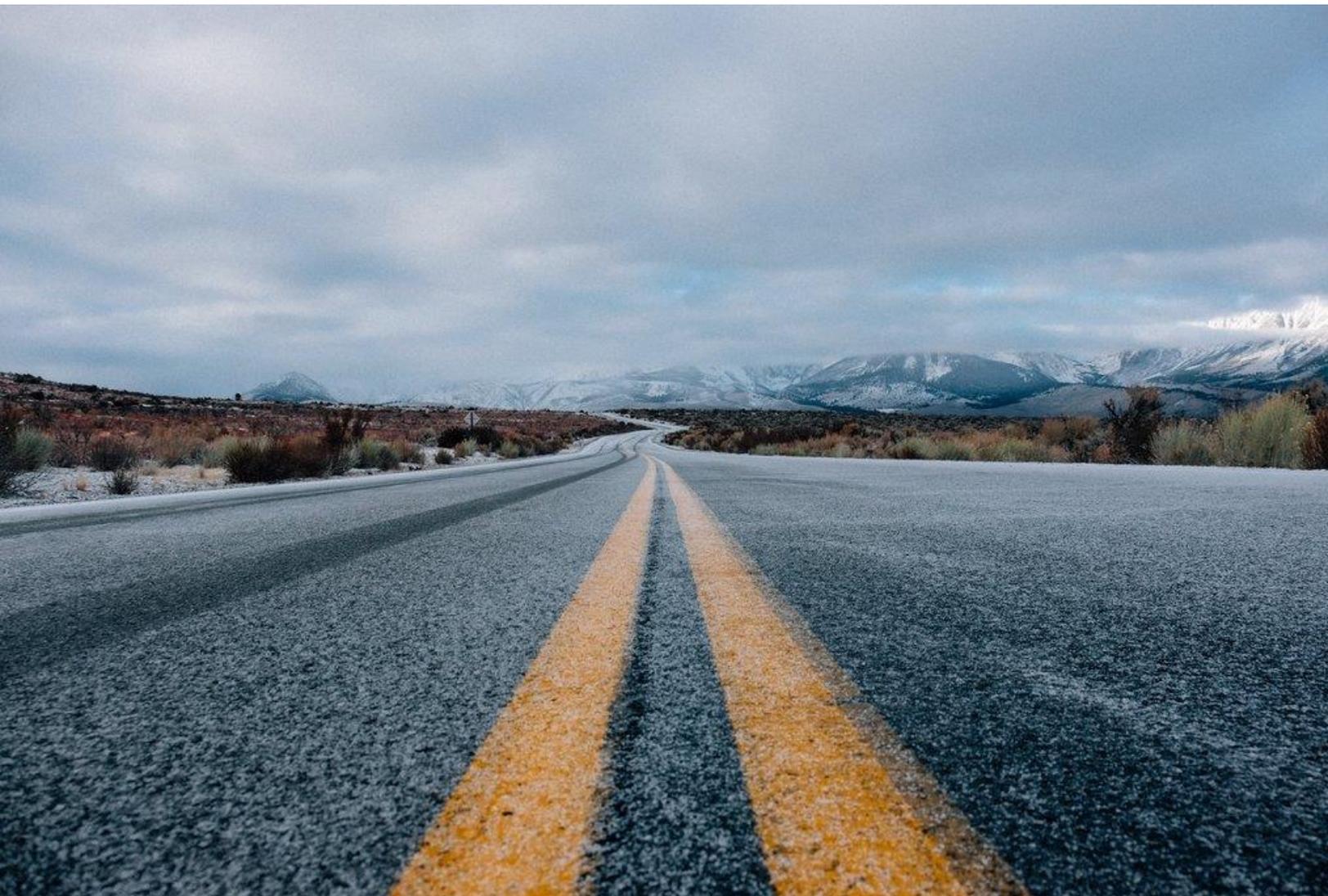
Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Sí, se está colaborando con el Banco de Alimentos de Madrid de forma periódica y con otras organizaciones. Todos los objetivos identificados en el presente informe se plantean para el ejercicio 2013.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.delgadoseleccion.com>



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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



10

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



3

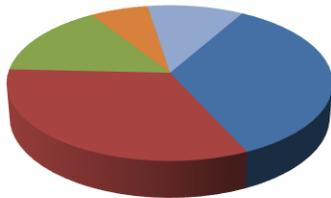
Desafíos u
Oportunidades
contemplados



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

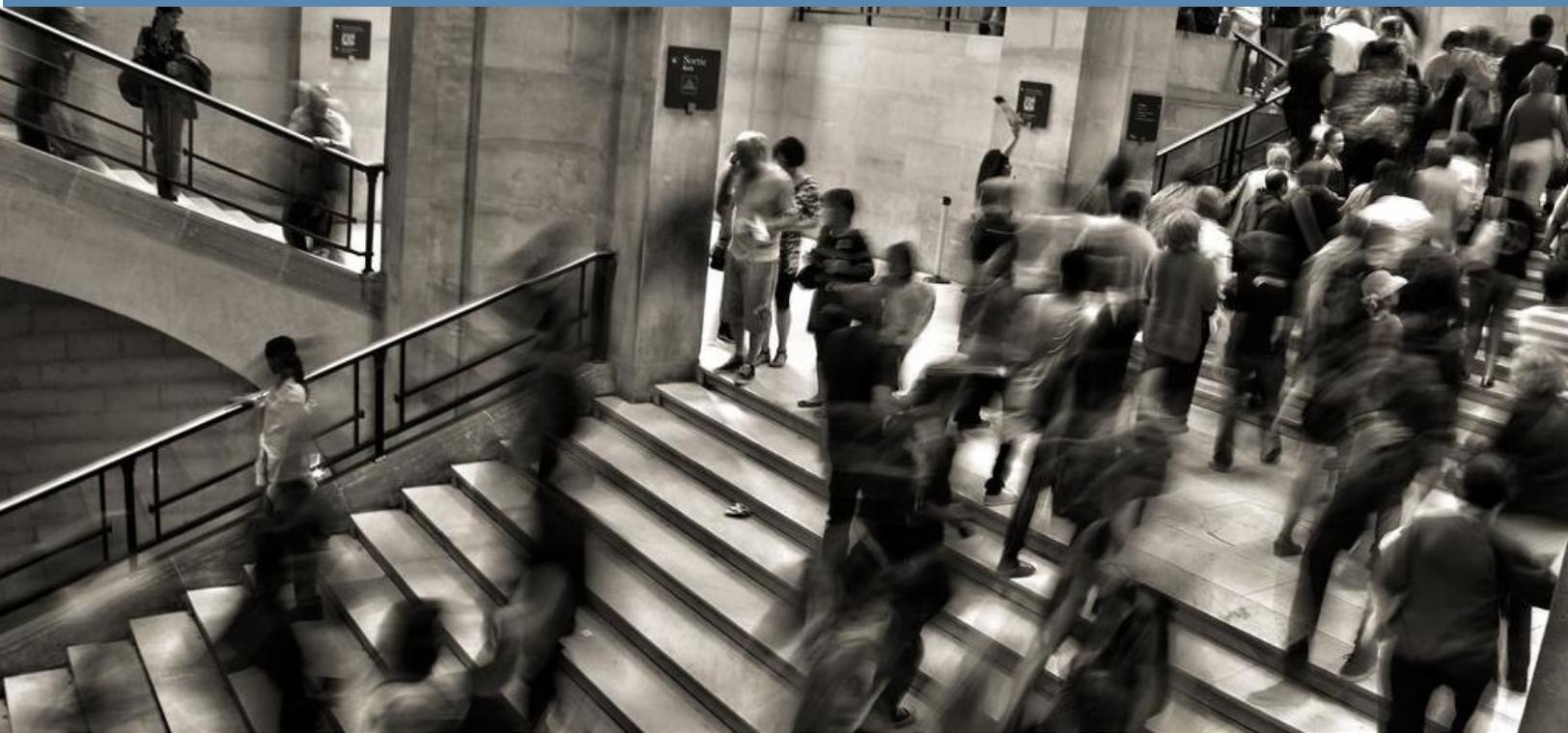
- Clientes: 16
- Empleados: 15
- Proveedores: 7
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 3
- Medio ambiente: 5

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



159

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Formación para clientes

Tenemos un plan de formación continuo con nuestros clientes para ayudarles a entender la política de nuestra empresa.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Objetivos

Dirigir todos los puntos de nuestra política de calidad hacia la misma dirección: la satisfacción de nuestros clientes

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Relación duradera con los clientes

Grupo Delgado se caracteriza por la fidelidad de/hacia sus clientes fruto de una cuidada relación a lo largo de los años.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Grupo Delgado cuenta con un amplio servicio de atención al cliente.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

El sistema de gestión de incidencias de Grupo Delgado es eficaz y da soporte a sus clientes en la medida de lo posible. Además contamos con un departamento de Calidad que apoya la resolución de dichas incidencias bajo un punto de vista técnico. El equipo comercial visita y apoya a nuestros clientes, facilitando las relaciones duraderas

Objetivos

Grupo Delgado tiene como objetivo una fidelización de los clientes 100%.

Satisfacción del cliente

Estamos comprometidos con conseguir el mayor grado de satisfacción de nuestros clientes puesto que ellos son la base de todo nuestro trabajo.

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Comentarios

Los empleados de Grupo Delgado dan soporte a sus clientes desde todos los departamentos, desde el departamento de logística dando buen servicio, el de comercial apoyando al cliente mediante visitas, calidad mediante apoyo técnico, administración mediante resolución de dudas etc.

Objetivos

Nuestro objetivo es tener clientes satisfechos para relaciones mejores y lo más duraderas posible.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Gracias a las redes sociales y la red comercial Grupo Delgado ha mejorado la comunicación con el cliente. Dando como resultado clientes más satisfechos.

Objetivos

Estar presentes en todos los canales de comunicación que podamos tener con nuestros clientes sin olvidarnos de las nuevas tecnologías.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Gracias a este servicio también conseguimos un mejor nivel de satisfacción.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

A través de diferentes vías de comunicación se está trabajando en encuestas de satisfacción para obtener más información, esclarecer puntos débiles y trabajar en ellos para mejorar.

Objetivos

Llegar al mayor número de clientes posibles con nuestras encuestas de satisfacción y conseguir una tendencia positiva en los mismos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Mediante este sistema de gestión damos soporte de forma eficaz a los cliente. A través de todos nuestros departamentos (calidad, administración etc) se gestiona la resolución de las incidencias, obteniendo una mejor satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos

La disminución en el número de incidencias y disminuir el tiempo de respuesta siempre está dentro de nuestros objetivos.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

A través de las redes sociales se establecen encuestas de satisfacción de clientes.

Objetivos

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad a todos los niveles es la mayor premisa de nuestra empresa y nuestra seña de identidad.

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Objetivos

Nuestro servicio de atención al cliente 24 horas proporciona información rápida y eficiente a todas aquellas personas que la soliciten

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Objetivos

Obtener una evaluación favorable al final de cada año en nuestro plan de formación es unos de nuestros principales objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Objetivos

En nuestra web se podrá encontrar la dirección para que nuestros clientes aporten todo tipo de sugerencias para continuar en el camino de la mejora continua.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

En el menor tiempo ser capaces de resolver cualquier incidencia notificada

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Definición de Puestos de Trabajos - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Comentarios

Grupo Delgado cree en la formación para una mayor eficiencia y profesionalidad de sus trabajadores, para ello cada departamento tiene una formación específica cada cierto tiempo. Cursos como "coaching" para comerciales, "manipulación de alimentos" para repartidores, personal de almacén y personal de fábrica etc. están dentro de los cursos habituales. Gracias a esta formación, por ejemplo el equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrolla e impulsa su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas.

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Grupo Delgado cree en la formación para una mayor eficiencia y profesionalidad de sus trabajadores, para ello cada departamento tiene una formación específica cada cierto tiempo. Cursos como "coaching" para comerciales, "manipulación de alimentos" para repartidores, personal de almacén y personal de fábrica etc. están dentro de los cursos habituales. Gracias a esta formación, por ejemplo el equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrolla e impulsa su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas.

Objetivos

Continuar dando formación a nuestros trabajadores.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Evaluación anual positiva por parte de Dirección y nuestro departamento de RRHH del papel desempeñado por cada uno de nuestros empleados en sus puestos de trabajo

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Igualdad de género

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

En Grupo Delgado practicamos la inserción de personas con algún tipo de discapacidad para ayudarlas en su inserción en la sociedad.

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

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Aumentar el porcentaje de personas discapacitadas sobre el total de la plantilla

Impulsar la sensibilización en

materia medioambiental

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

Objetivos

Implantación progresiva de medidas de ahorro en todas las instalaciones

Buen ambiente laboral

La buena relación entre nuestros empleados es la base del trabajo bien hecho.

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Objetivos

Seriedad e imparcialidad son las premisas de nuestro departamento de RRHH

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Objetivos

Establecimiento de canales de comunicación abiertos entre empleados y dirección

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Nuestro Departamento de Calidad sigue un estricto protocolo de control de proveedores.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Crear relaciones estables con los proveedores

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Comentarios

Cada departamento de Grupo Delgado trabaja firmemente en tener buena relación tanto con clientes como con proveedores.

Objetivos

Tener buena relación con proveedores, teniendo un nivel ínfimo de incidencias.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Cumplimiento de la normativa

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Conseguir una tendencia a la baja en el número de accidentes laborales

GRUPO DE INTERÉS
COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

Colaboramos de manera asidua con el Banco de Alimentos de la Comunidad de Madrid.

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Colaboración con el Banco de Alimentos de la Comunidad de Madrid

Invertir en las generaciones del

futuro

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Colaboración con el Banco de Alimentos de la Comunidad de Madrid

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Aumentar los proyectos con las Universidades para dar a conocer a jóvenes talentos.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad -

Política

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

0

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Medimos la cantidad de papel anual que se recicla.

Objetivos

Reducir la tasa anual de papel .

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el

medioambiente

Nuestros departamentos están implicados con la mejora continua incorporando nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Política de Reciclaje - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores de Grupo Delgado aplican una política de reciclaje interna, a la vez que se minimiza al máximo el uso de papel y el uso de las impresoras.

Comentarios

Se ha incorporado en almacén una compactadora de cartón y plástico.

Objetivos

Establecimiento de un sistema de reciclaje y divulgación a todos los empleados

Número de estudios, informes o comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se ha realizado una campaña de sensibilización en medio ambiente, además ha formado en conducción eficiente para reducir las emisiones de CO2.

Objetivos

Análisis de tendencia anual para ver el grado de implantación y el compromiso de la empresa con el medio ambiente.



Network Spain
WE SUPPORT

