

# Agropal, S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2016

Agropal, S.L.  
Poligono Sepes c/ Ganaderia Parcela 22 Naves 7-9  
Huesca

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

05 | Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

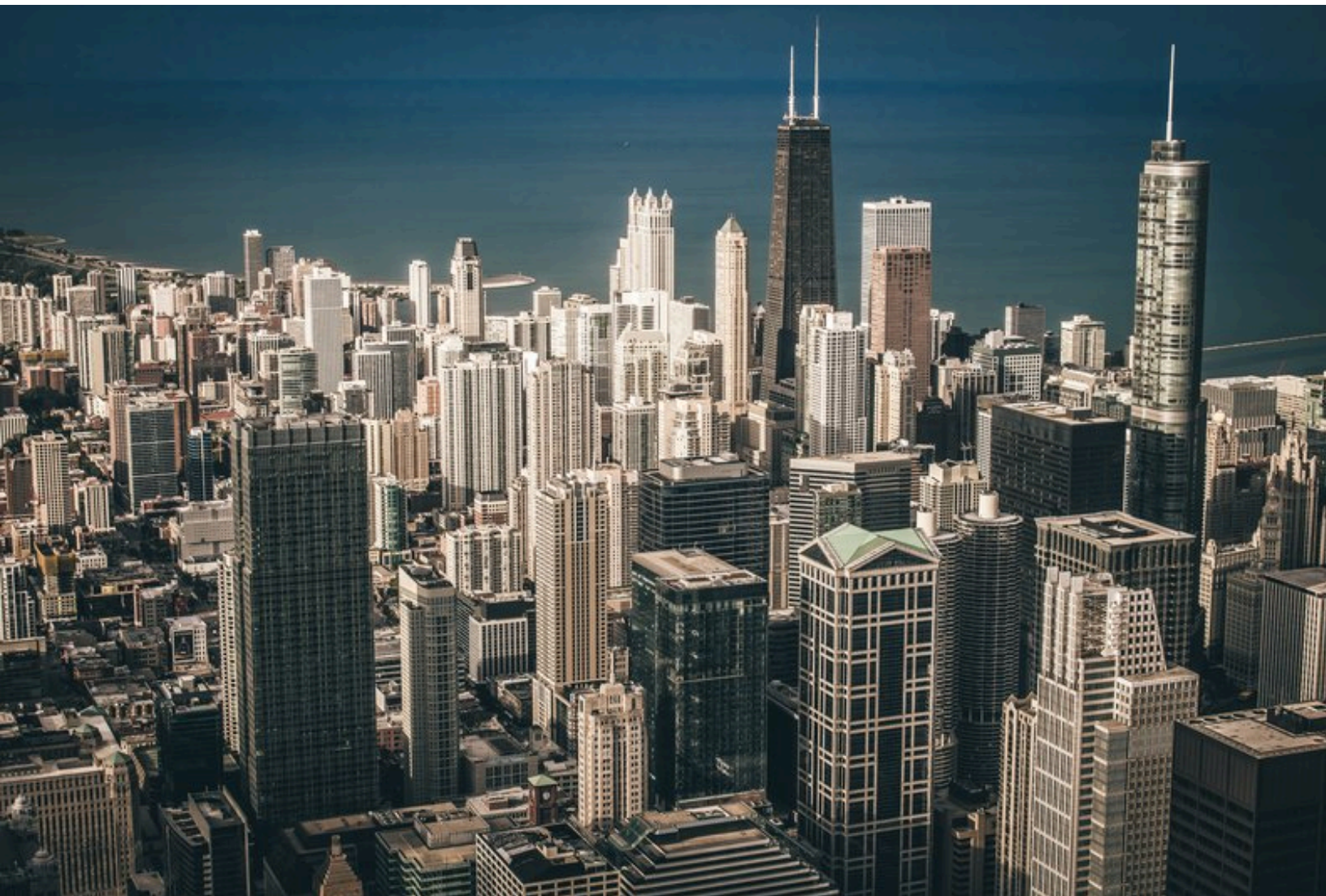
Administración

Socios/Accionistas

Comunidad/Sociedad Civil

Medioambiente





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Como cada año, Agropal renueva el compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de sus Diez Principios.

Este año que viene, es muy especial para nosotros, ya que cumplimos 25 años de trabajo. Una andadura caracterizada por la búsqueda de la excelencia y de crecimiento como empresa responsable en todos nuestros ámbitos de actuación.

En el año 2016, continuamos apostando con más fuerza en la comercialización de productos a base de algas como alternativa al uso de antibióticos y pesticidas. Estamos entusiasmados en defender esta cultura en la que creemos y vamos a seguir apostando para que la agricultura y ganadería sea sostenible.

Destacar como acciones de las que nos sentimos orgullosos, y que manifiestan la renovación de este compromiso: la obtención de la mejor puntuación aragonesa en la última edición de "EMPRESAS Y EMPRESARIOS RESPONSABLES CON LA INFANCIA 2016".

Fuimos partícipes, el 20 de noviembre, en Gala Responsables con la Infancia en Huelva y fuimos reconocidos como empresa responsable con los Derechos de los niños por el Consejo Independiente de Protección de la Infancia.

También se ha trabajado con la asociación Kemkar en la escolarización de 10 niñas del Tchad y con otras asociaciones del ámbito local como IluminAfrica, Aspanoa, Adecco.

A nivel estratégico ha sido un año de inversiones en eficiencia energética y de optimización en la eliminación de los residuos no peligrosos generados.

Por todo ello y más, nos comprometemos a seguir cultivando la RSC común e intrínseca a nuestro negocio.

Ignacio Almudévar Bercero.





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Agropal, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Poligono Sepes c/ Ganaderia Parcela 22 Naves 7-9

Localidad

Huesca

Provincia

Huesca

Comunidad Autónoma

Aragón

Dirección Web

[www.agropal.com](http://www.agropal.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ignacio Almudevar Bercero

Persona de contacto

Ignacio Almudévar Bercero

Número de empleados directos

40

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercial de productos de Nutrición y Sanidad animal y vegetal; y Montaje y diseño de instalaciones ganaderas.

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

960.000 – 24 millones

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Administración, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

No hay más grupos de interés.

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

No procede

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

No procede

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El informe de Progreso, se difunde a través de la web y a través de nuestro tablón de anuncios

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso



anual

Notas

En abril de 2015, recibimos un Accesit en la VII convocatoria de los premios de Responsabilidad social en Aragón. En 2016 recibimos el premio de empresa responsable con la Infancia en Aragón por el Consejo Independiente de Protección de la Infancia.

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

**CLIENTES:** Nuestros clientes son empresas y autónomos del sector primario: ganaderos y agricultores; así como todos los eslabones intermediarios: integradoras, comerciales, veterinarios.... Agropal se relaciona con los clientes a través de comunicación directa, en la propia empresa o en sus instalaciones. Poco a poco se han ido incorporando otras vías de relación que aportan valor en la comunicación hacia ellos: encuestas de satisfacción online, campañas redes sociales, blog...Así como la valoración de la resolución de las reclamaciones tras su cierre. Se imparten desde hace 6 años cursos de bienestar animal y aplicación de productos fitosanitarios en nuestras instalaciones. La información que

obtenemos de todas estas relaciones con ellos es primordial para nuestro Mapa de Información Relevante, dónde se recogen las fuentes utilizadas para tomar decisiones del Plan Estratégico.

**EMPLEADOS:** Los empleados son uno de los principales recursos de la empresa y nuestro principal grupo de interés. Cumplimos la legislación en materia laboral y seguridad en el trabajo; tenemos seguros de accidentes para todos los trabajadores al margen del servicio de prevención de riesgos laborales. Tenemos una plantilla de 40 trabajadores con total autonomía de trabajo y desde el año 2008 se han desarrollado reducciones de jornadas de trabajo para la conciliación de la vida laboral y la familiar. Desde entonces, 1 trabajadora se benefician de reducción de jornada por cargas familiares La dinámica es potenciar la participación de todas las personas mediante la comunicación informal día a día con el gerente o mediante charlas o mediante reuniones planificadas. Las acciones que se desarrollan van más allá del cumplimiento legal y se incorporan todos los años herramientas para poder mejorar el desempeño: herramientas y equipos informáticos, aplicaciones, maquinaria altamente cualificada para el trabajo en granja. Uno de los valores hacia los trabajadores, es la formación continua; se establece un plan de formación anual que proporciona formación adecuada y se evalúa la eficacia de los conocimientos adquiridos. De igual manera la empresa apoya y subvenciona la formación en otras áreas relacionadas con el puesto de trabajo. Además se fomenta la promoción de la autonomía y participación. Todos los puestos de trabajo con acceso a nuestro ERP (50% de las personas), pueden realizar mejoras mediante consultas a nuestro partner tecnológico.

**PROVEEDORES:** Junto con los empleados, los proveedores son recurso clave de la organización. La importancia para Agropal de la gestión de las alianzas externas con nuestros proveedores viene dada desde su propia Misión, Visión y Valores. Agropal reconoce que el éxito puede depender de las alianzas que se establezcan con otras organizaciones. Nuestra organización somete a proceso de homologación de proveedores antes de la aceptación. Los proveedores con los que

tenemos alianzas y acuerdos, están homologados por sus sistemas de gestión que minimizan los riesgos del incumplimiento a los principios del Pacto Mundial. Dentro de los proveedores-acreditados, (1700) debemos destacar principalmente las 7 marcas que representamos y con las que tenemos política de distribución y acuerdos comerciales. Representamos las marcas de nutrición y sanidad: de Mevet (Lleida), Ingaso (Álava), Lactoproduction (Francia), Vetoquinol (Madrid), Albio Ferm (Barcelona), Olmix (Francia), Meslpring (Holanda) . En instalaciones nuestros mayores volúmenes de compra son a los proveedores: Rotecna (Lleida), Prefabricados Ojefer (Lleida), Paneltim (Bélgica) y Kramp (Holanda). Las relaciones con estas marcas son fluidas; se realizan visitas semanales conjuntas a nuestros clientes, a los que se les invita a jornadas organizadas para conocer mejor los productos comercializados. Destacar la formación anual que nos facilitan las marcas Olmix e Ingaso, en la que se nos pone en contacto con otros distribuidores a nivel nacional e internacional y en las que se hace valoración de la marca. Olmix es uno de nuestros principales proveedores de nutrición y sanidad animal y vegetal; y es que Agropal siempre ha apostado por la comercialización de productos innovadores y respetuosos con el medio ambiente, elaborados a base de sustancias naturales como sustitutivos de los antibióticos y pesticidas para su aplicación en el pienso, como secantes naturales o como abono. Estos productos nos los suministra el proveedor Olmix y están teniendo una importante repercusión económica por su componente innovador y porque ayuda a los clientes a aumentar los resultados productivos. El periodo de pago a nuestros proveedores los tenemos establecidos en plazos entre contado y 30 días. En nuestro sector, está siendo habitual el pago a 180 e incluso a 210 días; el efecto de nuestra acción agiliza la distribución de recursos y mejora las relaciones comerciales. Para conocer el grado de fidelidad y los resultados de la alianza establecida con los proveedores se realizan encuestas en la que pueden describir sugerencias de mejora y en las que se valora además la conducta ética de Agropal hacia ellos. **COMUNIDAD**

**LOCAL/SOCIEDAD:** Agropal es una organización que es consciente del impacto social que tiene como empresa en la sociedad. Camina hacia ser empresa referente por la aportación al desarrollo local y social. En Agropal, el líder promueve el comportamiento ético y la responsabilidad social empresarial e implica a la organización en la participación social. Cada año, se despliega dentro de nuestra política: objetivos, ideas, iniciativas...relacionados con la responsabilidad social corporativa; en vías de conseguir la visión y un reconocimiento de la marca por parte de la sociedad. Surgen de la interacción del líder con Asociaciones y organizaciones; y es que desde el año 2000, existen alianzas con la Federación de Polígonos Industriales de Huesca (FEPI), con la Federación de Polígonos Industriales de Aragón (FEPEA), con Universidad de Zaragoza y con otras asociaciones. A través de estas relaciones, siempre, se ha trabajado desde Agropal en implantar servicios y mejoras comunes que ayuden a las empresas locales a desarrollar su actividad en un marco ideal; tanto social como medioambientalmente. **MEDIOAMBIENTE:** Para Agropal, es importante unir los objetivos de negocio con la responsabilidad ambiental; el uso racional de los recursos y hacer que el medio ambiente sea un valor clave para cada empleado, está también dentro de nuestros valores: Relacionando responsabilidad ambiental con objetivos de negocio; haciendo un uso racional de recursos y haciendo que el medio ambiente sea un valor clave para cada empleado

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

El Director General es el órgano superior, y junto con la Gerente y Responsables de cada área (nutrición y sanidad e instalaciones ganaderas), son los que toman las decisiones de sostenibilidad de la organización.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el

presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La gestión de la relación con los principales grupos de interés de Agropal es llevada a cabo por la Directiva de la empresa: el Gerente y los Responsables de los Departamentos de las dos grandes áreas comerciales nutrición y sanidad animal e instalaciones ganaderas. En el año 2015 se elaboró, proceso de gestión de las partes interesadas para que se tengan en cuenta todas las expectativas que se tienen de nuestra organización.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos

y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

A destacar nuestra participación en la Consulta de Naciones Unidas sobre los Principios de Alimentación, Agricultura y Empresas. (Madrid 27/03/14) “Hacia una agricultura sostenible en España: retos globales, soluciones locales “

## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

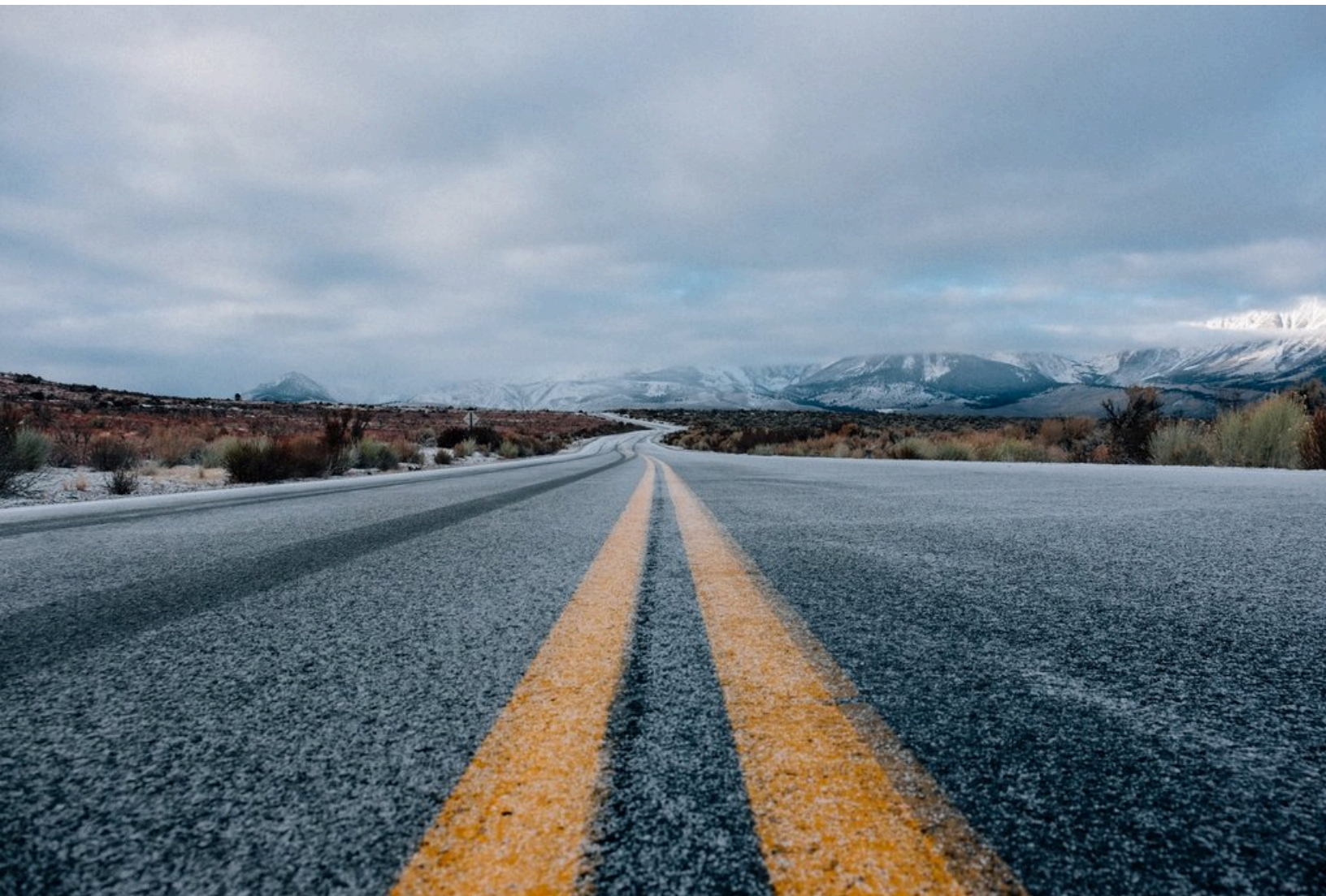
Se publican las acciones en rse, en forma de Memoria, y el Informe de Progreso del Pacto Mundial a través de nuestra web.

Dirección Web

[www.agropal.com](http://www.agropal.com)







# METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.



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

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

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

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

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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



# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



17

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

## NORMAS LABORALES



9

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

## MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

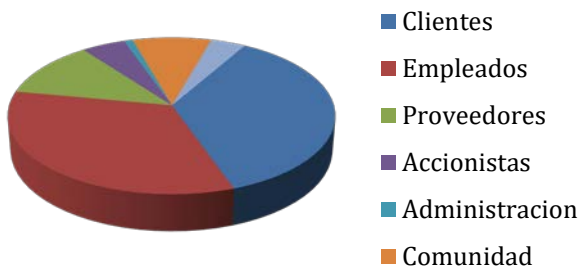
## ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



## CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 37

Empleados: 34

Proveedores: 12

Accionistas: 5

Administración: 1

Comunidad: 9

Medio ambiente: 4

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



160

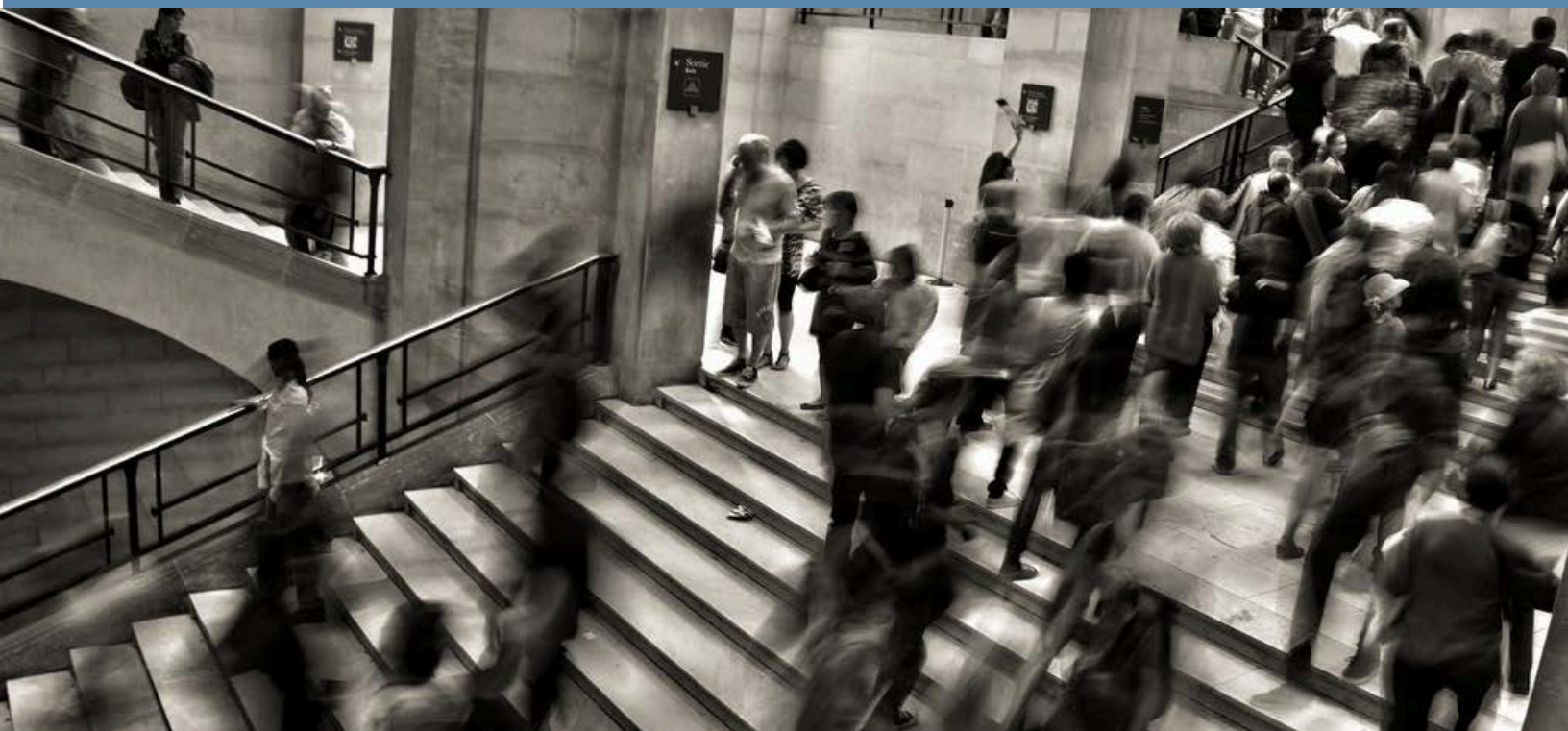






GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Acercar la RSE al consumidor final

La participación activa de nuestras acciones sociales las reflejamos en redes sociales y página web. Los aspectos que mejor valoran nuestros clientes es la ética de nuestro comportamiento hacia ellos; 6.36 vs 7 (2016).

---

### Línea estratégica de la compañía - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

El despliegue del marco estratégico, pasa por planificar objetivos relacionados con fomentar la RSC. Se hace seguimiento de Planes de Acción y de las actividades relacionadas.

#### Objetivos

Afianzar la RSC en el marco estratégico de la organización como hasta ahora

### Carta de Compromiso con el Cliente - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Existe modelo de carga de bienvenida dónde se invita a que los clientes conozcan las acciones sociales y de RSC que hace la empresa a través de la página web.

#### Objetivos

Continuar agradeciendo a clientes el compromiso y confianza hacia nosotros

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Durante el año 2016, se han publicado noticias relacionadas con la RSC de Agropal. Muchas de ellas han sido compartidas y sirven de escaparate y modelo para otras empresas. Se puede destacar la colaboración con el movimiento cristiano Los Monegros, que opera en Nicaragua. Desde Agropal se donó material ganadero para las explotaciones domésticas de una población indígena. También a destacar cuando en septiembre de 2016, obtuvimos el reconocimiento de empresa amiga de la infancia de Aragón, Una distinción que concedió en Huelva y dónde participaban empresas de toda España.

### Objetivos

seguir en la línea actual de publicaciones en RSC en las redes sociales

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

La tendencia es que los clientes estén más informados de la aplicación, y aspectos técnicos de los productos que utilizan. Las exigencias normativas y auditorias obligan a que por ambas partes se avance en transparencia y acceso a la documentación técnica y de seguridad de acompañan los productos. La accesibilidad de nuestros productos y servicios la evaluamos con la detección de la satisfacción del servicio postventa que ofrecemos; ya que es una pregunta abierta a nuestros clientes en la encuesta de satisfacción. En el año 2016, se cuantificó una nota de 5.46 vs 7. Nuestro servicio de distribución y procesos logísticos, se caracterizan por: • Responder a la demanda, obteniendo un óptimo nivel de servicio al menor coste posible. • Suministrar los productos necesarios en el momento oportuno, en las cantidades requeridas, con la calidad demandada y al mínimo costes, y, en todos los casos. • Con la flexibilidad necesaria para cubrir las necesidades del mercado cambiante. • Reaccionando rápidamente ante los pedidos de las granjas de los que depende el rendimiento global de la instalación (salud y alimentación)

---

### Participación en foros comerciales - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Los partners o proveedores colaboran en la organización conjunta de jornadas para que los clientes estén más informados y tenga un mejor acceso a la información de los productos.

#### Comentarios

Durante el año 2016, se han desarrollado jornadas/mesas redondas con participación de clientes y organizadas junto con nuestros partners

ingaso y olmix. En marzo de 2016, se participó en en la XIV jornada de empleo y emprendedores en el sector agrario y medioambiental; organizada por la Escuela Universitaria Politécnica de Huesca.

#### **Objetivos**

Se participa anualmente en foros organizados conjuntamente con las marcas representadas. De cara el 2017 se apostará por jornadas de sostenibilidad del sector.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Anualmente se evalúa la satisfacción de los clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

##### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Revisión periódica de la encuesta de satisfacción dónde se pregunta a los clientes la satisfacción con el producto y servicio

---

## **Satisfacción del cliente**

Agropal está en continua comunicación con el cliente; si por algo nos caracterizamos, es por el servicio de asesoramiento y confianza que prestamos para que nuestros clientes están fidelizados y satisfechos. La nota media del año 2016 ha sido un 6.5 vs 7. Nuestros clientes nos valoran muy bien nuestro asesoramiento y comportamiento ético.

---

#### **Políticas Internas de Gestión - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Comentarios**

Según las normas de Calidad implantadas, existe Política de Calidad enfocada a la satisfacción del cliente y procesos de calidad relacionados con ello.

#### **Objetivos**

Revisiones periódicas del proceso de satisfacción del cliente

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad -**

#### **Política**

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### **Objetivos**

Formalizar y publicar código ético

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Comentarios**

El código ético relacionado con las relaciones con los clientes: código ético comercial, ha sido expuesto a todas las personas para su total comprensión.

#### **Objetivos**

Revisión anual del código ético relacionado con las relaciones con los clientes

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Agropal tiene implantado normativa ISO 9001: 2008, y desde el año 2014 un código ético, manual de acogida y régimen interno que marca el comportamiento y valores hacia los clientes.

#### **Objetivos**

Adaptarnos a nueva norma ISO año 2015

#### **Acción Social - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

0

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Anualmente se evalúa la satisfacción de los

clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

#### **Objetivos**

Revisión anual de información de las encuestas, así como del proceso.

[Descargar documento adjunto](#)

**Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**  
G4-58

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**  
0

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Valoración negativa de los clientes**

Agropal dispone de herramientas para detectar satisfacción de los clientes que han confiado en nosotros. Las valoraciones negativas que puedan llegar por cualquier vía de comunicación: web, telefónica, directa en Agropal, a través los comerciales se tratan como una no conformidad en el sentido de identificar las causas de la valoración negativa que se haya podido generar.

---

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Durante el año 2016, hemos conseguido 200 me gusta nuevos en la página de facebook; y 50 en twitter.. Por estas vías, los clientes pueden comentar y hacernos llegar sugerencias. De igual manera, a través de la página web, hay un formulario que gestiona directamente las reclamaciones a través del departamento de Calidad.

#### **Objetivos**

Seguir fomentando las redes sociales para fidelizar y fomentar imagen de marca y comunicar imagen y labor social

**Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**  
G4-58

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**  
0

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente se evalúa la satisfacción de los clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

#### **Comentarios**

En el año 2016, se han conseguido 50 emails de clientes para poder contactar con ellos de manera más accesible y animarles a que interactúen con nosotros.

#### **Objetivos**

Seguir aumentando índice de respuesta encuesta satisfacción online. Aumentar base de datos de correos electrónicos.

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**  
0

#### **Comentarios**

la gestión de incidencias se desempeña a través de la herramienta PROQUO. Con ella se analiza cada incidencia y se toman medidas en todo caso para que no vuelva a producirse.

#### **Objetivos**

100 clientes satisfechos tras haber formulado una reclamación

---

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

Agropal, cumple la LOPD, y tras la incorporación de un nuevo trabajador se le da a conocer el compromiso de confidencialidad de datos referentes a clientes. Existe documento de confidencialidad firmado por cada trabajador. Están registrados los ficheros de clientes, proveedores y trabajadores y se realizan auditorias anuales del cumplimiento y seguimiento de documentación.



## **Políticas Internas de Gestión - Política**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Retroalimentar el código ético según nuevas necesidades o expectativas que se vayan detectando de manera legal; en temas de confidencialidad o protección de datos.

## **Código Ético - Política**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Agropal, ha implantado código ético que abarca el comportamiento hacia todos los grupos de interés.

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Retroalimentar código ético, manual de acogida y régimen interno de manera que sean herramientas básicas de formación de todos los trabajadores.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Agropal tiene implantado normativa ISO 9001: 2008, y desde el año 2014 un código ético, manual de acogida y régimen interno que marca el comportamiento y valores hacia los clientes.

### **Comentarios**

Esta implantado al 100 %, porque se ha reflejado la cultura de la empresa, con la que veníamos trabajando desde su fundación.

### **Objetivos**

Agropal dispone de una política de Calidad y código ético que incluye la cultura y vocación al cliente. Adaptación de la versión de la política de Calidad a la nueva norma ISO 2015

[Descargar documento adjunto](#)

## **Protección y confidencialidad de datos - Política**

### **Indicadores Relacionados**

G4-PR8

### **Observaciones Genéricas**

Agropal dispone de un documento de LOPD de obligado cumplimiento. Tras la incorporación de una persona en Agropal se firma documento de confidencialidad.

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Retroalimentar y verificar la cumplimentación de documento de confidencialidad de protección de datos según LOPD

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Seguir trabajando en acción social a través de la participación del líder en asociaciones como Foro Huesca Excelente, FEPEA (Federación de Empresarios Polígonos Industriales de Aragón) y club Rotario de Huesca.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

En el año 2016, se ha trabajado los medios de comunicación para que el cliente este mejor informado y atendido; principalmente a través de facebook, twitter y linkedin.

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Seguir comunicando a los clientes, como principal grupo de interés, las actuaciones de Agropal, así como cualquier otra información que puede ser de su interés.

[Descargar documento adjunto](#)

## **manual lpd - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

### **Objetivos**

El manual de LOPD, se revisará periódicamente

[Descargar documento adjunto](#)

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Anualmente se evalúa la satisfacción de los clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía



encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Adaptar cada año la encuesta de satisfacción en función de la información que nos gustaría obtener de los clientes. Tener en cuenta la valoración de nuestro comportamiento ético hacia ellos.

[Descargar documento adjunto](#)

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

0

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Intenta alcanzar más de 90% de clientes satisfechos tras el cierre de una reclamación.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Formación para clientes**

---

#### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Durante el año 2016, se han seguido desarrollando cursos a los clientes en aspectos legales que necesitan para su actividad: bienestar animal y aplicación de productos fitosanitarios. La asistencia a ferias del sector en ocasiones se realizan junto con nuestros clientes, al igual que las visitas a las instalaciones de nuestros proveedores que organizan eventos conjuntos.

#### **Objetivos**

Seguir formando a los clientes en cursos de bienestar animal y fitosanitarios

#### **Manual de Acceso a la Web de Clientes - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Disponemos de web corporativa para que los clientes puedan interaccionar con ella.

#### **Objetivos**

Desarrollar tienda online para acercar nuestros productos a clientes potenciales a nivel nacional. Ir actualizando periódicamente la web corporativa: apartado blog, noticias y trabajos realizados en granja.

#### **Encuesta de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

De manera periódica se actualizan las direcciones de correo electrónico para llegar a más número de clientes a través de correo masivos invitando a cumplimentar encuesta de satisfacción.

#### **Objetivos**

seguir elaborando encuestas de satisfacción via web para que los clientes les resulte más facil su cumplimentación. Incentivar la comunicación en la cumplimentación de encuestas para alcanzar un mayor índice de respuesta.

[Descargar documento adjunto](#)

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

0

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Seguir estableciendo mejoras en el programa PROQUO de gestión de nuestro sistema de Calidad , y más concretamente en los informes que se despliegan en la gestión de incidencias.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Relación duradera con los clientes**

Agropal cuenta con una cartera de clientes altamente fidelizados, como así lo demuestra el análisis de satisfacción elaborado anualmente. Somos una empresa referente en el mercado objetivo y en la zona dónde operamos. Nuestros principales clientes son integradoras del sector porcino que mantienen relaciones estables con nosotros año tras año.

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

### **Comentarios**

La cultura de Agropal que se transmite hacia los trabajadores, es vocación de servicio y una conducta hacia nuestros clientes acorde a nuestros valores.

### **Objetivos**

Valoraciones máximas en valoración de la conducta hacia los clientes.

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

Durante el año 2016, se ha colaborado con cliente que dirige ONG en Nicaragua. Se ha colaborado con Asociaciones de Vecinos y se ha cedido a nuestra mascota para animar las fiestas de los barrios. Se acompaña a clientes que reciben premios o reconocimientos durante el año; como los porc`dor; es una manera de reconocer la labor de los productores ganaderos.

### **Objetivos**

Transmitir la acción social a través de las redes sociales

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

De manera anual se elabora memoria de sostenibilidad de formato libre para recopilar acciones en rse

### **Objetivos**

Seguir como hasta ahora

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Objetivos**

No aplica

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

las reclamaciones formuladas por los clientes son analizadas una vez resueltas. Se hace valoración de la satisfacción tras su cierre. Satisfecho: 6 Expresa alguna queja, pero RCL resuelta: 4 Descontento, pero RCL resuelta: 3 Muy descontento, continúan los problemas: 1 La nota media de los 29 clientes que han formulado reclamaciones ha sido 5 vs 6

### **Objetivos**

Nota media de satisfacción mayor o igual a 4

[Descargar documento adjunto](#)

### **Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

### **Comentarios**

Existe proceso de satisfacción del cliente dónde se describe de manera anual los criterios para detectar la satisfacción de los clientes y las áreas de mejora que nos vamos a encontrar tras el proceso. En el año 2016, se realizaron encuestas a través de la página web, llamadas telefónicas y análisis de resolución de reclamaciones. Se analizan resultados y se concluye en informe de satisfacción del año en curso. La valoración que tienen de la confianza ofrecida y del comportamiento ético nos aporta valor de como los clientes nos ven en el compromiso.

### **Objetivos**

Seguimiento anual de indicadores de satisfacción como se va haciendo hasta la fecha.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Buen ambiente laboral

Agropal cuida mucho el clima laboral de los trabajadores. Todos los años se realizan cenas de empresa y se celebran periódicamente cumpleaños y eventos en la zona de descanso. Desde 2015 se realizan encuentros internos para mejorar el clima laboral.

---

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

#### Objetivos

Poner en marcha proyecto de estandarizar plan de comunicación personal

[Descargar documento adjunto](#)

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

---

## Falta de información a los empleados

La dinámica de Agropal es potenciar la participación de todas las personas mediante la comunicación informal día a día con el gerente mediante charlas o mediante reuniones planificadas.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### Comentarios

#### Objetivos

Revisión de código como hasta ahora.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Tras la incorporación de una persona a la organización, se facilita un kit de acogida (manual de acogida) con información necesaria para conocer la cultura de la empresa a la que pertenece.

#### Objetivos

Revisión contenido formal del kit de acogida.  
Actualización de datos.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

La política de Agropal está difundida a través de nuestra web, en el manual de acogida, en el código ético y en los tabloneros internos. Todas las personas la conocen.

#### Objetivos

Reuniones anuales de toda la plantilla de la organización  
Revisión anual de la política.

### Plan de comunicación interna - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

A través del sistema que utilizamos para la gestión interna de la calidad (PROQUO), hay establecido un calendario de reuniones por proceso que se cumple de manera exhaustiva. Se va cumplimentando un registro como acta y resumen de la reunión o comunicación establecida.

#### Objetivos

Revisión anual del cumplimiento de los canales internos de comunicación

### Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Agropal incorporó al sistema la realización de una encuesta de clima laboral en el año 2010. Se tiene previsto formalizar la periodicidad y el contenido.

## Objetivos

Elaboración de encuesta clima laboral para año 2014-2015

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de indicadores que reflejan las horas de formación por línea formativa, así como la inversión en conocimientos que reportan valor a la empresa.

#### **Objetivos**

planificar la formación anual

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Accidentes laborales

---

### **Normativa interna de la organización - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Se dispone de un reglamento interno de conducta, así como derechos y deberes de los trabajadores.

#### **Objetivos**

Revisión periódica de Reglamento interno en lo relacionado con la obligatoriedad del cumplimiento de las normas de prevención.

### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Existe objetivo de accidentabilidad 0 y planes de mejora económica a los trabajadores basada en incentivos conseguidos por cumplimiento de normas seguridad.

#### **Objetivos**

Mayor número de objetivos en materia de prevención

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de

todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### **Comentarios**

Existe objetivo en vigor de accidentabilidad 0

#### **Objetivos**

Hay establecido y planificado un sistema de motivación para el uso de EPIS laborales y de concienciación de la responsabilidad de su utilización. No obstante de cara a próximos años, se tiene previsto aumentar los planes de acción relacionados con la prevención,

### **EPI's - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

La entrega de epis se realiza en cada incorporación al puesto de trabajo.

#### **Objetivos**

Intensificar revisiones de uso de epis en puesto trabajo en granja.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

En Plan de Comunicación se contempla esta comunicación vertical para controlar los riesgos asociados a estos puestos de trabajo. Reuniones trimestrales con técnicos y ayudantes de montaje.

#### **Objetivos**

Seguimiento exhaustivo de Plan de Comunicación con ayudantes y técnicos de montaje para compartir experiencias, formación y anticiparnos a situaciones que puedan crear riesgo para los trabajadores.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

El sistema de prevención de riesgos laborales que se aplica, está basado en el cumplimiento de todos los requisitos formativos impuestos en la normativa y legislación actual.

#### **Comentarios**

Todos los operarios tienen la formación requerida



en el convenio.

#### **Objetivos**

Seguir actualizando en el Plan de Formación anual la línea formativa de prevención. En 2016-2017, se realiza la formación de sistema anticaidas: evacuación y rescate para la realización de trabajo en cubiertas

#### **Informe de Revisión por la Dirección - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Contemplar el sistema de Prevención de Riesgos Laborales y las acciones para su potenciación en la Revisión por la Dirección.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Comentarios**

Se realizaran auditorías anuales de seguimiento de aplicación de buenas prácticas en el ámbito de prevención de riesgos laborales.

#### **Objetivos**

Aplicación de auditorias internas por parte de la Responsable Externo del servicio de prevención externo.

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Objetivos**

Registrar todas las incidencias y observaciones por pequeñas que sean en el sistema de gestión de No Conformidades

#### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Objetivos**

Introducir el indicador de Índice de Absentismo de contingencias profesionales como parte de nuestra batería de indicadores.

## **desempeño**

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### **Objetivos**

la evaluación del desempeño, se realiza en base al cumplimiento de un código ético de funcionamiento que se formalizó a mediados de año 2014. Nos marcamos la meta de evaluación de las competencias asignadas a cada puesto de trabajo.

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Comentarios**

Las actividades formativas se planifican, se aprueban y se evalúan según unos objetivos concretos.

#### **Objetivos**

Continuar en la línea de formación continua y de evaluación de la formación realizada

#### **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**

Para la gestión de los procesos y el seguimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, se implantó este año una herramienta en la nube integrada con Microsoft Office 365 y Business Intelligence: (PROQUO).

##### **Comentarios**

Esta herramienta, nos ha permitido una mejor gestión del conocimiento: Traslación directa y controlada de la información a todas las personas participantes en un mismo proyecto, Accesibilidad: Acceso desde cualquier lugar y dispositivo al estar

---

## **Ausencia de evaluaciones de**

en la nube y ayuda en la gestión, al disponer en una única aplicación toda la información y datos del Sistema de Gestión de la Organización. Mediante esta aplicación se analizan las horas de formación y se calculan los indicadores adjuntos

#### **Objetivos**

Realizar evaluación de competencias para todas las personas que componen la organización según la herramienta PROQUO

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Conciliación familiar y laboral**

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### **Comentarios**

Esta reflejado en nuestro código ético: Se implantan medidas para ayudar a los empleados con responsabilidades familiares (Conciliación y flexibilidad de horario). Además del cumplimiento legal, Agropal, se compromete a ayudar a sus trabajadores y grupos de interés en situaciones especiales, con los apoyos necesarios a cada situación.

#### **Objetivos**

Retroalimentar código ético en función aportaciones personas y sus necesidades familiares

[Descargar documento adjunto](#)

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

De manera anual se elabora memoria de sostenibilidad de formato libre para recopilar acciones en rse

**G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales**

### **por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

#### **Observaciones Genéricas**

Disponemos de indicadores que reflejan las horas de formación por línea formativa, así como la inversión en conocimientos que reportan valor a la empresa.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Seguir aumentando las horas de formación según plan de formación actual.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

---

### **Inserción de personas con discapacidad (LISMI)**

Desde abril de 2014 se trabaja con asociación down de Huesca en proyecto colaboración: se llevan sobres y sellos por separado para montar el sobre franqueado y se les paga 10 ctm por sobre en colaboración con la asociación.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

En el año 2016, se ha participado en memoriales representados en eventos deportivos "Memorial José Pérez" (octubre 2016), en torneos de padel solidario organizados por el Rotary Club de Huesca (IluminAfrica). Importante también el haber ayudado a través de la asociación Kemkar; a escolarizar a 10 niñas en la población de Tchad. Con tan sólo 20 €, esta asociación contribuye a que una niña tenga educación y no sea injustamente tratada desde su infancia.

## Objetivos

Continuar en la línea actual de participación activa en proyectos sociales.

---

## Contratación de mano de obra infantil

En el año 2016, recibimos en Huelva y por el Consejo Independiente de Protección de la Infancia, el premio de empresa responsable con a Infancia a nivel de Aragón.

---

---

## Falta de compromiso del empleado con la entidad

---

### Programa de Acogida - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Cuando el Manual de Acogida se expone a las nuevas incorporaciones, se firma un documento de su total comprensión. De igual manera las personas de manera recíproca pueden aportar observaciones relacionadas con su vida personal que pueden afectar al desarrollo de su vida laboral. De esta manera, las personas se sienten comprometidas y tenidas en cuenta para su nueva etapa laboral.

#### Objetivos

Revisión del Programa de Acogida si es necesario

### Satisfacción Plan de Acogida - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Existe documento de comprensión del Manual de Acogida y de anotación de observaciones personales.

#### Objetivos

Revisión de documentación si procede

---

## Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Todos los trabajadores tienen contratos de trabajo y condiciones salariales según su convenio. Agropal favorece en todo momento unas condiciones de trabajo favorables a los trabajadores.. mucho más allá de la obligación legal.

---

---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

---

### Descripción de los Puestos de Trabajo - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

En Proceso de Recursos Humanos de Agropal, contempla la definición de las funciones de cada uno de los puestos: formación requerida, aptitudes y actitudes. La evaluación de competencias se realiza en función de estos parámetros. Ante una nueva contratación, se verifica el cumplimiento formativo vía curriculum , y actitudinal y aptitudinal vía entrevista de trabajo.

#### Objetivos

Revisión periódica de funciones de puestos de trabajo y evaluación de competencias

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Agropal cumple con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales En 2014. Se planifica cada día más la actividad preventiva.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro

comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

**Comentarios**

Para Agropal es muy importante la PRL en todo el ámbito de la organización. Se destina muchos recursos para su prevención. Se hace seguimiento e investigación de toda la siniestralidad para evitar su repetición.

**Objetivos**

revisión periódica Implantación de objetivo: accidentes laborales: 0

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

0

**Comentarios**

En todas las reuniones que se establecen con las personas que operan en granjas y que sus trabajos son implican una mayor prevención de riesgos, se habla de la importancia del uso de los epis: concienciación de un uso correcto.

**Objetivos**

Seguir en la línea formativa

**Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

De manera anual se elabora memoria de sostenibilidad de formato libre para recopilar acciones en rse

**Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

**Comentarios**

Hay implantados indicadores de siniestralidad: comparativa de procesos de contingencia profesional por periodo de tiempo.

**Objetivos**

Revisión de indicadores para tomar acciones al respecto.

[Descargar documento adjunto](#)

# Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

---

**Definicion de Puestos de Trabajos - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

0

**Comentarios**

Todos los puestos de trabajo están definidos y caracterizados; esto facilita la contratación de un persona de acuerdo a una serie de criterios establecidos.

**Objetivos**

Revisión periódica de las funciones y características de los puestos de trabajo.

# Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

---

**Código Ético / Conducta - Política**

**Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

**Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

**Comentarios**

Existe desarrollado en Manual de Acogida, que los trabajadores deben anteponer los intereses de la empresa a los suyos propios cuando estén realizando tareas de su puesto de trabajo.

**Objetivos**

Revisión Manual de Acogida y código ético cuando sea necesario





GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

Agropal hace uso de código ético dónde aparece la forma de actuar hacia los proveedores. Nuestros proveedores y marcas a los que representamos conocen nuestros criterios de evaluación y saben que Agropal cuenta con unos principios y cultura empresarial hacia ellos.

---

### Código Ético Comercial - Política

#### Indicadores Relacionados

0

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Se trabaja muy activamente en dar a conocer toda nuestra acción y proyectos sociales

#### Objetivos

Seguir como hasta la fecha...publicando nuestros avances en RSC a través de la web y redes sociales

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Anualmente se evalúa la satisfacción de los clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Agropal intenta controlar este riesgo..y establecer alianzas muy duraderas, buscando siempre el beneficio mutuo. Junto con los empleados, los proveedores son recurso clave de la organización. La importancia para Agropal de la gestión de las alianzas externas

con nuestros proveedores viene dada desde su propia Misión, Visión y Valores. Agropal reconoce que el éxito puede depender de las alianzas que se establezcan con otras organizaciones.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### Comentarios

Disponemos de código ético desde 2014 dónde recoge el comportamiento de Agropal hacia los proveedores.

#### Objetivos

Revisión periódica del código de conducta hacia proveedores según actualización de la información.

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Nuestro sistema de gestión recoge la actualización y revisión de la relación con las partes interesadas, conociendo sus necesidades y/o expectativas.

#### Objetivos

Establecer indicadores del proceso

[Descargar documento adjunto](#)

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Anualmente se evalúa la satisfacción de los clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

#### Objetivos

Revisión periódica de la encuesta de satisfacción. Análisis de datos.

[Descargar documento adjunto](#)



---

## Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

---

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Anualmente se evalúa la satisfacción de los clientes y proveedores. Se llega a ellos de acuerdo a un proceso de detección de la satisfacción, vía encuestas web o de manera telefónica. Se motiva la participación a través de sorteos en la época navideña.

#### Comentarios

Anualmente se recoge información de nuestros proveedores y clientes a través de la web de Agropal. Se manda link con encuesta de satisfacción.

---

## Evaluación de proveedores

Nuestra organización somete a proceso de homologación de proveedores antes de la aceptación y seguimiento de los mismos de manera trimestral. Los proveedores con los que tenemos alianzas y acuerdos, están homologados por sus sistemas de gestión que minimizan los riesgos del incumplimiento a los principios del Pacto Mundial.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

### Comentarios

Existe código ético de comportamiento hacia nuestros proveedores. De manera anual los proveedores nos evalúan nuestro comportamiento ético hacia ellos.

#### Objetivos

Revisión periódica de código ético según necesidades

### Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Mediante el sistema de aseguramiento de la calidad: PROQUO, se homologan los proveedores en base a unos criterios de aprobación. De manera anual hay revisiones objetivas de acuerdo a las incidencias ocasionadas durante la relación comercial y de acuerdo al cumplimiento de los requisitos de aprobación.

#### Objetivos

Continuar con la revisión anual de evaluación de proveedores

### Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

De manera trimestral nuestros proveedores principales, son evaluados según criterios de calidad (incidencias, relaciones comerciales..)

### Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Los proveedores vía web tienen pueden cumplimentar formulario de quejas y sugerencias y cumplimentar encuesta de satisfacción de nuestras relaciones comerciales. Se manda un recordatorio para animarles a rellenar la encuesta de manera anual. Ha sido muy importante también durante el último año la comunicación vía redes sociales, que nos ha servido para dar a conocer la RSC de Agropal.

#### Objetivos

Obtener cada año más información de nuestros proveedores para evaluar el grado de alianzas.

### Número de quejas y consultas de/sobre los

**proveedores - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Comentarios**

De manera anual se analizan las reclamaciones por proveedor; por tipo de reclamación, así como el seguimiento hasta el cierre. Todos los proveedores

obtienen una nota en función de estas reclamaciones.

**Objetivos**

Continuar como hasta la fecha y de manera anual con la evaluación y seguimiento de las reclamaciones a proveedores en la revisión por la Dirección.

GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS



---

## Satisfacción de expectativas

Se revisa cada año una guía que sirve a los socios en caso de conflicto o desencuentro.

---

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Agropal tiene implantado normativa ISO 9001: 2008, y desde el año 2014 un código ético, manual de acogida y régimen interno que marca el comportamiento y valores hacia los clientes.

### Código Ético Comercial - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Objetivos

Formalizar código ético

### Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Todo nuestro sistema de gestión es transparente. De manera mensual atendemos inspecciones de la administración para comprobar trazabilidad de nuestros productos y anualmente es auditada nuestra contabilidad por empresa externa homologada.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Objetivos

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

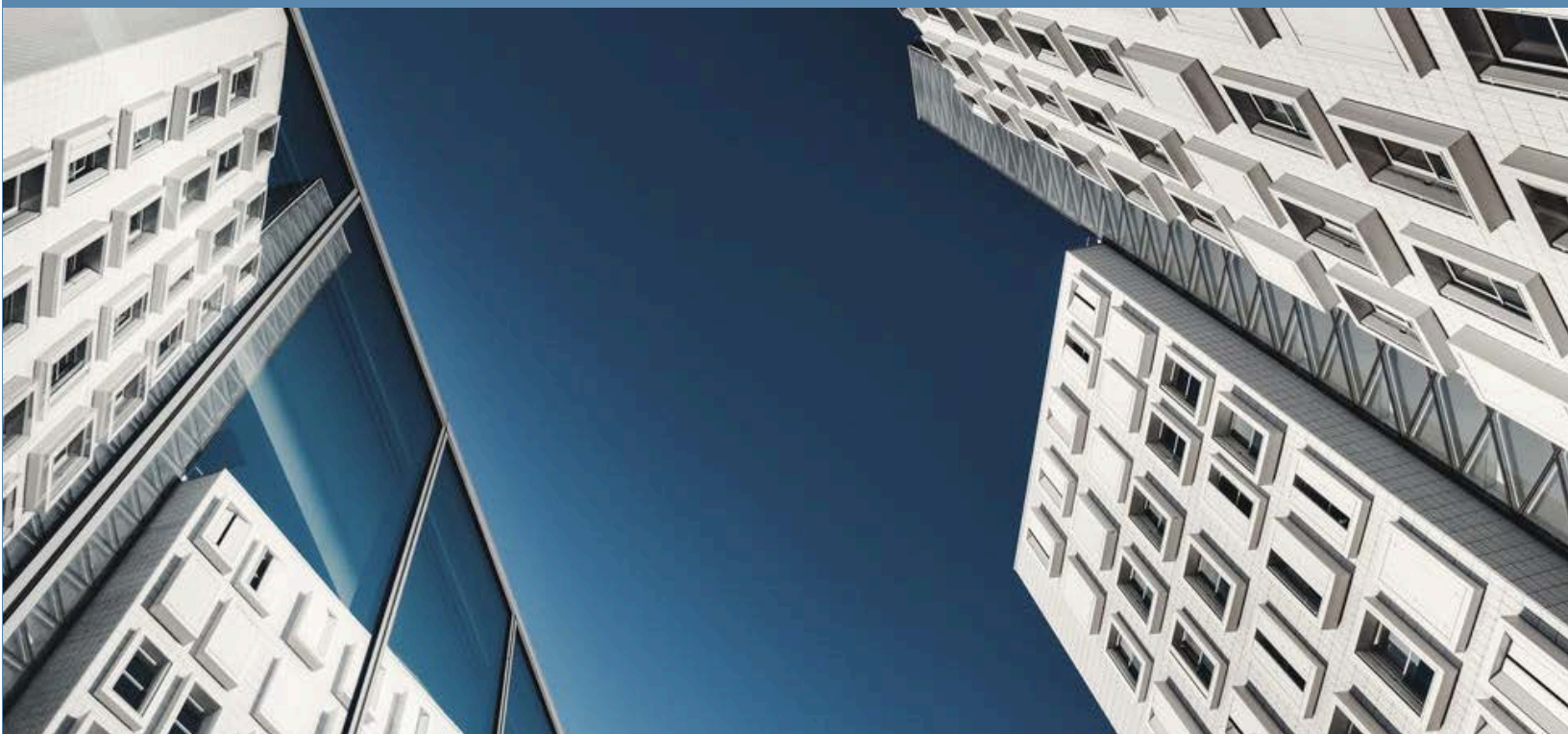
0

#### Comentarios

Nuestro indicador al respecto, se refiere al número de clientes que están satisfechos tras la resolución de una incidencias o queja (de producto o servicio)

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN





---

## Contratos transparentes con la administración pública

La organización, desde su fundación, no ha tenido ninguna sanción administrativa. Nuestras cuentas son auditadas anualmente por empresa externa y facilitamos toda la información que nos solicita a la administración en inspecciones periódicas. Además del código ético y de la política de comunicación e información existe una total transparencia a nivel económico, medioambiental y social. Todas las noticias relevantes aparecen publicadas en nuestra web, así como el pacto de las Naciones Unidas. La responsabilidad

económica de Agropal tras sus 25 ejercicios de historia es claramente demostrable, reflejando un crecimiento continuo y controlado desde su constitución, crecimiento en el que ha primado la estabilidad de la organización y el mantenimiento de sus estándares de calidad por encima del crecimiento a toda costa.

---

### Normativa Vigente - Política

#### Indicadores Relacionados

#### 00 Observaciones Genéricas

Nuestra gestión es totalmente transparente ante la administración pública. Se audita nuestras cuentas, nuestro sistema de gestión, y nuestros movimientos de piensos y medicamentos.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD





seguridad que trabaje sobre vigilancia en las empresas. El resultado valorado en años posteriores ha sido una disminución de más de un 80% de los robos, así como un descenso en los accidentes de tráfico. En este sentido el pasado día 10 de Noviembre Ignacio Almudévar se reunió en Zaragoza como Vicepresidente de la FEPEA (Federación de Parques Empresariales de Aragón) con el Delegado de Gobierno en Aragón, para extrapolar a otros polígonos el proyecto de la videovigilancia para la seguridad. • Agropal, fundador Foro Huesca Excelente En Diciembre de 2012, se buscaron sinergias entre empresas de la localidad que apuesten por la mejora continua. Así pues, en enero de 2013, Agropal fue fundador del “foro Huesca Excelente”, con el fin de organizar eventos en excelencia y responsabilidad social, compartir buenas prácticas, organizar formación según criterios EFQM y RSC. Dicho Foro lo componen en la actualidad 17 empresas oscenses. Durante el 2013 y 2014, se han realizado 25 reuniones de trabajo. • Proyecto Punto Stop En febrero de 2013, se desarrolló la iniciativa “punto stop” para cubrir las necesidades puntuales, de personas que acceden a los polígonos industriales de Huesca y que necesitan movilidad (carecen de vehículo propio). Se desarrolló dentro del Plan de Movilidad de la Ciudad. Por todo ello se planificó el coordinar la recogida de usuarios que carecen de vehículo en zonas señalizadas llamadas “PUNTO STOP” por otros usuarios que estén utilizando su coche Es decir, ofrecer oferta de transporte colectivo, optimizando el ya existente. Este proyecto se desarrolló sin recursos, sólo con el lado más amable de las personas, teniendo en cuenta que es un servicio voluntario. En la actualidad se está en la fase de concienciación a los usuarios. Tras la aprobación por el ayuntamiento el pasado año, se han colocado recientemente, señales por los polígonos de la ciudad. • Agropal, acciones a través de Rotary Club Huesca Agropal como socio del rotary club desde el año 2000, colabora desde el grupo rotario en proyectos solidarios. Después de siete años colaborando con la Fundación Cruz Blanca de Huesca, el Rotary Club oscense ha escogido a

la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) y la Asociación Down en 2013 y la asociación de autismo y asociación Down de Huesca en 2014 • Agropal Participa Jornada de Formación escolar En abril de 2013 Agropal fue invitada a participar en Jornada de Formación a alumnos de 4º ESO del Colegio San Viator de Huesca sobre la Industria en Aragón y la provincia. Dicho trabajo de investigación, fue desarrollado en Agropal en el que se hizo especial hincapié en que la empresa y su entorno están mutuamente vinculados. • Agropal participa en marcha solidaria (ASPACE) En abril de 2013, Ignacio Almudévar participa en marcha solidaria a favor de los enfermos de Parálisis Cerebral y su asociación ASPACE Huesca; fue portada en Heraldo de Aragón el lunes 29/04/13 • Agropal donación oliveras Universidad En marzo de 2014, Agropal, hizo la donación de dos oliveras para representar alumnos y profesores fallecidos. • Agropal con la Asociación Down En abril de 2014, se patrocinó equipo de baloncesto de la asociación down. De manera paralela, se está trabajando con esta asociación para dar trabajo a las personas con discapacidad. A lo largo del año 2014, nos han franqueado 6000 sobres en blanco corporativos. El proyecto consiste en pagar 10 cts por sobre al que se le pega el sello, en lugar de comprarlos ya franqueados al servicio de correos. • Agropal financia proyecto de comunicación (cadis Huesca) En Junio de 2014, Agropal, financió el proyecto de comunicación “Bandidos de la Hoya”, Igual Da y Display, en los que participan más de 70 personas con discapacidad de Cadis Huesca.

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético recoge las expectativas de todos los grupos de interés y describe nuestro comportamiento hacia cada uno de ellos. Existe política de prevención de riesgos laborales asociada a nuestro sistema de gestión de calidad; la que se mantiene viva y con objetivos planificados para garantizar la seguridad de los



trabajadores.

## **Objetivos**

Revisiones periódicas del código ético

## **Colaboración mutua - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

En febrero de 2013, se desarrolló la iniciativa “punto stop” para cubrir las necesidades puntuales, de personas que acceden a los polígonos industriales de Huesca y que necesitan movilidad (carecen de vehículo propio). Se desarrolló dentro del Plan de Movilidad de la Ciudad. Por todo ello se planificó el coordinar la recogida de usuarios que carecen de vehículo en zonas señalizadas llamadas “PUNTO STOP” por otros usuarios que estén utilizando su coche. Es decir, ofrecer oferta de transporte colectivo, optimizando el ya existente. Este proyecto se desarrolló sin recursos, sólo con el lado más amable de las personas, teniendo en cuenta que es un servicio voluntario. En la actualidad se está en la fase de concienciación a los usuarios. Tras la aprobación por el ayuntamiento el pasado año, se han colocado recientemente, señales por los polígonos de la ciudad. Agropal como socio del rotary club desde el año 2000, colabora desde el grupo rotario en proyectos solidarios. Después de siete años colaborando con la Fundación Cruz Blanca de Huesca, el Rotary Club oscense ha escogido a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) y la Asociación Down en 2013. A través de esta asociación, se ha patrocinado actos benéficos como: Junio 2013 Relevo Amigo a beneficio de Atades Huesca. Recaudación obtenida destinada a pisos de vida independiente para personas con discapacidad intelectual. Octubre 2013 Presentación vino solidario 2013 para recaudar fondos para AECC. Octubre 2013 Cena “Exaltación tomate rosa” para recaudar fondos para asociación autismo Huesca.

## **Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

En febrero de 2015 se colaboró con el movimiento rural cristiano en un proyecto ganadero y agrícola con una comunidad indígena. En junio de 2015, se colaboró con la asociación de autismo de Huesca y con la asociación de enfermos neurológicos

oscense. En noviembre de 2015 se colaboró en la campaña de Adecco “No sólo es empleo” para poner en valor a las personas con discapacidad, su profesionalidad, su talento y la aportación al mercado laboral y a la empresa. En diciembre de 2015, se participó con ASPANOA en Huesca; para hacer llegar juguetes a los niños enfermos de cáncer de esta asociación. En 2016 se ha trabajado a través del rotary club con asociaciones como IluminAfrica patrocinando torneo de pádel. Desde el año 2013, debido a un incremento en facturación y en consecuencia un mayor volumen de aprovisionamiento de sobres y papelería corporativa, trabaja con un sistema de gestión de facturación quincenal. Y en este periodo se emiten y manipulan unas 500 facturas. El primer planteamiento pasó por adquirir sobres franqueados con nuestra imagen corporativa. Principalmente para reducir tiempos de colocación de sello, ya que el coste del sobre franqueado y adaptado, era mayor que el sistema que se estaba utilizando. Se adquirieron en las oficinas de correos 5000 sobres en junio de 2013. En octubre de 2014, alineando nuestra necesidad con la generación de valor social, y con la implicación de la Dirección, que gestó la idea de esta buena práctica, se buscó como patrocinio a la Asociación Down de Huesca. Con esta Asociación existe una relación desde su constitución en 1991. No nos podemos olvidar que la Responsabilidad Social suelen partir de acciones personales, de las personas que dirigen la empresa o de las personas que la integran. En nuestro caso, La Dirección de AGROPAL, S.L., planteó crear una relación de trabajo con este grupo de chavales que están en la Asociación; un proyecto basado en un área muy concreta: Mejora de la coordinación y psicomotricidad en el taller de trabajo de su escuela, pegando sellos en sobres. Desde el primer planteamiento, la Asociación colaboró para que el proyecto saliera adelante, y no ha supuesto inversión por ambas partes; sólo organización de los grupos de trabajos y la introducción de esta tarea en sus actividades.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Comentarios**

### **Objetivos**

participar en próxima convocatoria de Pilot 2015



[Descargar documento adjunto](#)

#### **Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Comentarios**

en el año 2015 se han patrocinado jornadas de aprovechamiento de purines en el mundo ganadero. La Universidad Politécnica de Huesca, cuenta con Agropal para patrocinar eventos relacionados con el sector primario. En marzo de 2016, se colaboró impartiendo charla dentro de la jornada "Empleo y Emprendedores en el sector agroalimentario y ambiental"; para orientar a los

universitarios en sus salidas profesionales.

##### **Objetivos**

Participar en asociaciones de manera activa.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

De manera anual se elabora memoria de sostenibilidad de formato libre para recopilar acciones en rse

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

**Código Ético - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

**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

Se han realizado durante el último año inversiones en relación al ahorro energético. Se han incorporado iluminarias tipo led en la parte exterior de la nave; para garantizar una mayor eficiencia energética, menos consumo y mayor iluminación. Además se ha comprado una prensa de cartón de balas, para dar máximo aprovechamiento de los residuos no peligrosos generados; y minimizar costes respecto al sistema actual de eliminación de estos residuos.

### Comentarios

### Objetivos

Seguir en la línea de utilización de tecnologías respetuosas medio ambiente.

**Recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación**

**medioambiental % - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

G4-EN31

### Comentarios

todos los años se establecen proyectos medioambientales que ayudan a mejorar la gestión de residuos.

### Objetivos

Seguir invirtiendo en recursos medioambientales ligados a nuestra estrategia

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Falta de control del volumen de materiales impresos

Uno de nuestros indicadores ambientales, son los kg de toners que reciclamos anualmente.

---

**Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

### Comentarios

En relación al ahorro energético, se han incorporado iluminarias tipo led en la parte exterior de la nave; para garantizar una mayor eficiencia energética, menos consumo y mayor iluminación. Además se ha comprado una prensa de cartón de balas, para dar máximo aprovechamiento de los residuos no peligrosos generados; y minimizar costes respecto al sistema actual de eliminación de estos residuos.

[Descargar documento adjunto](#)



Network Spain  
**WE SUPPORT**

