

Montaña Selección, S.L

INFORME DE PROGRESO
2017

Montaña Selección, S.L.
C/ Jose Benlliure, 69
46011 - Valencia

Tabla de Contenidos

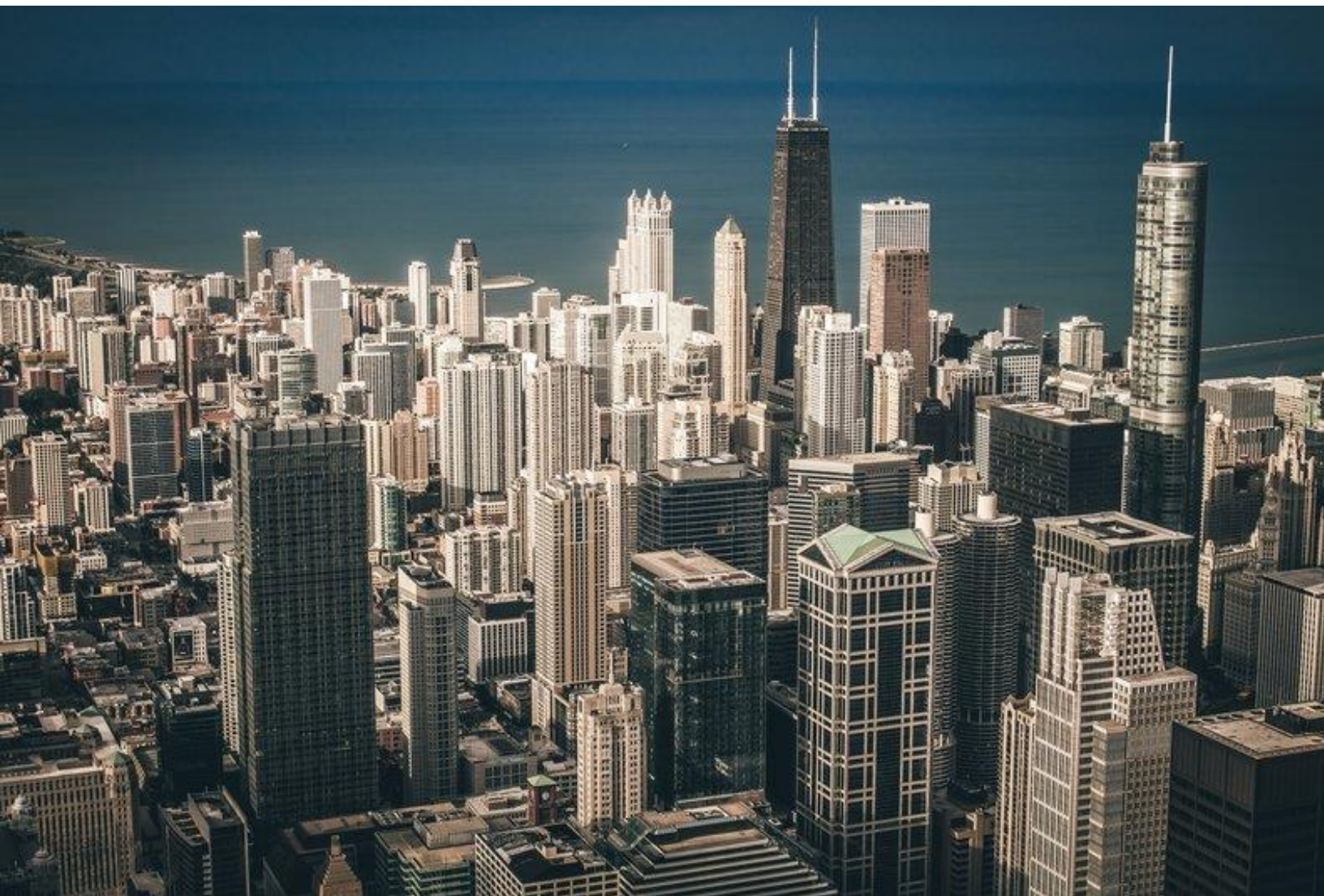
01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Valencia, 13 de Febrero de 2018

Según la presente solicitamos la renovación del compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus diez principios puesto que creemos firmemente en ello con la intención de poder involucrarnos cada año de forma más intensa.

Durante el pasado año se han realizado progresos en diferentes áreas relevantes a la filosofía del Pacto Mundial como es la de Impacto Medioambiental y acción social aunque somos conscientes de que necesitamos seguir trabajando en ello.

Queremos seguir participando en las diferentes actividades del Pacto Mundial como hasta ahora hemos hecho como trabajos e interrelaciones presenciales y online con distintos miembros del Pacto.

Para el próximo ejercicio esperamos con mucha ilusión poder participar de forma más activa en todo a lo que el Pacto Mundial se refiere e incidir en las áreas de trabajo que todavía se encuentran en fase de desarrollo.

Le saluda atentamente,

Alejandro García LLinares

Gerente Casa Montaña



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Montaña Seleccion, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Jose Benlliure, 66

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.emilianobodega.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Emiliano García Domene

Persona de contacto

Alejandro García Llinares

Número de empleados directos

22

Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Restaurante - Taberna

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

960.000 – 24 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

3000

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

El criterio seguido para elegir a los clientes y empleados como grupos de interés se ha tomado como un inicio ampliable en el futuro dado a la mayor interacción existente con estos.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

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

Los asuntos más significativos a incluir en el informe se han establecido haciendo un estudio de aquéllos que

tenían un mayor impacto sobre los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Mediante reuniones con los grupos de interés y medios web.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

No hay respuestas

¿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

Una vez recibidas las sugerencias de los Grupos de Interés, la dirección se reúne para evaluarlos y estudiar una posible incorporación en el sistema teniendo en cuenta su ratio de esfuerzo-impacto para comprobar su viabilidad. Una vez estudiado se comparte con los Grupos de Interés para recibir su feedback antes de incluirlo.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada

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

Una vez al año la junta directiva hace un estudio de la implantación de 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 administrador y Presidente junto al Gerente son los que llevan a cabo las decisiones con apoyo de la adjunta a dirección.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

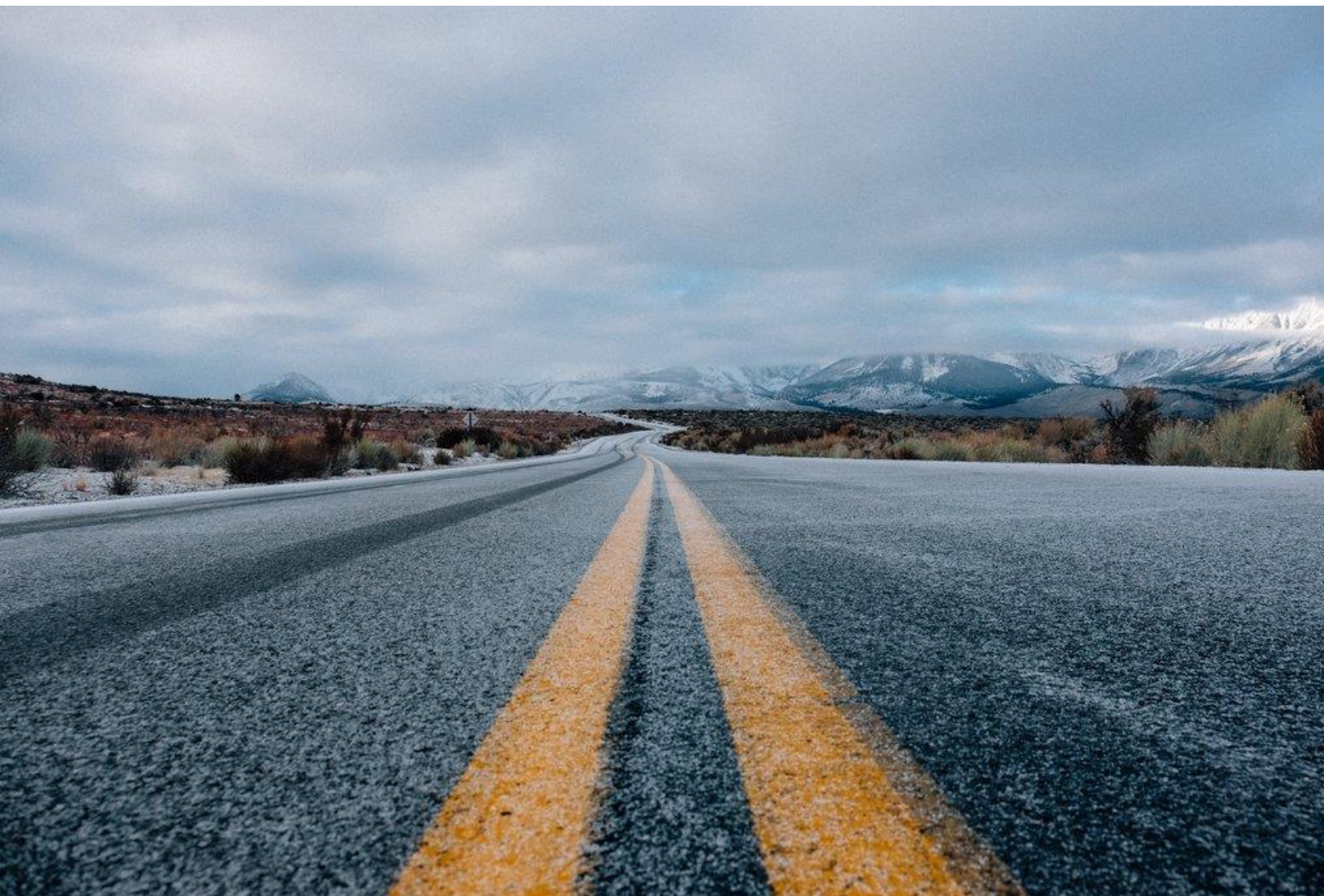
Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Por el momento no colaboramos con ningún otro proyecto.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.emilianobodega.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



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

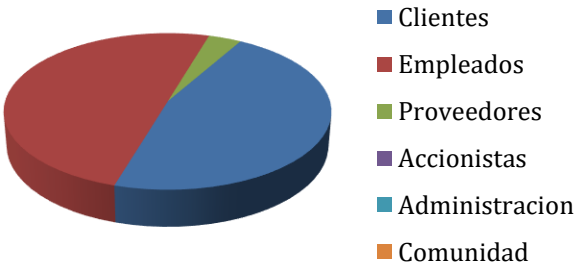
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 25
Empleados: 27
Proveedores: 2
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



96

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Formación para clientes

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La Gerencia asume la responsabilidad de la Gestión de la Calidad en la Empresa y, al objeto de suministrar productos y servicios que satisfagan plenamente las necesidades de clientes con la máxima eficiencia, expone la siguiente Política de Calidad sobre la que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad, y que será revisada periódicamente a través de la Revisión del Sistema por Gerencia: - Considerar la mejora continua de la Calidad un objetivo permanente, que incremente la Calidad percibida por nuestros Clientes implicándoles en la misma así como a todo el personal de la empresa. - Favorecer un ambiente participativo entre el personal, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora. - Controlar y reducir los errores de servicio y gestión poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan. - Selección minuciosa de los profesionales que se incorporen a la plantilla, y potenciar la formación continua de todo el personal de la empresa, con el objetivo de asegurar la máxima calidad en el servicio al cliente - Cumplir puntualmente con la normativa legal aplicable así como la referida a la Seguridad e Higiene en el Trabajo y buenas prácticas medioambientales. - Mantener la plena integración de Casa Montaña con la idiosincrasia del entorno del Barrio Cabanyal - Canyameler, y conseguir ser un referente de la ciudad de Valencia a nivel internacional, como punto de encuentro en la degustación del vino. - Buscar un compromiso social, realizando actividades que sirvan de apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro que realicen estas labores, implicando en éste a clientes y al personal de la empresa.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Creemos que nuestra empresa tiene la obligación de contribuir a la divulgación cultural dentro de su sector.

Comentarios

- Realización de catas y seminarios - Patrocinio y apoyo a acciones socio-culturales

Objetivos

Atender a un cliente cada vez más formado y que aprecie la calidad dentro de nuestro sector.

Satisfacción del cliente

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

Como parte fundamental de la gestión de Casa Montaña, se ha re-elaborado un manual de calidad como herramienta de gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

Comentarios

Se elabora el manual de calidad como parte de la Q de Calidad y como herramienta que nos sirve de apoyo en la gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Creemos que nuestra empresa tiene la obligación de contribuir a la divulgación cultural dentro de su sector.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoría interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no renovación de la Q de Calidad.

Comentarios

Mediante el sistema Q de calidad se auditará todos nuestros procesos y sistemas de forma periódica.

Objetivos

Conseguir la máxima calidad de nuestros servicios.

Reviews en RRSS y Plataformas Digitales - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Conocer el feedback de nuestros clientes es esencial para conseguir nuestros objetivos empresariales.

Comentarios

Recopilación de todas las críticas semanales
Análisis de las misas
Respuesta de las mismas
Conclusiones
Acciones Preventivas y Correctivas

Objetivos

- Conocer las inquietudes de nuestros clientes -
Reforzar nuestra marca

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

Como parte fundamental de la gestión de Casa Montaña, se ha re-elaborado un manual de calidad como herramienta de gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

Comentarios

Se ha realizado un calendario de reuniones internas periódicas con el fin de estandarizar y agilizar nuestros procesos.

Objetivos

Ser capaces de poder desarrollar nuestra actividad de forma eficiente e independientemente de quién la lleve a cabo.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La Gerencia asume la responsabilidad de la Gestión de la Calidad en la Empresa y, al objeto de suministrar productos y servicios que satisfagan plenamente las necesidades de clientes con la máxima eficiencia, expone la siguiente Política de Calidad sobre la que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad, y que será revisada periódicamente a través de la Revisión del Sistema por Gerencia: - Considerar la mejora continua

de la Calidad un objetivo permanente, que incremente la Calidad percibida por nuestros Clientes implicándoles en la misma así como a todo el personal de la empresa. - Favorecer un ambiente participativo entre el personal, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora. - Controlar y reducir los errores de servicio y gestión poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan. - Selección minuciosa de los profesionales que se incorporen a la plantilla, y potenciar la formación continua de todo el personal de la empresa, con el objetivo de asegurar la máxima calidad en el servicio al cliente - Cumplir puntualmente con la normativa legal aplicable así como la referida a la Seguridad e Higiene en el Trabajo y buenas prácticas medioambientales. - Mantener la plena integración de Casa Montaña con la idiosincrasia del entorno del Barrio Cabanyal - Canyameler, y conseguir ser un referente de la ciudad de Valencia a nivel internacional, como punto de encuentro en la degustación del vino. - Buscar un compromiso social, realizando actividades que sirvan de apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro que realicen estas labores, implicando en éste a clientes y al personal de la empresa.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Con el fin de analizar nuestros puntos débiles y fuertes hemos implantado un nuevo sistema digital de encuesta de satisfacción del cliente con la empresa Byom.

Comentarios

Por medio de una tablet se realiza una encuesta de satisfacción a nuestros clientes, para un posterior análisis y con sus consecuentes acciones de mejora.

Objetivos

95% de satisfacción de nuestros clientes.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoria interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no

renovación de la Q de Calidad.

Comentarios

Periódicamente se realizan auditorías internas y evaluaciones en esta materia.

Objetivos

Cumplir con los objetivos mínimos de auditoría propuestos, así como proponer nuevos retos a plazo medio.

Relación duradera con los clientes

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

Como parte fundamental de la gestión de Casa Montaña, se ha re-elaborado un manual de calidad como herramienta de gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

Comentarios

Así, se ha creado una BD de clientes con todo su historial reflejando cualquier aspecto relevante del mismo para mayor conocimiento del cliente.

Objetivos

El objetivo es crear una BD sólida que nos permita fidelizar a parte de los clientes que se han perdido en los últimos 3 años.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Aunque existen muchos canales de comunicación externa, Casa Montaña ha decidido optar por los definidos a continuación: Notas de prensa o comunicados: Las notas de prensa reflejan las informaciones que la empresa envía directamente a los medios de comunicación y, a través de los cuales, da a conocer hechos novedosos y de cierto interés periodístico sobre la compañía: nuevos productos, incorporación de tecnologías, designaciones de cargos, etc. En el caso de los comunicados, aunque son muy similares, se emplean para transmitir a los medios una valoración sobre algún acontecimiento sucedido, como puede ser en un caso de crisis de comunicación (un

accidente laboral de un trabajador, varios despidos, acusaciones...). Web corporativa. Ya también se ha convertido en un imprescindible de toda compañía, cualquiera que sea su tamaño. A través de esta plataforma, la empresa puede informar al usuario sobre sus productos y servicios, propósito empresarial, política y valores, agenda de actividades, organigrama, etc. La navegabilidad, legibilidad y transparencia son los tres requisitos de toda web corporativa. Redes sociales. Contar con perfiles en las redes sociales permite a la firma llegar a un público muy amplio, tanto general como especializado. Por ejemplo, a través de LinkedIn se puede desarrollar una estrategia de employer branding para atraer a los mejores talentos. Estas herramientas, además, siguen incorporando nuevas formas de comunicación, como es el caso de las aplicaciones para realizar retransmisiones en directo, habilitadas en las principales redes sociales. Boletines digitales. Una manera de mantener informadas a las personas interesadas en la empresa son los boletines digitales. Se trata de emails en los que la compañía recoge temas de interés para los destinatarios.

Comentarios

Para fidelizar a nuestros clientes y reforzar su confianza ha sido necesario reactivar nuestra comunicación en Redes Sociales, así como utilizar el resto de canales de comunicación dependiendo de la tipología de clientes.

Objetivos

Poder transmitir todos los valores y acciones de Casa Montaña a nuestros clientes para así ser capaces de transmitirles nuestra filosofía y poder fidelizarlos.

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

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

Como parte fundamental de la gestión de Casa Montaña, se ha re-elaborado un manual de calidad como herramienta de gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

Comentarios

Implantación de un sistema de comunicación interna

para gestionar de forma más eficiente la comunicación con los clientes.

Objetivos

Mejorar en este aspecto.

Plan de comunicación - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En primer lugar hemos decidido hacer un plan de comunicación externa. Este plan de comunicación pretende ser un documento que recoja las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas. Creemos que su realización es imprescindible si queremos acercarnos a nuestros clientes, así como herramienta de divulgación socio-cultural.

Comentarios

Nos encontramos en una fase inicial en la que estamos identificando cuáles son los pasos a seguir de todo el proceso: - En primer lugar, antes de plantearnos unos objetivos o reflexionar sobre el público objetivo de nuestra comunicación, creemos que debemos analizar a nuestra propia entidad y su situación comunicativa. - Una vez hecho esto identificaremos cuáles son nuestros Objetivos para este plan de comunicación que queremos conseguir. - Una vez definidos los objetivos que queremos alcanzar con la comunicación, el paso siguiente sería determinar a quién vamos a dirigir esta comunicación. - Mensaje: Una vez definidos los objetivos de la campaña y a quién va a ir dirigida, decidiremos cuál es la idea que queremos transmitir.

Objetivos

- Dar a conocer nuestra entidad a un mayor número de personas - Transmitir nuestro compromiso ético y social a nuestros clientes - Potenciar nuestra divulgación cultural gastronómica

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Aunque existen muchos canales de comunicación externa, Casa Montaña ha decidido optar por los definidos a continuación: Notas de prensa o comunicados: Las notas de prensa reflejan las informaciones que la empresa envía directamente a los medios de comunicación y, a través de los cuales, da a conocer hechos novedosos y de cierto interés periodístico sobre la compañía: nuevos productos, incorporación de tecnologías, designaciones de cargos,

etc. En el caso de los comunicados, aunque son muy similares, se emplean para transmitir a los medios una valoración sobre algún acontecimiento sucedido, como puede ser en un caso de crisis de comunicación (un accidente laboral de un trabajador, varios despidos, acusaciones...). Web corporativa. Ya también se ha convertido en un imprescindible de toda compañía, cualquiera que sea su tamaño. A través de esta plataforma, la empresa puede informar al usuario sobre sus productos y servicios, propósito empresarial, política y valores, agenda de actividades, organigrama, etc. La navegabilidad, legibilidad y transparencia son los tres requisitos de toda web corporativa. Redes sociales. Contar con perfiles en las redes sociales permite a la firma llegar a un público muy amplio, tanto general como especializado. Por ejemplo, a través de LinkedIn se puede desarrollar una estrategia de employer branding para atraer a los mejores talentos. Estas herramientas, además, siguen incorporando nuevas formas de comunicación, como es el caso de las aplicaciones para realizar retransmisiones en directo, habilitadas en las principales redes sociales. Boletines digitales. Una manera de mantener informadas a las personas interesadas en la empresa son los boletines digitales. Se trata de emails en los que la compañía recoge temas de interés para los destinatarios.

Comentarios

Aunque nos encontramos en una fase intermedia, se han llevado a cabo las siguientes acciones: - Realizar un listado actualizado o Base de Datos de todos los medios de comunicación y periodistas del sector que considerábamos interesantes incluir. (Siempre en cumplimiento de la LOPD) - Se ha contratado a un asesor especialista en comunicación digital y redes sociales. - Se ha actualizado la Base de Datos de Clientes (siempre en cumplimiento de la LOPD)

Objetivos

Mejorar la comunicación externa de nuestra empresa a través de unos canales de comunicación actualizados y efectivos.

Reviews en RRSS y Plataformas Digitales -

Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Con la finalidad de tener un feedback de nuestros clientes, se analizarán las "reviews" de las siguientes plataformas digitales y RRSS: - Tripadvisor - Google my Business - Facebook

Comentarios

Se analizarán las "reviews" de las siguientes plataformas digitales y RRSS: - Tripadvisor - Google my Business - Facebook Y se contestará a cada review por parte de Dirección

Objetivos

- Mejorar la comunicación con nuestros clientes -
Aprovechar la oportunidad que presenta una crítica

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoria interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no renovación de la Q de Calidad.

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Tenemos un sistema a través de la Q de calidad de Gestión de cualquier incidencia para que quede constancia de la misma y por otro lado para tener un seguimiento adecuado y poder analizarlo en cualquier momento.

Comentarios

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Valoración negativa de los clientes

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

o**Observaciones Genéricas**

Como parte fundamental de la gestión de Casa Montaña, se ha re-elaborado un manual de calidad

como herramienta de gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La Gerencia asume la responsabilidad de la Gestión de la Calidad en la Empresa y, al objeto de suministrar productos y servicios que satisfagan plenamente las necesidades de clientes con la máxima eficiencia, expone la siguiente Política de Calidad sobre la que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad, y que será revisada periódicamente a través de la Revisión del Sistema por Gerencia: - Considerar la mejora continua de la Calidad un objetivo permanente, que incremente la Calidad percibida por nuestros Clientes implicándoles en la misma así como a todo el personal de la empresa. - Favorecer un ambiente participativo entre el personal, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora. - Controlar y reducir los errores de servicio y gestión poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan. - Selección minuciosa de los profesionales que se incorporen a la plantilla, y potenciar la formación continua de todo el personal de la empresa, con el objetivo de asegurar la máxima calidad en el servicio al cliente - Cumplir puntualmente con la normativa legal aplicable así como la referida a la Seguridad e Higiene en el Trabajo y buenas prácticas medioambientales. - Mantener la plena integración de Casa Montaña con la idiosincrasia del entorno del Barrio Cabanyal - Canyameler, y conseguir ser un referente de la ciudad de Valencia a nivel internacional, como punto de encuentro en la degustación del vino. - Buscar un compromiso social, realizando actividades que sirvan de apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro que realicen estas labores, implicando en éste a clientes y al personal de la empresa.

Reviews en RRSS y Plataformas Digitales -

Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Con la finalidad de tener un feedback de nuestros clientes, se analizarán las "reviews" de las siguientes plataformas digitales y RRSS: - Tripadvisor - Google my Business - Facebook

Comentarios

Cada día se administran todas las críticas existentes en las diferentes plataformas digitales. Una vez por semana son analizadas y contestadas por dirección, siempre en constante diálogo con todos los grupos intervinientes.

Objetivos

- Conocer mejor a nuestros clientes - Que nuestros clientes comprendan nuestra filosofía empresarial - Fortalecer nuestra reputación empresarial

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

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

Como parte fundamental de la gestión de Casa Montaña, se ha re-elaborado un manual de calidad como herramienta de gestión interna para poder cumplir nuestros objetivos de calidad con mayor eficiencia.

Comentarios

Digitalizar la base de datos de clientes y toda la información que se genera diariamente en base a ellos.

Objetivos

Poner acceder a toda la información que actualmente tenemos de nuestros clientes, pero que nos resulta complicado acceder a la misma.

Protección y confidencialidad de datos - Política

Indicadores Relacionados

G4-PR8 Observaciones Genéricas

Acorde a la legislación vigente se establecieron una

serie de acciones para cumplir con la (LOPD) y preservar la confidencialidad de nuestros clientes.

Comentarios

En coordinación con Reyes Bermejo y siguiendo estrictamente la (LOPD) se analizó cada uno de los puntos de la empresa ejecutando las acciones necesarias para preservar la confidencialidad de nuestros clientes y dar el trato debido a nuestras bases de datos.

Objetivos

Llevar a cabo el desafío en sí.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Cumplimiento de la misma.

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoria interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no renovación de la Q de Calidad.

Comentarios

Se realizan revisiones periódicas para asegurar que en las nuevas acciones que se han llevado a cabo esté implantada correctamente la (LOPD)

Objetivos

Cumplir al 100% con la (LOPD)

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

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

o Observaciones Genéricas

Se establece un plan de prevención y riesgos laborales.

Comentarios

Se ha analizado un plan de formación que incide directamente en la seguridad de los trabajos donde se incluyen cursos y reuniones tanto internas como externas al respecto.

Objetivos

Conseguir la máxima seguridad de los trabajadores y un plan de formación continua que procure nuestro sistema de calidad.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Indicadores Relacionados

G4-LA9 Observaciones Genéricas

Existe un sistema implantado por la Q de Calidad de formación continuada.

Comentarios

Formación continuada de todos los trabajadores de plantilla, por lo menos un curso anual.

Objetivos

Seguir realizando la formación y ampliarla al máximo.

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

Aunque el impacto es mínimo en nuestro caso, sí que es verdad que pueden darse situaciones comprometidas relacionadas con este desafío.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En colaboración con MIRA SOLUCIONES se está elaborando un manual de procedimientos, siendo uno de los puntos importantes el relativo al código ético y de conducta. Dicho código ya se ha tratado con los

empleados a falta de ser formalizado.

Comentarios

Dentro del código ético y de conducta se establece claramente la imposibilidad de aceptación de regalos a título personal por parte de los empleados así como por parte de la gerencia. Mediante una reunión de todo el personal se exponen las razones y se concientia de la importancia de la situación.

Objetivos

No dejar un mínimo hueco para la corrupción ni la "micro-corrupción" Servir como ejemplo al resto de empresas del sector Basar nuestras decisiones en hechos objetivos lo que asegura los niveles de calidad establecidos.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En colaboración con MIRA SOLUCIONES, se plantea la elaboración de un plan de comunicación interna y externa.

Comentarios

Por un lado se establecen reuniones periódicas con los empleados donde se abordan este y otros temas similares. Y por otro lado se cita uno a un proveedor dejando clara nuestra filosofía en esta materia.

También se elaboran sendos dossiers que se entregarán al principio de la relación con cada uno de los miembros de ambos grupos de interés.

Objetivos

Luchar contra la corrupción y la micro-corrupción Establecer una relación de transparencia y buena comunicación con los diferentes grupos de interés.

Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

Se establece una política de Conciliación que permita a todos los empleados disfrutar de su vida familiar y un desarrollo personal equilibrado.

Comentarios

Se ha hecho un estudio personalizado de cada empleado adaptando su horario en función de sus necesidades. Fomentar los permisos de paternidad y

maternidad. Asistencia a todos los niveles, incluido el económico, en casos puntuales que incluyen acciones como organización, financiación y financiación de vacaciones, horas extra libres,... todo ello con la conciliación y bienestar familiar como prioridad. En la actualidad estaríamos hablando de un 20% de la plantilla y un 100% de los empleados solicitantes de esta conciliación.

Objetivos

Conseguir un ambiente laboral idóneo y equilibrado.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoria interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no renovación de la Q de Calidad.

Comentarios

Mediante la descripción y análisis de nuestro sistema de calidad se han establecido unos parámetros de gestión interna que ayudan a la conciliación familiar de nuestros empleados.

Objetivos

La eficiencia de nuestro trabajo con la máxima calidad. Entorno cómodo para las familias.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Se establece porcentaje de empleados que disfrutan de las medidas de conciliación como indicador interno.

Comentarios

Mediante nuestro histórico de empleados y las necesidades de la empresa, se ha establecido un indicador que ayude a potenciar la conciliación de nuestros empleados.

Objetivos

Mejorar la vida de nuestros trabajadores sin afectar el rendimiento de la empresa.

Igualdad de género

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En colaboración con MIRA SOLUCIONES se está elaborando un manual de procedimientos, siendo uno de los puntos importantes el relativo al código ético y de conducta. Dicho código ya se ha tratado con los empleados a falta de ser formalizado.

Comentarios

En primer lugar se ha reunido la propiedad para establecer unos criterios básicos de conducta. A continuación se ha reunido por separado con los grupos de interés: Trabajadores y Proveedores, para matizar y discutir dicho documento antes de ser plasmado formalmente por MIRA SOLUCIONES.

Objetivos

Establecer un código ético y de conducta justo y apropiado. Concienciar a los diferentes grupos de interés de la importancia del mismo. Mejorar la convivencia entre la dirección y los diferentes grupos de interés.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La Formación sobre No discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades es esencial y básica en cualquier sociedad. Aunque a nivel macro no hemos apreciado ninguna desigualdad evidente si queremos centrarnos en las "micro" actitudes en ocasiones más delicadas y perjudiciales ya que son más difícil perceptibles.

Comentarios

En primer lugar se ha hecho una reunión general de toda la empresa. Se ha debatido abiertamente sobre el tema y posteriormente se han sacado unas conclusiones que pasarán a ser plasmadas en nuestro Código Ético y de Conducta.

Objetivos

Eliminar la discriminación. Favorecer la igualdad. Formar parte de una empresa ejemplar éticamente.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de

seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Crear un canal de denuncias es esencial para facilitar la comunicación de cualquier injusticia que pueda existir.

Comentarios

A través de un enlace web anónimo (o no) se desea poner a disponibilidad una vía de comunicación directa tanto para denuncias o como sugerencias.

Objetivos

Eliminar cualquier tipo de injusticia, acoso o agresión en nuestra empresa

Buen ambiente laboral

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

oObservaciones Genéricas

Se establece un plan de prevención y riesgos laborales.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoria interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no renovación de la Q de Calidad.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Reciclaje - Política

Indicadores Relacionados

oObservaciones Genéricas

Reciclado de todo el vidrio no retornable.

Comentarios

Reciclamos todo el vidrio que es no retornable.

Objetivos

Mantenerlos y ampliarlos en la medida de lo posible.

Política de Reducción de Consumo - Política Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Somos conscientes de los elevados consumos que puede llegar a tener una empresa y estudiamos el modo de poder mejorar los mismos a través de un asesor energético y realizando pequeños cambios que suponen mucho en muchos sentidos,

Comentarios

Hemos realizado obras de insonorización y contaminación acústica en nuestro local, hemos cambiado todas las bombillas a tecnología led, tenemos sensores de presencia en algunos puntos del restaurante para que las luces sólo se enciendan cuando es necesario, los grifos son sistema ahorro, las cisternas de los wc tienen la opción de media carga o carga completa, reciclamos todas las botellas que son consumidas de vino, una empresa de recogida de aceite viene a por él y se procede a su reciclaje.

Objetivos

Mantener los objetivos alcanzados hasta el momento es nuestro mayor objetivo. Contribuir a la existencia de una sociedad "más verde"

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Realizar toda la plantilla algún curso de sensibilización medio ambiental y así poder sensibilizar también a nuestros proveedores.

Comentarios

Se ha recibido una formación genérica al respecto por parte de todos los empleados.

Objetivos

Formar parte de una Sociedad más concienciada medioambientalmente

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

Añadir en la firma de nuestro email una coletilla que

diga que no se imprima si no es necesario. Utilizar papel reciclado Hacer más uso de los dispositivos digitales en detrimento del papel

Objetivos

Contribuir a una sociedad más concienciada en el aspecto medioambiental reducir nuestro impacto medioambiental en relación al consumo de papel al 50%

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Indicadores Relacionados

o**Observaciones Genéricas**

Se establece un plan de prevención y riesgos laborales.

Comentarios

Está implantado a través del plan de Prevención de Riesgos laborales y su normativa.

Objetivos

Cumplir la normativa como hasta el momento y mejorar a ser posible.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Indicadores Relacionados

o**Observaciones Genéricas**

Nos adaptamos a la legislación vigente en política de Prevención de Riesgos laborales la cual se cumple a rajatabla y se hacen controles y auditorias anuales.

Comentarios

Tenemos implantado un Plan de Prevención de Riesgos Laborales a través de FEHV el cuál se cumple al 100% y se revisa anualmente o cuando es necesario debido a una trabajadora embarazada, una baja médica...

Disponemos de planes personalizados dependiendo los puestos de trabajo que desempeñamos cada uno de nosotros y también existe un plan de evacuación el cual

hacemos anualmente un simulacro. Hacemos controles en muchos ámbitos como análisis de puntos críticos, sistemas de seguridad, sistemas anti incendios, prevención de enfermedades laborales, control de temperaturas, luz...

Objetivos

Seguir cumpliendo con todo esto como hasta ahora y si es posible mejorar.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Promover hábitos de vida saludables a todos los niveles y porque no entre los empleados.

Comentarios

Nos resulta interesante a través de la alimentación y el consumo de alcohol que es digamos nuestro campo promover entre los empleados estos hábitos de vida saludables para poder aplicarlo en nuestro día a día.

Objetivos

Implantarlo en un futuro.

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Normativa Interna - Política

Indicadores Relacionados

o**Observaciones Genéricas**

Manual de Procedimientos.

Comentarios

Existe una normativa interna que ha de cumplirse al 100% y que nos ayuda a saber a cada uno las "normas de la casa"

Objetivos

Simplemente cumplirlos y mejorar a ser posible.

[Descargar documento adjunto](#)

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o**Observaciones Genéricas**

Adaptación a la legislación vigente y al convenio colectivo del cual formamos parte.

Comentarios

Simplemente nos adaptamos a la legislación vigente y la cumplimos al 100% e incluso si podemos la mejoramos.

Objetivos

Cumplirla.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Instauración de un welcome pack que se le entrega a cualquier empleado y persona de prácticas el primer día que está con nosotros para que se familiarice con el local, el Barrio, los trabajadores...

Comentarios

Documento que se entrega a cualquier empleado nuevo y se le explica para que pueda tenerlo siempre que lo necesite a mano y pueda consultarlo. Sirve como una "chuleta" a la hora de ubicarse en la zona, en el restaurante y sus mesas, dirección, teléfono...con la información básica necesaria que consideramos que deben tener.

Objetivos

Seguir utilizándolo ya que nos gusta recibir así a nuestros nuevos empleados y mejorarlo si es posible o incluso ampliarlo en información.

[Descargar documento adjunto](#)

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Todos los empleados y como norma de la Q de Calidad nuestros empleados deben estar en formación continua, lo que supone que como mínimo una vez al año se realicen cursos a través de los créditos que disponemos en la S. Social, de manera gratuita a través del Cdt...

Comentarios

Todos realizamos al menos un curso anual para ampliar

conocimientos en nuestro puesto de trabajo, ya sean nuevas tecnologías aplicadas a la hostelería, inteligencia emocional (trato con el cliente), corte de jamón, idiomas...

Objetivos

Seguir formándonos y ampliando conocimientos.

Identificación del empleado con la entidad

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

Se establece un plan de prevención y riesgos laborales.

Acción Social - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Implantación del sistema Q de Calidad. Formamos parte del sistema de la Q de Calidad lo que supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoria interna para repasar todos los puntos y más adelante tenemos la auditoría externa y validación por parte del inspector del ICTE para la renovación o no renovación de la Q de Calidad.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

En colaboración con MIRA SOLUCIONES se está elaborando un manual de procedimientos, siendo uno de los puntos importantes el relativo al código ético y de conducta. Dicho código ya se ha tratado con los empleados a falta de ser formalizado.

Comentarios

Al igual que se ha hecho con los empleados se están estableciendo reuniones con los diferentes proveedores (uno a uno en esta ocasión) donde se trata diferentes temas que favorecen la buena relación entre ambos,

siendo uno de estos el código ético y de conducta.

Objetivos

Favorecer las buenas relaciones con los proveedores
Servir como ejemplo a otras empresas para conseguir un tejido empresarial más ético y afable.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

Crear un canal de denuncias es esencial para facilitar la comunicación de cualquier injusticia que pueda existir.

Comentarios

A través de nuestro correo electrónico para proveedores se desea poner a disponibilidad una vía de comunicación directa tanto para denuncias como sugerencias.

Objetivos

Mejorar la relación con nuestros proveedores Eliminar cualquier tipo de injusticia que pueda existir entre los diferentes agentes intervinientes



G4

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
Combatar los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatar 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
Combatar 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 continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
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

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 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.
- 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

