

PJM Pujadas, S.A.

INFORME DE PROGRESO
2016



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

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

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



Estimados stakeholders,

Nos complace presentar el informe de progreso de nuestra empresa correspondiente al año 2016, donde se describen las iniciativas desarrolladas en nuestro avance en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Es el séptimo año consecutivo que nuestra empresa redacta dicho informe. De esta manera, la empresa pone de manifiesto el compromiso en establecer unas relaciones duraderas y satisfactorias con todos nuestros grupos de interés basadas en el respeto a los derechos humanos, la transparencia, la integridad y la responsabilidad.

En el ámbito de la protección de riesgos laborales, la empresa dedica sus esfuerzos a potenciar la actividad preventiva y a la minimización de situaciones potenciales de riesgo. Durante 2016 no se registró ningún accidente con baja en la empresa y para 2017 el objetivo es mantener la accidentabilidad nuevamente en 0.

A nivel medioambiental la empresa analiza anualmente la huella corporativa de carbono como herramienta de cálculo de nuestro impacto ambiental y para establecer planes de mejora. En los últimos años y gracias a la mejora de los procesos productivos y una mayor eficiencia en la gestión de residuos, se han reducido las emisiones directas.

Como principales objetivos para el año 2017 la empresa se ha marcado la potenciación de las políticas de formación del personal y coordinación entre los diferentes departamentos mediante reuniones regulares de comités técnicos.

Todas estas acciones marcan claramente nuestro compromiso por la integración del programa Global Compact y sus principios en nuestra estrategia y operaciones diarias.

PJM PUJADAS, S.A.

A blue ink handwritten signature, appearing to read "Marc Subias Pujadas", is written over the printed name.

Marc Subias Pujadas
Managing Director



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
PJM Pujadas, S.A.	Fabricación y distribución de adhesivos y productos químicos para diversas industrias (tabaco, alimentación, textil, grapas, curtidos)
Tipo de empresa	Facturación / Ingresos en €(Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)
PYME	960.000 – 24 millones
Dirección	Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):
Polígono Industrial Can Roses, Calle Ciclisme, 1-3	0
Localidad	Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)
Rubi	Cientes, Empleados, Proveedores
Provincia	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés
Barcelona	Grupos directamente relacionados con el negocio, el sector y el entorno geográfico.
Comunidad Autónoma	Países en los que está presente tu negocio o tiene producción
Cataluña	Alemania, Andorra, Argelia, Bélgica, Federación Rusa, España, Marruecos, Portugal, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Rumania, Serbia, Túnez, Turquía, Bulgaria, República Unida de Tanzania, Sudáfrica, Jordania, Polonia, Emiratos Árabes Unidos, Irán, República Islámica de, Grecia, Países Bajos, Italia, Lituania
Dirección Web	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen
www.pujadas1890.com	España
Nombre del máximo cargo ejecutivo	
Marc Subias Pujadas	
Persona de contacto	
Marc Subias Pujadas	
Número de empleados directos	
20	
Sector	
Industria química	

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

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

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

Si

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

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

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

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

El comité de dirección formado por el gerente mas tres cargos directivos: departamento técnico, departamento financiero y control de ventas son los encargados de tomar las decisiones y buen gobierno de implantación de la RSE en línea con los 10 Principios.

Organigrama

No

[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.)

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.pujadas1890.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

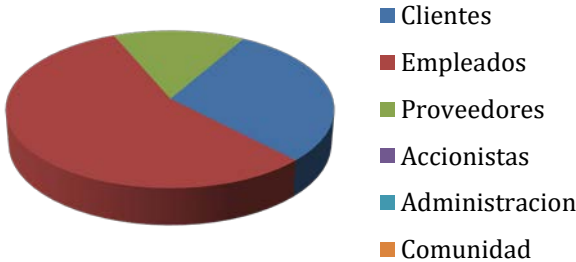
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 30
Empleados: 57
Proveedores: 15
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

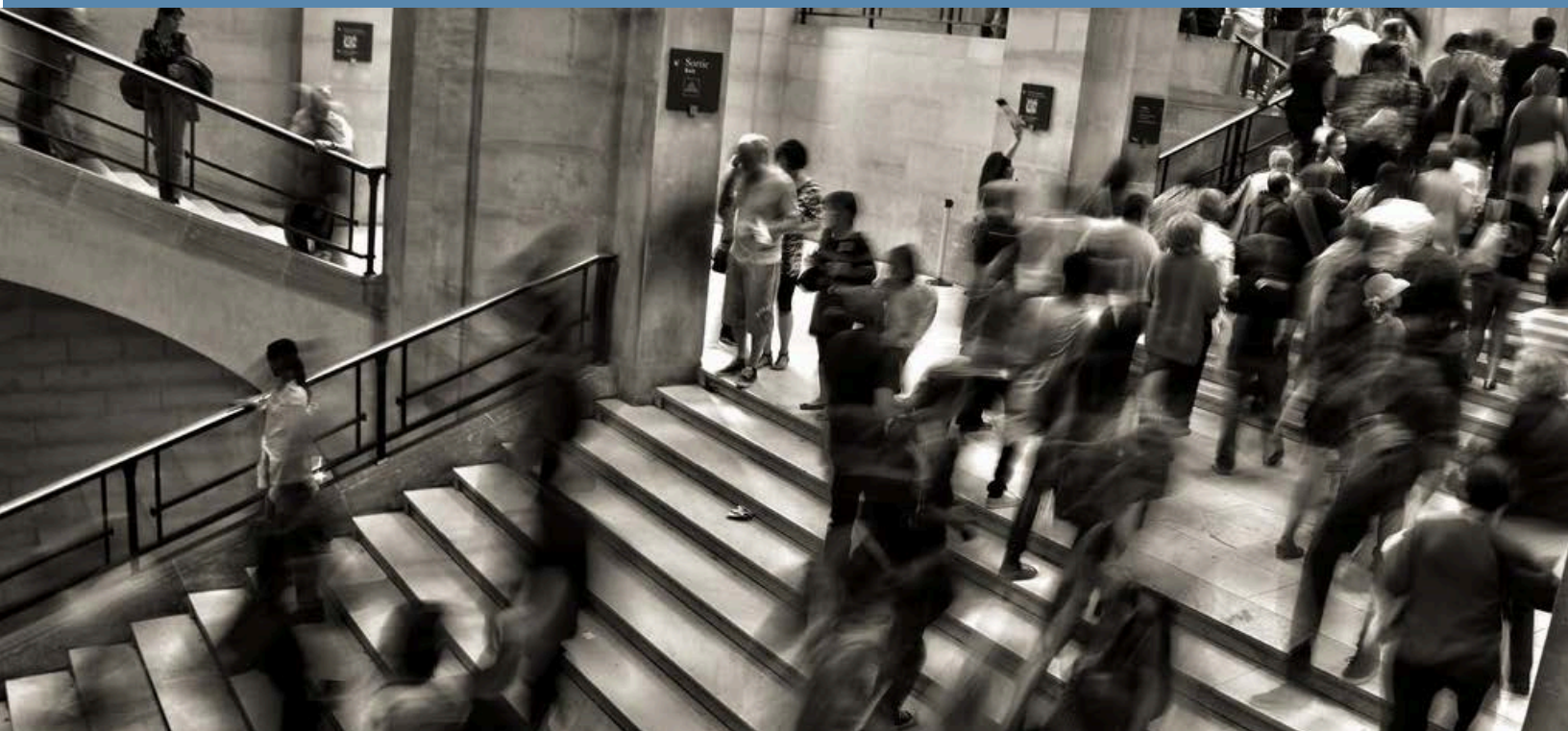
CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



47

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58 Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Las relaciones con los clientes deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. PJM Pujadas, S.A. se manifiesta totalmente en contra de las actividades comerciales ilícitas, tomando el compromiso de trabajar sólo con clientes de reconocido prestigio y que tengan implantado un código ético o una manera de hacer negocios similar a la nuestra. En este sentido anualmente la empresa reedita y actualiza el Know Your Customer Program (KYC), destinado a conocer en mayor profundidad a los clientes con los cuales establecemos relaciones comerciales y en este caso a constatar mediante una encuesta la implantación de un código ético o de prácticas basadas en los principios éticos. Durante 2016 todos los clientes que contestaron al KYC program tenían implantado un código ético similar al de PJM PUJADAS, S.A, o aceptaron el nuestro. Durante 2016 se ha ido desarrollando como complemento al programa KYC Know Your Customer, el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. Actualmente todos nuestros agentes han firmado y aceptado nuestro código ético en sus actividades diarias.

Objetivos

En 2017 se busca consolidar los programas KYA Know Your Agent y KYC Know Your Customer. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes y nuestros clientes.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta de la empresa pone en conocimiento de los diferentes grupos de interés, los

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

Comentarios

El compromiso de la empresa es el de mantener relaciones con todos los grupos de interés que deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. Con determinados clientes se ha llegado al acuerdo de regular los precios mediante una fórmula que tiene en cuenta evolución del precio de materias primas basado en índices de reconocido prestigio (ICIS), así como gastos fijos de la empresa, de manera que en cualquier momento el cliente puede calcular el coste de sus compras.

Objetivos

En 2017 se realizarán 2 reuniones semestrales con los clientes más importantes. El objetivo de estas reuniones es el de realizar un seguimiento del año, detectar necesidades del cliente y también valorar los puntos de mejora.

Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Con los clientes están establecidas dentro del programa 'Know Your Customer (KYC)' un mínimo de 2 reuniones anuales. Estas reuniones sirven para hacer un repaso de la relación comercial durante este tiempo tanto a nivel de calidad, como de servicios y de precios. En

cuestión de precios, PJM Pujadas, S.A. siempre está a favor de mantener una fórmula basada en indicadores de reconocido prestigio como el ICIS, que permita en todo momento al cliente saber que está comprando a un precio acorde a la situación de mercado. Los principales clientes tienen sistemas de evaluación de proveedores, entre los factores analizados se encuentra la comunicación y la transparencia en las relaciones comerciales. En todos los casos PJM Pujadas, S.A. recibe una nota buena, superior a la media. También en nuestras encuestas de satisfacción el aspecto de una buena comunicación con el cliente queda valorado en apartados como: impresión PUJADAS, visitas recibidas o atención telefónica. La nota media en 2016 de estos apartados era de 'buena' con un 4,1 sobre 5, siendo el objetivo marcado por el indicador el de estar en todos los aspectos por encima del 3 sobre 5.

Objetivos

Durante 2017 se iniciará la publicación de un E-Newsletter corporativo. El objetivo es mantener informados a nuestros clientes sobre las novedades de la empresa en materia de productos, desarrollos y otras actividades.

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

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de las sesiones formativas que de manera regular se hacen sobre los compromisos establecidos en el código ético y de conducta, se informa sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia anti corrupción. Anualmente y dentro del programa Know Your Customer (KYC) se pregunta al cliente sobre la implantación de un código ético y de conducta para el desarrollo de su actividad. Solo se trabajará con aquellos clientes que tengan un compromiso de mantener relaciones comerciales basadas en la transparencia y la ética. Como complemento al programa KYC Know Your Customer, el programa KYA Know Your Agent se ha ido consolidando durante el año 2016. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son

practicadas también por nuestra red de agentes. Se ha realizado durante el año una formación de los agentes al respecto de este programa y sobre nuestros compromisos marcados en el código ético de la entidad.

Objetivos

En 2017 se pretende reforzar el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. El objetivo es que durante el año todos los agentes de la empresa hayan aceptado y trabajen según las directrices de dicho programa.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Se ha informado a clientes y proveedores también del sistema de actuación en caso de detección de no conformidad. Durante el año 2016 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2017.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En la actualidad se realizan visitas a los centros productivos de los cliente por motivos técnicos y comerciales. Dentro de las encuestas de satisfacción anuales que se envían a los clientes, tradicionalmente el punto donde la nota es correcta pero más baja es el de

visitas a clientes (en 2016 fue de 3,63 sobre 5). Se ha establecido en los últimos años un plan de visita también de los centros regulatorios y de desarrollo de los clientes estratégicos. El objetivo es el de mantener informados en todo momento a nuestros clientes de posibles cambios en el producto por cambios en la regulación o en la normativa de los productos químicos y asimismo disponer de información sobre futuras tendencias del mercado. En 2016 se realizaron visitas a centros tecnológicos de clientes y también a los de los fabricantes de maquinaria participando en varias pruebas conjuntas.

Objetivos

Durante 2017 se potenciarán visitas de fidelización a los clientes tradicionales, además de visitas a nuevas áreas potencialmente consumidoras como son Sur de África y Caucazo.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el año 2016 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2017.

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos

los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. En 2016 se obtuvo una nota media de satisfacción de cliente de 4,2 sobre 5, por encima del objetivo marcado de 3, pero por debajo de la nota media de 2015 que fue de 4,3. Esta bajada se debió a una valorización menor respecto al 2015 en los apartados de calidad servicios, atención telefónica y plazo de entrega, mientras que en otros apartados como calidad de productos o visitas a clientes la nota fue superior. Por último en apartados como impresión de PJM PUJADAS, y valor x dinero la nota se mantuvo estable.

Objetivos

Mantener los resultados positivos en las encuestas de satisfacción de cliente, realizando acciones de mejora destinadas a subir la nota en los puntos donde se ha notado un descenso de la satisfacción del cliente. En concreto sobre calidad de servicios, se ha empezado a puntuar a las empresas de transporte dentro del ranking de proveedores, para así ver los puntos de mejora. Relacionado con plazo de entrega, la planificación de producción durante 2017 se re-estructurará para hacerla más flexible a las demandas del cliente.

Relación duradera con los clientes

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58 Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Las relaciones con los clientes deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. PJM Pujadas, S.A. se manifiesta totalmente en contra de las actividades comerciales ilícitas, tomando el compromiso de trabajar sólo con

clientes de reconocido prestigio y que tengan implantado un código ético o una manera de hacer negocios similar a la nuestra. En este sentido anualmente la empresa reedita y actualiza el Know Your Customer Program (KYC), destinado a conocer en mayor profundidad a los clientes con los cuales establecemos relaciones comerciales y en este caso a constatar mediante una encuesta la implantación de un código ético o de prácticas basadas en los principios éticos. Durante 2016 todos los clientes que contestaron al KYC programa tenían implantado un código ético similar al de PJM PUJADAS, S.A, o aceptaron el nuestro.

Objetivos

En 2017 se realizarán 2 reuniones semestrales con los clientes más importantes. El objetivo de estas reuniones es el de realizar un seguimiento del año, detectar necesidades del cliente y también valorar los puntos de mejora.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Dentro del sistema de gestión, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por

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

Objetivos

En 2017 y con la entrada en vigor de las nuevas versiones ISO, la empresa se acreditará en base a la ISO 9001:2015 para el sistema de gestión de la calidad y ISO14001:2015 para el sistema de gestión medioambiental.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del procedimiento de cumplimiento, existe un canal de denuncia que permite a cualquier integrante de un grupo de interés poner en conocimiento un incumplimiento del código ético y de conducta de la empresa mediante comunicación directa con el gestor ético, preferentemente por vía electrónica. Durante 2016 no se recibió ninguna denuncia. Asimismo el departamento de 'back office' está a disposición del cliente para ayudar a solucionar incidencias que puedan surgir en el día a día de la relación comercial

Objetivos

No recibir durante el año 2017 ninguna denuncia a través de este canal.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

En la actualidad se realizan visitas a los centros productivos de los cliente por motivos técnicos y comerciales. Dentro de las encuestas de satisfacción anuales que se envían a los clientes, tradicionalmente el punto donde la nota es correcta pero más baja es el de visitas a clientes (en 2016 fue de 3,63 sobre 5). Se ha establecido en los últimos años un plan de visita también de los centros regulatorios y de desarrollo de los clientes estratégicos. El objetivo es el de mantener informados en todo momento a nuestros clientes de posibles cambios en el producto por cambios en la regulación o en la normativa de los productos químicos y asimismo disponer de información sobre futuras tendencias del mercado. En 2016 se realizaron visitas a centros tecnológicos de clientes y también a los de los fabricantes de maquinaria participando en varias pruebas conjuntas.

Objetivos

Durante 2017 se potenciarán visitas de fidelización a los clientes tradicionales, además de visitas a nuevas áreas potencialmente consumidoras como son Sur de África y Cáucaso.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Las relaciones con los clientes suelen ser muy duraderas. Con nuestros principales clientes que representan casi un 55% de nuestra facturación, se establecieron las primeras relaciones comerciales en 1961 y en 1972 y hoy en día están más fuertes que nunca suministrando por todo el mundo a más de 20 fábricas de estos grupos. Actualmente la empresa está homologada y mantiene relaciones comerciales con todas las principales multinacionales del sector tabaco, que es nuestro core-business.. El hecho de ser actualmente una de las pocas empresas productoras de adhesivos cualificada por todas las grandes compañías del sector se debe principalmente a la fiabilidad que

ofrece nuestra empresa como proveedor en aspectos como buenas prácticas productivas, certificación sistemas de gestión, calidad de los productos y control de riesgos.

Objetivos

El objetivo es incrementar la relación comercial con los principales clientes los próximos años, logrando presencia en centros de fabricación donde actualmente no estamos realizando entregas. Asimismo colaborar con los clientes para que nuestros productos también se encuentren presentes en los nuevos productos emergentes del sector, como la tecnología 'heat not burn'.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: número de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. Las incidencias detectadas por los clientes fueron causadas por deficiente maquinabilidad del producto, etiquetado erróneo o incidencias durante transporte.

Objetivos

Durante el año 2017 se inician acciones destinadas a minimizar el riesgo de incidencias en clientes motivadas por errores de etiquetado o incidencias en transporte. Para ello se implantará un sistema automático de etiquetado y asimismo se trabajará a nivel de transporte con aquellas compañías mejor clasificadas en el ranking de proveedores.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. En 2016 se obtuvo una nota media de satisfacción de cliente de 4,2 sobre 5, por encima del objetivo marcado de 3, pero por debajo de la nota media de 2015 que fue de 4,3. Esta bajada se debió a una valorización menor respecto al 2015 en los apartados de calidad servicios, atención telefónica y plazo de entrega, mientras que en otros apartados como calidad de productos o visitas a clientes la nota fue superior. Por último en apartados como impresión de PJM PUJADAS, y valor x dinero la nota se mantuvo estable.

Objetivos

Mantener los resultados positivos en las encuestas de satisfacción de cliente, realizando acciones de mejora destinadas a subir la nota en los puntos donde se ha notado un descenso de la satisfacción del cliente. En concreto sobre calidad de servicios, se ha empezado a puntuar a las empresas de transporte dentro del ranking de proveedores, para así ver los puntos de mejora. Relacionado con plazo de entrega, la planificación de producción durante 2017 se reestructurará para hacerla más flexible a las demandas del cliente.

Valoración negativa de los clientes

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Con los clientes existe el compromiso de suministrar servicios y productos que satisfagan sus necesidades y requerimientos. La empresa forma parte de diversas asociaciones químicas, tales como ASEFCA, FEICA o FEDEQUIM desde las cuales se informa sobre futuros cambios en la reglamentación. Asimismo la empresa está inscrita a una base de datos y normativa en materia de cumplimiento legal relacionado con medioambiente y protección riesgos laborales denominada ASAL, en la que se puede chequear que se cumple toda la normativa y requerimientos asociados a nuestra actividad industrial. La empresa mantiene reuniones con todos los clientes para informar de nueva normativa cuya entrada en vigor está prevista para los próximos años y el alcance de los cambios y en qué afectaría al etiquetado/formulación del producto.

Objetivos

Dentro del plan de I+D se han establecido reuniones regulares con los distintos clientes y fabricantes de maquinaria, así como otras empresas suministradoras del sector (papeleras) para mantener una comunicación fluida y actualizada sobre posibles cambios que entren en vigor en los próximos años.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

La empresa tiene definido un código ético comercial donde se indica el compromiso con la calidad de nuestros productos y procesos de negocio, ya que suministrar productos y servicios de alta calidad es esencial para la sostenibilidad de la empresa. Todos los clients han sido informados sobre dicho código de conducta. Asimismo la empresa tiene firmados y implantados con los clients que así lo requieren compromisos referents a no-change agreement y a lucha contra el contraband.

Objetivos

Continuar informando durante el año 2017 a todos nuestros clients sobre nuestro compromiso basado en una relación commercial honesta y ética. En este sentido desde el próximo año comienza a publicarse un E-Newsletter donde se irá informando a todos los grupos de interés de la empresa de las diferentes acciones que ésta lleva a cabo dentro del area de responsabilidad corporativa.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Dentro del sistema de gestión, la empresa tiene implementado un

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

Objetivos

En 2017 y con la entrada en vigor de las nuevas versiones ISO , la empresa se acreditará en base a la ISO 9001:2015 para el sistema de gestión de la calidad y ISO14001:2015 para el sistema de gestión medioambiental.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Durante 2017 se continuarán llevando a cabo estas reuniones. De estas reuniones pueden salir incidencias internas que serán tratadas como no conformidades internas estableciéndose un plan de acciones para su resolución y evitar su repetibilidad. El objetivo es aprender de los errores.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. En estas encuestas anuales, los clientes pueden valorar diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. En 2016 se obtuvo una nota media de

satisfacción de cliente de 4,2 sobre 5, por encima del objetivo marcado de 3, pero por debajo de la nota media de 2015 que fue de 4,3. Esta bajada se debió a una valorización menor respecto al 2015 en los apartados de calidad servicios, atención telefónica y plazo de entrega, mientras que en otros apartados como calidad de productos o visitas a clientes la nota fue superior. Por último en apartados como impresión de PJM PUJADAS, y valor x dinero la nota se mantuvo estable.

Objetivos

Mantener los resultados positivos en las encuestas de satisfacción de cliente, realizando acciones de mejora destinadas a subir la nota en los puntos donde se ha notado un descenso de la satisfacción del cliente. En concreto sobre calidad de servicios, se ha empezado a puntuar a las empresas de transporte dentro del ranking de proveedores, para así ver los puntos de mejora. Relacionado con plazo de entrega, la planificación de producción durante 2017 se re-estructurará para hacerla más flexible a las demandas del cliente.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del procedimiento de cumplimiento, existe un canal de denuncia que permite a cualquier integrante de un grupo de interés poner en conocimiento un incumplimiento del código ético y de conducta de la empresa mediante comunicación directa con el gestor ético, preferentemente por vía electrónica. Durante 2016 no se recibió ninguna denuncia. Asimismo el departamento de 'back office' está a disposición del cliente para ayudar a solucionar incidencias que puedan surgir en el día a día de la relación comercial.

Objetivos

No recibir durante el año 2017 ninguna denuncia a través de este canal.

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

Indicadores Relacionados

G4-PR2

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: número de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2016 no se recogió ninguna no conformidad de cliente que hiciera referencia a la seguridad o a la salud.

Objetivos

No tener ninguna no conformidad relativa a la seguridad o salud del cliente en 2017.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: número de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites

históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2016 se recogieron 9 no conformidades de cliente, mejorando respecto a las 16 de año 2015. Las principales causas fueron material fuera especificaciones, calidad no correcta, mal etiquetado.

Objetivos

Para 2017 el objetivo es reducir el coste de las no conformidades de cliente.

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

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El principal core-business de la empresa es el sector tabaco. Este sector ha estado dominado por diferentes proveedores internacionales, que se han ido reduciendo debido a compras de empresas y fusiones. Existe un desconocimiento de otras empresas capacitadas para servir de manera fiable al sector, como es el caso de PJM PUJADAS, S.A. También durante las visitas a clientes se ha detectado por parte de los operarios y el departamento de compras de los clientes un

desconocimiento de las características del producto y una curiosidad en conocer más sobre sus propiedades. Desde hace unos años se ha realizado una importante labor de darse a conocer a través de revistas sectoriales, contactos con fabricantes OEM de maquinaria, extensión de nuestra red de agentes comerciales,... También se ha realizado una labor de información a los clientes sobre las características y ventajas de nuestros productos. Fruto de esta política, PJM PUJADAS está cualificada en todas las multinacionales del sector.

Objetivos

Ya se ha concertado con aquellas fábricas donde se ha detectado una falta de conocimientos sobre el uso de nuestros productos sesiones formativas a cargo del departamento técnico para informar al cliente sobre las propiedades y posibilidades del producto. Asimismo en 2017 la empresa participará en varios foros de intercambio de conocimiento del sector donde realizará presentaciones de nuestros productos y sus usos.

Formación a los clientes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El principal core-business de la empresa es el sector tabaco. Se ha detectado durante las visitas a clientes un desconocimiento de las características de nuestros productos por parte de los operarios y el departamento de compras de los clientes y una curiosidad en conocer más sobre sus propiedades. El hecho de que el cliente conozca el producto es de gran importancia a la hora de poder obtener los máximos rendimientos y productividades y para evitar errores de manipulación, uso o almacenaje que tengan como consecuencia quejas, incidencias o incluso no conformidades.

Comentarios

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

para implantar cursos formativos técnicos destinados a los clientes, presencia en ferias sectoriales y conferencias y potenciar las visitas del departamento técnico a los clientes para que puedan dar indicaciones sobre las propiedades y características de nuestros productos.

Objetivos

Ya se ha concertado con aquellas fábricas donde se ha detectado una falta de conocimientos sobre el uso de nuestros productos sesiones formativas a cargo del departamento técnico para informar al cliente sobre las propiedades y posibilidades del producto. Asimismo en 2017 la empresa participará en varios foros de intercambio de conocimiento del sector donde realizará presentaciones de nuestros productos y sus usos.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Durante el año 2017 el objetivo es potenciar la información que los clientes tienen de la empresa y de nuestros productos. Para ello se realizarán acciones destinadas a aumentar la visibilidad de la empresa dentro del mercado tabaco, con visitas a las principales exposiciones del sector, participación en seminarios, cursos formativos en nuestra empresa a nivel técnico y de calidad orientados al cliente.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación

comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Comentarios

PJM PUJADAS realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión, calidad, entregas, competitividad, transparencia, innovación y valor x dinero. En 2016 se obtuvo una nota media de satisfacción de cliente de 4,2 sobre 5, por encima del objetivo marcado de 3, pero por debajo de la nota media de 2015 que fue de 4,3. Esta bajada se debió a una valorización menor respecto al 2015 en los apartados de calidad servicios, atención telefónica y plazo de entrega, mientras que en otros apartados como calidad de productos o visitas a clientes la nota fue superior. Por ultimo en apartados como impresión de PJM PUJADAS, y valor x dinero la nota se mantuvo estable.

Objetivos

Mantener los resultados positivos en las encuestas de satisfacción de cliente, realizando acciones de mejora destinadas a subir la nota en los puntos donde se ha notado un descenso de la satisfacción del cliente. En concreto sobre calidad de servicios, se ha empezado a puntuar a las empresas de transporte dentro del ranking de proveedores, para así ver los puntos de mejora. Relacionado con plazo de entrega, la planificación de producción durante 2017 se re-estructurará para hacerla más flexible a las demandas del cliente.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: numero de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. Las incidencias detectadas por los clientes fueron causadas por deficiente maquinabilidad del product, etiquetado erroneo o incidencias durante transporte.

Objetivos

Durante el año 2017 se inician acciones destinadas a minimizar el riesgo de incidencias en clientes motivadas por errores de etiquetado o incidencias en transporte. Para ello se implantará un sistema automatico de etiquetado y asimismo se trabajará a nivel de transporte con aquellas compañías mejor clasificadas en el ranking de proveedores.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Accidentes laborales

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia,

la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. En 2015 se introdujo la sensibilización medioambiental dentro de la información suministrada al proveedor de servicios.

Objetivos

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

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

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos, tales como accidentabilidad y absentismo. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones

de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Anualmente se realizan revisiones médicas a todo el personal. Estas revisiones están personalizadas dependiendo del puesto de trabajo para poder incidir más en la prevención de riesgos asociados al lugar concreto de trabajo. Dentro de los objetivos marcados se encuentran la mejora de la señalización de zonas de riesgo y la sensibilización mediante charts informativos y no tener accidentes con baja. Desde febrero 2015 no se ha contabilizado ningún accidente con Baja en la empresa.

Objetivos

Mantener durante 2017 la cifra de 0 accidentes con baja en la empresa.

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

Se ha implementado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el

personal en función de sus conocimientos y experiencia. Al ser una empresa pequeña en número de personal, adquiere especial importancia el estudio de polivalencias, por el que podemos conocer qué personas están capacitadas para realizar otro tipo de trabajos diferentes al propio y poder aprovecharlas en caso de sustituciones o bajas por enfermedad. Se han detectado posiciones en la empresa donde una baja sería difícil de cubrir. Estas son departamento logística y responsable producción. En el primer caso se ha decidido reforzar con una nueva incorporación en 2016.

Objetivos

Reducir el déficit detectado de polivalencias del personal. Se formará durante 2017 a una persona del equipo productivo para que pueda ser sustituto del responsable de producción ante una eventual baja.

Código Ético - Política Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

El personal de la empresa ha sido informado mediante charlas de formación del código ético y de conducta. El 100% de los trabajadores de PJM Pujadas, S.A. lo ha aceptado comprometiéndose en su cumplimiento. Cada una de las personas debe cumplir escrupulosamente la normativa de prevención de riesgos laborales o de protección de la seguridad y salud laboral. El personal marca su compromiso en proteger las instalaciones y equipos, así como mantener el entorno de trabajo y las instalaciones en correcto estado de funcionamiento y seguridad, informando a los responsables cuando éstas presenten condiciones de mal funcionamiento o de inseguridad. Asimismo a nivel de contrataciones, existe un compromiso de un seguimiento responsable de su gestión, prestando especial importancia al cumplimiento de los requisitos medioambientales, de seguridad laboral y de respeto a los derechos humanos. En este sentido la empresa para asegurar dicho cumplimiento tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades.

Objetivos

Realizar en 2017 una sesión formativa para refrescar los compromisos de código ético y de conducta de la

empresa.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

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

actuación de todo el personal ante una emergencia es la correcta. A finales de 2014 se cerró definitivamente la actividad de fabricación de colas inflamables base solvente, por lo que el riesgo de la empresa ha descendido notablemente. Durante 2015 se procedió al desmantelamiento de la nave donde se fabricaban las colas inflamables, eliminándose todas las materias primas y producto acabado remanente de dicha actividad.

Objetivos

En 2017 está prevista la realización de un simulacro de evacuación general mas la de varios simulacros parciales destinados a observar si las medidas de emergencia son correctas ante contingencias probables, tales como vertido de liquido en zona de almacén o producción

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del sistema de gestión PRL, la empresa tiene implantado un procedimiento de formación e información de los trabajadores. Cada año se elabora el programa de actividades formativas realizado por el responsable del sistema de gestión PRL con ayuda del Servicio prevención ajeno SPA. Una vez realizada la formación el responsable de cada departamento valora si ésta ha sido muy útil, poco útil o nada útil.

Anualmente se realiza juntamente con el SPA un mínimo de una formación teórica sobre los riesgos generales de la fabricación de productos químicos. Asimismo también se realizaran las formaciones complementarias que se consideren necesarias. En 2016 se realizaron formaciones sobre plan de autoprotección, y manipulación productos peligrosos ADR.

Objetivos

En 2017 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, formación del plan de autoprotección de la empresa y

curso de manipulación de carretillas.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Durante 2015 se implementó en nuestro procedimiento de coordinación actividades la comunicación de normas de actuación destinadas a favorecer la sensibilización medioambiental.

Objetivos

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético -

Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Durante el año 2016 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2017.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La auditoría de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados, protecciones de máquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos,

vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoría se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección.

Objetivos

Objetivo para 2017 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán unas rondas diarias donde el responsable de producción así como el equipo productivo podrán ir detectando y apuntando en unas pizarras aquellos déficits relativos a orden y limpieza observados. A partir de estas anotaciones se emprenderán acciones correctivas si se requiere.

Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de número de accidentes con baja y el de absentismo. En 2016 el indicador de accidentes con baja fue de 0. El indicador de absentismo para 2016 fue del 4,57% muy superior al objetivo fijado de 1,42%. El motivo fue la Baja por maternidad/paternidad de varios miembros del equipo principalmente.

Objetivos

Para 2017 el objetivo es de 0 accidentes con baja y reducir el absentismo por debajo del 1,42%.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de número de accidentes con baja. Desde Febrero 2015 no se ha registrado ningún accidente con baja en la empresa.

Objetivos

Para el 2017 el objetivo es el de tener 0 accidentes con baja.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

A nivel de gestión de accidentes laborales con o sin baja, la empresa tiene, juntamente con el Servicio de Prevención Ajeno SPA, un procedimiento de investigación encaminado a averiguar las causas y proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. Existe un indicador de proceso que indica el número de accidentes con baja sufridos en la empresa. Desde Febrero 2015 ningún miembro del equipo ha sufrido ningún accidente con baja.

Objetivos

El objetivo marcado para 2017 es el de 0 accidentes con baja dentro de la empresa.

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

o

Observaciones Genéricas

Regularmente se realizan sesiones formativas para explicar o refrescar al personal diferentes procedimientos o actuaciones a tener en cuenta en el desarrollo de la actividad. Anualmente se realiza formación a todo el personal relacionada con: código

ético y de conducta, prevención riesgos laborales, LOPD, primeros auxilios, uso de herramientas informáticas. Eventualmente también está prevista la realización de otro tipo de cursos más personalizados para determinado personal de la empresa. A principios de año se elabora un plan de formación anual donde se determinan los cursos o charlas informativas que se impartirán durante el año, los destinatarios y una vez realizadas se valora dicha formación por parte del encargado de departamento, que concluirá si dicha formación ha sido muy, poco o nada útil.

Comentarios

La empresa realiza regularmente sesiones informativas destinadas a la prevención de los riesgos laborales. Estas sesiones se orientan por departamentos en la empresa: comercial, oficinas, fábrica, laboratorio. En 2016 se realizaron formaciones sobre plan de autoprotección, y manipulación productos peligrosos ADR. El 100% del personal recibió formación en materia de prevención accidentes laborales.

Objetivos

En 2017 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, formación del plan de autoprotección de la empresa y curso de manipulación de carretillas. El 100% de los empleados recibirá formación en materia de prevención de accidentes y autoprotección.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

aprobada por gerencia. El sistema de Gestión Medioambiental de la empresa está auditado y certificados externamente mediante las ISO 14001.

Comentarios

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

Objetivos

Se busca una mejora continua del impacto ambiental de la empresa, por lo que para cada aspecto significativo del informe de evaluación de aspectos ambientales se asocia un objetivo de mejora. Los objetivos asociados para el 2017 se basan en reducción de consumos, especialmente gasoil, disminución en la generación de residuos industriales y la sustitución de carretillas de gasoil por eléctricas.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Objetivos

Dentro de la voluntad de la mejora continua del sistema de gestión medioambiental, los principales objetivos definidos para el año 2017 se concentran en actuaciones de minimización en la generación de residuos y la sustitución de las carretillas de gasoil por eléctricas.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

En 2017 se trabajará para adaptar los procesos de nuestro sistema de gestión medioambiental a la nueva ISO 14001:2015. Se mantendrán reuniones informativas con los responsables de departamentos para poder realizar de manera comprensiva la implantación de la nueva versión de la ISO.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de los diferentes aspectos que se quieren conocer de los diferentes proveedores, se encuentran los relacionados con sostenibilidad y medioambiente. En concreto se desea saber del proveedor: 1.- Si posee la certificación ISO14001 o alguna similar. Actualmente el 77% de los proveedores la posee. 2.- Si el proveedor realiza análisis de ciclos de vida LCA. Actualmente un 35% de los proveedores los realiza. 3.- Si el proveedor calcula su huella ecológica y establece medidas correctivas para reducirla. Un 46% de nuestros proveedores actuales la realiza. 4.- Si el proveedor esta comprometido y promociona el uso de productos eco-friendly. Un 85% de los proveedores actuales manifiesta su compromiso con la promoción de productos ecológicos dentro de sus posibilidades. Con las respuestas recibidas, el departamento de compras tiene la información necesaria para poder tener en cuenta a la hora de elegir un proveedor u otros criterios de carácter medioambiental.

Objetivos

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

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

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

Comentarios

Dentro de los indicadores KPI para valorar el desempeño de los procesos y la mejora continuada, se ha implantado uno referido a acciones sostenibles

desarrolladas por la empresa dentro del año. El objetivo de este indicador es llegar a las 3 acciones que supongan una mayor sostenibilidad de la actividad desarrollada. Dentro de este indicador se tienen en cuenta acciones destinadas a una mejor gestión de recursos y entre ellas el uso de nuevas tecnologías más ecológicas. En 2016 se han sustituido parcialmente las luces de fábrica por LED de bajo consumo.

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se han definido dentro de la actividad de la empresa los siguientes aspectos ambientales: CONSUMOS: Agua en fábrica y oficinas, Energía eléctrica en fábrica y oficinas, Gasoil B y C y papel. RESIDUOS: papel, cartón, banales, fracción orgánica, plástico reciclable, aguas de limpieza de reactores, envases plásticos y metálicos, residuos de adhesivos, residuos químicos orgánicos, tóner, fluorescentes, pilas. VERTIDOS: aguas residuales (sanitarias, refrigeración, pluviales) EMISIONES ATMOSFERICAS: 2 focos emisores dados de alta. Control de MES, NOx y SO2 RUIDO EXTERNO: general diurno y nocturno. CONTAMINACION SUELO En 2016 se detectaron como aspectos significativos los siguientes: consumo agua oficinas, consumo gasoil y generación residuo aguas de limpieza de reactores, envases contaminados y residuos químicos orgánicos, asociando objetivos de mejora destinados a reducir el consumo de gasoil durante 2016 y la generación de residuo aguas de limpieza.

Objetivos

En 2017 se prevé la minimización de aquellos aspectos ambientales significativos, estableciéndose para ello unos objetivos: reducción aguas limpieza de reactores y rebaja del 3% en consumo de gasoil de caldera, para ello se intentará agrupar al máximo producciones.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-EN3

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El consumo energético lleva asociado los siguientes aspectos ambientales: 1.- Consumo eléctrico oficinas, rebaja del 3% respecto 2015. 2.- Consumo eléctrico fábrica, reducción del 2,5% respecto a 2015 (ponderado respecto Kg producido). El consumo eléctrico en fábrica se ha reducido respecto a años anteriores gracias a la racionalización del plan de fabricación, pudiendo agrupar fabricaciones de los mismos productos en reactores grandes. 3.- Consumo gasoil: aumento 9,0% respecto a 2015. Por último el consumo en gasoil ha subido debido a que se ha dejado de trabajar un producto que permitía realizar producciones en un reactor de gran capacidad con el ahorro energético por Kg que suponía. Consumo eléctrico fábrica 2016: 131770 Kw

Objetivos

Para 2017 se define como objetivo medioambiental la reducción del consumo de gasoil en un 3%. Para ello unificarán al máximo producciones para poder trabajar en reactores de gran capacidad. Asimismo se buscará incrementar el porcentaje de energía eléctrica consumida proveniente de fuentes limpias y sostenibles. Para ello se estudiará la realización de contratos de consumo con eléctricas que potencien dichas fuentes ecológicas.

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

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Una parte esencial de la mejora continua del Sistema de Gestión Medioambiental estriba en la mejora de la gestión y tratamiento de los residuos. En 2015 se consiguió una gestión de revalorización del residuo de aguas de limpieza de reactores. Se está trabajando para su minimización en los próximos años.

Objetivos

En 2017 se trabajará para la reducción en la generación de residuos del proceso productivo. Para ello se trabajará con una planificación suficiente para poder combinar producciones en reactores de gran capacidad, minimizando así gestión de residuos por frecuentes cambios de producto y por limpieza de reactores.

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

Indicadores Relacionados

G4-LA9

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Para 2017 se continuaran realizando las sesiones formativas de carácter general para todo el personal.

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

Indicadores Relacionados

G4-EN22

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Actualmente los únicos vertidos que realiza la empresa corresponden a aguas pluviales, sanitarias o procedentes de refrigeración. El resto de aguas que pueden intervenir en el proceso productivo, que son las procedentes de limpieza de reactores, se recogen y tratan como residuo. La cantidad de vertido en 2016 supuso una rebaja de casi un 60% respecto al año 2015.

Objetivos

Para 2017 se establece que los vertidos no superen la cantidad obtenida en 2016.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El consumo de papel en 2016 fue de 66700 folios, lo que implica una rebaja del 1% respecto al año anterior. La empresa compra papel con sello FSC, proveniente de fuentes sostenibles.

Objetivos

Se espera en 2017 mantener la tendencia a la baja del consumo total de papel mediante sensibilización del personal.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos

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

Comentarios

Los residuos de la empresa se clasifican en: 1.- Residuos clasificados como NO ESPECIALES: 24,9 Tm Papel y cartón 3,04 Tm Banales 21,45 Tm Toner 0,06 Tm Vidrio 0,02 Tm Plástico 0,2 Tm Orgánico 0,165 Tm Residuos clasificados como ESPECIALES: 362,5 Tm Aguas limpieza reactores 313 Tm Pilas y fluorescentes 0,01 Tm Envases vacíos: 3,5 Tm Residuos químicos orgánicos: 46 Tm Se produce un incremento respecto a 2015 de residuos no especiales debido a que se realizaron obras de adecuación de un reactor. También hay un aumento de la cantidad de residuos especiales. Este aumento se debe a la gestión de una cantidad importante de residuos de adhesivos originados por el cierre del área de producción de adhesivos base solvente y del almacén de inflamables. Asimismo también se observa una mayor cantidad gestionada de aguas procedentes de limpieza de reactores. El incremento se debe a que se aumenta el número de limpiezas entre producciones ya que en 2016 se han potenciado nuevas gamas de productos y por tanto se produce un mayor número de formulaciones diferentes, por lo que se requiere limpieza del reactor para evitar contaminaciones. Hay un objetivo medioambiental asociado a este residuo, basado en su reutilización en otros procesos productivos.

Objetivos

Se busca una mejora continua del impacto ambiental de la empresa, por lo que para cada aspecto significativo del informe de evaluación de aspectos ambientales se asocia un objetivo de mejora. A nivel de residuos el objetivo es disminuir su generación. Durante 2017 se evaluarán diferentes alternativas para la recuperación parcial del residuo de aguas provenientes de limpieza de reactores.

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

Indicadores Relacionados

G4-EN21, G4-EN16

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como

significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente 2 veces al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

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

Objetivos

En 2017 está prevista la realización de las emisiones de la caldera por parte de la empresa mantenedora.

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

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-EN8

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El consumo de agua se asocia a los siguientes aspectos ambientales: 1.- Consumo agua oficinas: aumento de un 2% respecto a los valores de 2015. 2.- Consumo agua fábrica: reducción del 115% respecto 2015. Este valor está ponderado en función de los Kg fabricados. La reducción se debe a que cada vez más los productos se

fabrican con agua desionizada y no con agua de red.

Consumo total de agua 1200 m³

Objetivos

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

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Durante 2017 el objetivo es implementar las encuestas

entre el personal para así detectar necesidades formativas comunicadas directamente por los interesados.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se está desarrollando una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. En 2016 se realizaron formaciones sobre plan de autoprotección, y manipulación productos peligrosos ADR.

Objetivos

En 2017 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, formación del plan de autoprotección de la empresa y curso de manipulación de carretillas.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantado dentro de sus sistemas de gestión, un procedimiento de formación destinado a detectar y satisfacer las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan a la

conformidad con los requisitos del producto, directa o indirectamente, así como la formación en sensibilización ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

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

Objetivos

El plan de formación del 2017 debe recoger las necesidades de formación derivadas de la matriz de capacitación juntamente con las necesidades comunicadas por el personal a raíz de las encuestas de 'necesidades formativas'.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener durante 2016 las encuestas de gestión del clima laboral.

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

Indicadores Relacionados

G4-LA11

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Para 2017 se desarrollará y se empezará a implementar el procedimiento de evaluación de los trabajadores.

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Durante 2017 está previsto implementar unas encuestas internas donde el personal identifique las necesidades formativas asociadas a su puesto de trabajo y su labor en la empresa. El objetivo es tener los máximos inputs de necesidades de formación a la hora de elaborar el plan de formación anual.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

Dentro del código ético y de conducta la empresa expresa su compromiso en cubrir los puestos de trabajo con personas idóneas y en dar la formación necesaria para fomentar la mejora continua en sus habilidades, aptitudes, capacidades, experiencia y rendimiento. A nivel de cumplimiento normativo y relacionado con el código ético y de conducta, durante 2016 se ha realizado formación a todos los trabajadores en materia de LOPD y procedimiento para el seguimiento y tratamiento de incumplimientos. Igualmente las nuevas incorporaciones del año 2016 han sido formadas en el código de conducta de la empresa y lo han aceptado.

Objetivos

En 2017 la empresa volverá a realizar sesiones formativas sobre LOPD y procedimientos para el seguimiento y tratamiento de incumplimientos para mantener siempre frescos para el personal estos dos temas.

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

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa tiene definido y implantado un sistema de gestión de salud y riesgos laborales con ayuda de un Servicio de Prevención Ajeno (SPA). Las actividades que se realizan dentro de este sistema de manera regular cada año son las siguientes: Evaluación de riesgos, seguimiento y análisis de la siniestralidad, control legionelosis, vigilancia de la salud, control instalación eléctrica Baja tensión, control EPI, mantenimiento de plan autoprotección y equipos anti-incendio. El objetivo de todas estas acciones es tener 0 accidentes durante la jornada laboral. Desde febrero 2015 no se ha producido ningún accidente con baja en la empresa.

Objetivos

Mantener la cota de accidentes con baja en la empresa a 0 para 2017.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se está desarrollando una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Concretamente en 2016 se realizaron un total de 14 sesiones o cursos formativos o informativos. El 100% del personal ha tomado parte en alguno de ellos. A nivel de prevención de riesgos se realizó formación sobre el plan de autoprotección a cargo del SPA y también descarga de sustancias peligrosas ADR.

Objetivos

En 2017 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: primeros auxilios, formación del plan de autoprotección de la empresa y curso de manipulación de carretillas.

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

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Observaciones Genéricas

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

código de conducta.

Comentarios

La empresa indica en su código ético y de conducta el compromiso en contra los sobornos, corrupción o comisiones ilegales. Existe un procedimiento de gestión de incidencias del cual se han realizado diferentes charlas informativas a todo el personal de la empresa. El 100% del personal conoce y acepta el código de conducta de la empresa. todas las nuevas incorporaciones realizadas en la empresa en 2016 han recibido formación y han aceptado el código de conducta.

Objetivos

Llevar a cabo durante 2017 una sesión informativa del código de conducta de la empresa para todo el personal.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Todas las nuevas incorporaciones en la empresa reciben esta formación inicial. Los responsables de dar dicha formación son los responsables de los sistemas de gestión, el gestor ético y el jefe de emergencias de la empresa. El personal incorporado en 2016 recibió dicha formación.

Objetivos

Mantener en 2017 la formación inicial ampliándola a otros aspectos si se considera necesario. Dicha kit de formación también se dará al personal ETT.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta que tiene implantado la empresa marca el compromiso por el respeto a la

dignidad de las personas, la igualdad de oportunidades, el diálogo y la inexistencia de comportamientos discriminatorios o despectivos.

Comentarios

La empresa ha realizado dentro de sus charlas informativas sobre el código ético y de conducta, especial hincapié sobre dichos aspectos que fomentan el buen ambiente laboral. Asimismo durante 2016 en las encuestas de clima laboral todo el personal podía denunciar si así lo creía pertinente comportamientos o actuaciones que fueran en contra de la buena convivencia. No se detectó ninguna denuncia al respecto ni en las encuestas ni en los canales de denuncia establecidos en el código ético de la empresa.

Objetivos

No recibir ninguna queja por este motivo durante 2017.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Periódicamente se establecen diferentes reuniones interdepartamentales para seguir el desarrollo correcto de la actividad. Si se considera necesario corregir algún aspecto de la actividad se establecen planes de acciones con responsables y plazo de ejecución y en reuniones posteriores se realiza su seguimiento.

Comentarios

Se realizan en la empresa las siguientes reuniones periódicas: Cada 6 meses comités de compliance, prevención de riesgos, governance y public affairs y oficina técnica. Cada mes reunión de indicadores, seguimiento de finanzas, compras y desarrollo comercial. Semanalmente reuniones de aprovisionamiento y planificación pedidos. También con un mínimo de dos veces al año se realiza una reunión conjunta de todo el personal donde se evalúa el desarrollo comercial de la empresa, resultados económicos y proyectos de futuro. El objetivo de estas reuniones generales es que todo el personal sea partícipe de los logros o de las dificultades que la empresa se ha ido encontrando o se prevé encontrar en el desarrollo presente y futuro de la actividad. Asimismo durante 2016 se realizó por parte de los principales jefes de departamentos una sesión de coaching destinada a mejorar la comunicación y potenciar el trabajo en equipo.

Objetivos

Dentro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad para este año 2017 se encuentra el de reforzar la comunicación interdepartamental por lo que por una

parte, el número de reuniones generales se aumentará a 4 en vez de 2. Por otra parte se creará un comité de calidad&tecnología que se reunirá mensualmente con el objeto de mantener informados a los responsables de departamento interesados sobre aspectos del proceso productivo que hasta ahora no eran suficientemente comunicados: orden y limpieza, uso de EPI, mantenimiento equipo, gestión de riesgos, formación y nuevos proyectos.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Durante el año 2016 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2017.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

cada departamento. Anualmente se revisa dicha matriz dentro del ámbito de la revisión general por parte de dirección.

Objetivos

El plan de formación debe recoger las necesidades de formación derivadas de la matriz de capacitación. Se ha detectado necesidad de formación sobre uso equipos anti-incendio, y primeros auxilios para el equipo de intervención y sensibilización sobre orden y limpieza en producción.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

A nivel de personal de la empresa anualmente se realizan unas encuestas denominadas cuestionarios para la mejora continua del sistema de seguridad y salud. Dentro de esta encuesta el personal es preguntado sobre los riesgos y posibles mejoras que detecta en al realizar su trabajo habitual. Los resultados de estas encuestas se revisan por el comité de dirección juntamente con el responsable del sistema de gestión PRL y se definen acciones para mejorar aquellos riesgos que se consideren importantes. En 2016 las encuestas detectaron insuficiente iluminación en determinadas zonas así como excesiva manipulación manual de cargas pesadas. En este sentido la empresa ha comprado unos apiladores eléctricos para que el transporte de las cargas en las zonas de producción no se realice de manera manual.

Objetivos

Dentro de los objetivos de mejora en tema de protección de riesgos laborales para 2017 se han establecido la formación en manipulación de carretillas elevadoras y colocación de barras protectoras en boca de reactores.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En 2016 el 100% de los empleados ha recibido formación, tanto a nivel general sobre procedimientos de carácter global, como a nivel particular en áreas mucho más concretas y asociadas a su puesto de trabajo y actividad laboral.

Objetivos

Mantener la formación para el 100% del personal durante el año 2017.

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

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa contempla cuando se considere necesaria y dentro de la gestión de no conformidades tanto internas como externas, la necesidad de formación como acción correctiva o preventiva para evitar recurrencia. Si formación fuera requerida, así se especificaría en el informe de acciones correctivas con responsable y plazos fijados.

Objetivos

El objetivo durante 2017 es que la formación establecida en el plan de formación anual sea la suficiente para evitar errores que causen quejas formales tanto internas como externas

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

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

implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos.

Objetivos

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

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

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

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

investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Anualmente se realizan revisiones médicas a todo el personal. Estas revisiones están personalizadas dependiendo del puesto de trabajo para poder incidir más en la prevención de riesgos asociados al lugar concreto de trabajo. Desde Febrero 2015 no se ha registrado en la empresa ningún accidente con baja.

Objetivos

A nivel de seguridad para el año 2017 el objetivo es el de 0 accidentes con baja.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

seguridad y salud.

Comentarios

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

Objetivos

En 2017 está prevista la realización de un simulacro de evacuación general mas la de varios simulacros parciales destinados a observar si las medidas de emergencia son correctas ante contingencias probables, tales como: vertido de liquido en zona almacén y producción.

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Objetivos

Durante 2017 está previsto implementar unas encuestas internas donde el personal identifique las necesidades formativas asociadas a su puesto de trabajo y su labor en la empresa. El objetivo es tener los máximos inputs de necesidades de formación a la hora de elaborar el plan de formación anual.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Durante 2016 se realizaron los siguientes cursos o charlas destinados a minimizar el riesgo de accidentes en la empresa: manipulación sustancias peligrosas, plan de autoprotección y hábitos de vida saludables.

Objetivos

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Objetivo para 2017 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán unas rondas diarias donde el responsable de producción así como el equipo productivo podrán ir detectando y apuntando en unas pizarras aquellos déficits relativos a orden y limpieza observados. A partir de estas anotaciones se emprenderán acciones correctivas si se requiere.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de número de accidentes con baja. Desde Febrero 2015 no se ha registrado en la empresa ningún accidente con baja.

Objetivos

Para el 2017 el objetivo es el de tener 0 accidentes con baja.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

A nivel de gestión de accidentes laborales con o sin baja, la empresa tiene, juntamente con el Servicio de

Prevención Ajeno SPA, un procedimiento de investigación encaminado a averiguar las causas y proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. Existe un indicador de proceso que indica el numero de accidentes con baja sufridos en la empresa. Desde Febrero 2015 no se ha registrado ningún accidente con Baja en la empresa.

Objetivos

El objetivo marcada para 2017 es el de 0 accidentes con baja

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

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa realiza regularmente sesiones informativas destinadas a la prevención de los riesgos laborales. Estas sesiones se orientan por departamentos en la empresa: comercial, oficinas, fabrica, laboratorio. En 2016 el 100% de los empleados ha recibido formación, tanto a nivel general sobre procedimientos de carácter global, como a nivel particular en áreas mucho más concretas y asociadas a su puesto de trabajo y actividad laboral.

Objetivos

Mantener la formación para el 100% del personal durante el año 2017.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de

Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La auditoria de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados, protecciones de maquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoria se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección. En 2016 se realizó la auditoria de seguimiento de la certificación OHSAS 18001 de nuestro sistema de gestión SST, asimismo además se realizó una auditoria general interna del sistema y 4 inspecciones trimestrales de orden y limpieza y de Seguridad y Salud en el trabajo.

Objetivos

En 2017 se realizará la auditoria externa de renovación de la certificación OHSAS 18001 de nuestro sistema de gestion de protección riesgos laborales.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

El procedimiento de compras se aplica tanto a los aprovisionamientos de productos (materia primera, auxiliares y material de embalaje) que pueden influir en la calidad de los productos fabricados, como a los productos de reventa y a los servicios subcontratados. La política de compras se lleva a cabo mediante un comité que envuelve 5 áreas: aprovisionamiento, finanzas, departamento de calidad, ventas y producción. Las decisiones sobre a qué proveedor comprar o contratar servicios, se definen mediante reuniones semanales de aprovisionamiento y mensuales de carácter global. Estas decisiones se basan en diferente información y aspectos sobre el proveedor, tales como: cuestiones técnicas y de calidad, redundancia de aprovisionamiento, reuniones con proveedor, resultado de auditorías, información del KYS relativa a responsabilidad social, laboral y medioambiental del proveedor y ranking en la evaluación de proveedores. Respecto a los proveedores que ejercen su actividad dentro de nuestras instalaciones, el departamento de compras busca asegurar que estos están cualificados para realizar el trabajo deseado y gestiona la coordinación de actividades. Durante 2016 se incluyeron dentro del ranking de proveedores a los de transporte.

Objetivos

Para 2017 el objetivo es mantener el alto el nivel de comunicación con los proveedores, a nivel comercial se realizarán mínimo 2 reuniones semestrales, a nivel técnico el objetivo es mantener mínimo una reunión técnica anual donde el proveedor pueda explicar innovaciones que puedan ser usadas por nuestra empresa. Relacionado con el ranking de proveedores,

hasta ahora se evalúan los de material primera, envases y transporte. El objetivo es ir trabajando también en el área de proveedores de servicios para que éstos puedan incluirse en un futuro en las evaluaciones de proveedores y el ranking.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Para 2017 se solicitará a los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

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

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un programa denominado 'Know Your Supplier' destinado a obtener información del proveedor sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, planes de contingencias y la implantación de códigos éticos y de conducta. Se ha detectado la necesidad de aumentar el control sobre aquellos proveedores considerados estratégicos, y en este sentido se ha desarrollado el cuestionario SET (Supplier Evaluation Tool) que son auditorías en las instalaciones del cliente que permitirá ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. Existe un plan de realización regular de auditorías a proveedores estratégicos. Durante 2016 se incluyó dentro de ese plan a los proveedores de envases.

Objetivos

Mantenimiento del plan de auditorías a proveedores estratégicos durante el año 2017.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores por parte del departamento de compras, donde se tienen en cuenta factores como: calidad técnica, logística, estándares internacionales, precio, innovación, comunicación y transparencia. Fruto de esta evaluación se establece un ranking anual de proveedores. Si un proveedor ha tenido una evolución negativa dentro del ranking, se le envía una notificación pidiendo un plan de acciones para recuperar el nivel de servicio-calidad anterior. En 2016 se incluyeron en el ranking no solo a proveedores de material primera y de envases, sino también de transporte.

Objetivos

El objetivo es ir trabajando también en el área de proveedores de servicios para que éstos puedan incluirse en un futuro en las evaluaciones de proveedores y el ranking.

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

o

Observaciones Genéricas

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

actividad de la empresa en todos sus ámbitos.

Comentarios

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

Objetivos

Para 2017 se busca que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

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

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existe 1 indicador para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de proveedor: número de no conformidades de proveedor. Se establecen unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de este indicador. Las no conformidades de proveedor afectan negativamente en la valoración anual de dicho proveedor y por tanto pueden suponer un descenso en su puntuación en el ranking final del año. Las no conformidades pueden ser debidas a temas de calidad de producto, medioambientales o de seguridad y salud en el trabajo. En 2016 las no conformidades de proveedor fueron 20, 4 menos que

en 2015. Durante 2016 también empezaron a registrarse no conformidades de proveedor de transporte, detectándose 8 durante el año. La mayoría de las no conformidades de proveedor fueron causadas por retrasos en la entrega de la mercancía.

Objetivos

El objetivo es ayudar a mejorar a nuestros proveedores en la calidad de sus productos y servicios. Para ello el proveedor recibe por parte de PJM PUJADAS información relativa a las áreas donde debe mejorarse gracias a la comunicación de las no conformidades detectadas, al ranking de proveedores donde puede ver su evolución respecto otros años y las reuniones semestrales.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Para proveedores estratégicos, se realizan las auditorías SET (Supplier Evaluation Tool) en las instalaciones de éstos. Dichas auditorías permiten ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. Existe un plan de realización de estas auditorías a proveedores estratégicos. En 2016 se incluyeron los proveedores de envases. En 2016 se realizó 1 auditoría a un proveedor estratégico.

Objetivos

En 2017 están planificadas 1 auditorías SET a proveedores estratégicos.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Para 2017 se requiere que los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

calidad de productos y servicios, coste, y responsabilidad ambiental y social.

Comentarios

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores por parte del departamento de compras, donde se tienen en cuenta factores como: calidad técnica, logística, estándares internacionales, precio, innovación, comunicación y transparencia. Fruto de esta evaluación se establece un ranking anual de proveedores. Si un proveedor ha tenido una evolución negativa dentro del ranking, se le envía una notificación pidiendo un plan de acciones para recuperar el nivel de servicio-calidad anterior. En 2016 se incluyeron en el ranking no solo a proveedores de material primera y de envases, sino también de transporte.

Objetivos

El objetivo es ir trabajando también en el área de proveedores de servicios para que éstos puedan incluirse en un futuro en las evaluaciones de proveedores y el ranking.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Para 2017 todos los nuevos proveedores homologados deben tener implantado un código ético y de conducta, alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En 2016 había 37 proveedores homologados. y que contestaron la encuesta del Know Your Supplier Program.

Objetivos

Los nuevos proveedores homologados durante 2017 deberán estar alineados con el código de conducta de la empresa y con los principios del Pacto Mundial.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Dentro de los procedimientos tanto de homologación como de evaluación de proveedores, el hecho de que éstos presenten certificaciones internacionales emitidas por un organismo auditor externo se considera de gran valor, en el sentido de que un proveedor que trabaja con sistema de gestión certificados y auditados presenta un riesgo de incumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial muy bajo. En 2016, el total de proveedores con certificaciones suponía el 86,7% del total. Respecto a los proveedores de servicios que ejercen su actividad en nuestras instalaciones, la empresa tiene implantado un sistema de coordinación de actividades destinado a asegurar que dichas empresas cumplen con los requisitos que marca la ley y están alineadas en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

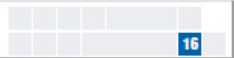
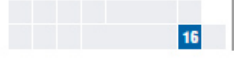
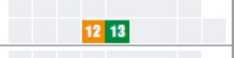
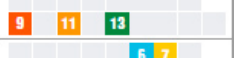
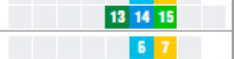
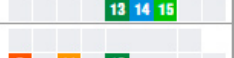
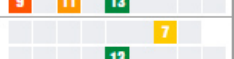
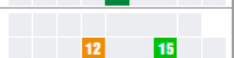
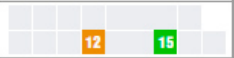
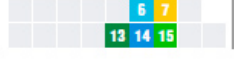
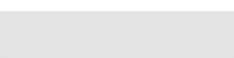
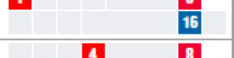
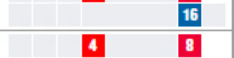
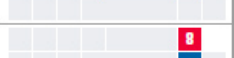
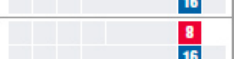
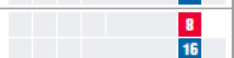
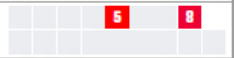
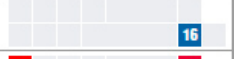
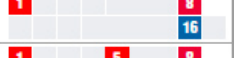
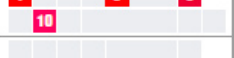
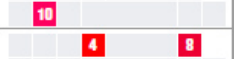
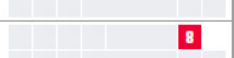
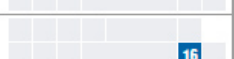
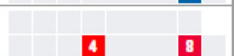


Objetivos

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



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

