



Residuos Electrónicos, S.L.

INFORME DE PROGRESO
2017

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

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



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



Numancia de la Sagra, 28 de septiembre de 2018

Mediante esta carta y en calidad de máximo representante de la empresa Residuos Electrónicos, S.L. quiero manifestar, por séptimo año consecutivo, nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con los 10 principios que promueve y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Según como establecimos el año pasado, durante este periodo hemos centrado nuestra estrategia de Responsabilidad Social en alinear los Objetivos de Desarrollo Sostenible con nuestra estrategia empresarial, definir cuáles son en los que más podemos influir dentro de nuestra parcela de acción y tomar medidas encaminadas a su consecución. Comenzamos formando a nuestros trabajadores en esta materia haciendo uso de las diferentes herramientas que pone a nuestra disposición la Red Española de Pacto Mundial y continuamos definiendo para cada objetivo seleccionado cuáles eran las acciones que ya estábamos llevando a cabo y cuáles podríamos ir desarrollando con el tiempo.

Además de haber trabajado prioritariamente en esta tarea, durante el periodo estudiado en el presente informe hemos adaptado nuestros certificados ISO de calidad y Medio Ambiente a las nuevas normas publicadas en 2015 y hemos hecho una ampliación de nuestras instalaciones lo que ha dado lugar a la creación de nuevos puestos de trabajo, todos ellos siguiendo un política de contratación basada en la Igualdad de oportunidades sin importar sexo, raza, nacionalidad, religión u orientación sexual. Cabe destacar que algunas de las personas contratadas durante este año han sido personas en situación de exclusión social e inmigrantes en búsqueda de su primer empleo en España. También hemos realizado acciones con las Asociaciones y Organizaciones con las que venimos colaborando en los últimos años, WWF, Cruz Roja Española, Banco de Alimentos de Toledo, Fundación Llamada Solidaria o Fundación Inversión-Duplicación del Cromosoma 15Q.

Durante el próximo año seguiremos trabajando en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ampliando las acciones que tenemos desplegadas y continuaremos con la difusión de las mismas a través de nuestro grupo de Facebook (@ResiduosRSC), así como comunicando nuestro progreso a nuestros grupos de interés, con la intención, además, de que cada vez más empresas, por pequeñas que sean, contribuyan a la consecución de los ODS para 2030.

Atentamente,

Ginés José Martínez Gernano

Director General



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Residuos Electrónicos, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

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

Localidad

Numancia de la Sagra

Provincia

Toledo

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ginés José Martínez Serrano

Persona de contacto

Noelia García López

Número total de empleados

12

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

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

960.000 – 24 millones

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

0

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

Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

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

Solo reportamos información sobre España.

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

Se han tenido en cuenta todos los posibles impactos que nuestra actividad pueda generar tanto medioambientales, como sociales, como económicos, siguiendo las líneas marcadas por los 10 Principios del Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Su importancia, para ser incluidos en el informe, se ha determinado a raíz de auditorías del Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Medioambiente) y de las reuniones de RSC.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

Indique si la junta directiva mide el progreso en la

implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Determinamos nuevos objetivos teniendo en cuenta los 10 principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible que hemos determinado como significativos para nuestra organización y valoramos si se han cumplido en los Informes de Progreso que presentamos de manera anual, a través de los indicadores establecidos. También se evalúan mediante las herramientas que nos facilita nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, el cual trata en profundidad algunos de los aspectos desarrollados en esos principios.

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

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

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Firma del compromiso "Caring for Climate" de Naciones Unidas en 2015. Además, durante el periodo que se estudia en el presente informe hemos alineado los Objetivos de Desarrollo Sostenible con nuestra estrategia de Responsabilidad Social y hemos identificado aquellos ODS relacionados con el núcleo de negocio poder trabajar prioritariamente durante los años posteriores. Hemos adjuntado el informe de ODS a continuación del Informe de Progreso.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 59
 Empleados: 74
 Proveedores: 33
 Accionistas: 0
 Administración: 4
 Comunidad: 0
 Medio ambiente: 28

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



134

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Falta de prospección al cliente

Tras las carencias detectadas durante el pasado periodo en el Departamento Comercial que hizo que la búsqueda de nuevos clientes y el seguimiento de los antiguos se descuidara en cierta manera, se adoptaron una serie de medidas, entre ellas la redifinición de la estrategia comercial, que han hecho que este aspecto ya no lo consideremos como un riesgo.

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Departamento Comercial debe realizar no solo labor de captación de clientes, si no también labores de fidelización de los clientes ya existentes. Durante el pasado periodo detectamos que se había descuidado la fidelización de nuestros clientes y tuvimos que tomar medidas para aumentarla. El Departamento Comercial ha realizado un seguimiento más pormenorizado durante el último año de todos los clientes para hacer una buena labor de fidelización siguiendo las directrices establecidas por la Dirección, ya que es necesario prestar un servicio de calidad, duradero en el tiempo y que sea beneficioso también para la empresa.

Objetivos

La Dirección, de manera específica, se propone realizar el seguimiento de que todas las pautas que indica se llevan a cabo, sobre todo a través de las reuniones semanales con los comerciales.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Objetivos

Hoja de prospección comercial - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los comerciales pueden utilizar las herramientas de prospección de clientes que les proporciona la ficha del cliente, como por ejemplo, añadir avisos para realizar llamadas de cortesía o enviar correos electrónicos. De esta manera se facilita mucho la labor y es más fácil que se descuiden los mecanismos de fidelización al cliente. Durante este periodo, según como nos marcamos como objetivo en el periodo anterior se ha reforzado el uso de nuestro CRM para esta cuestión.

Objetivos

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Satisfacción del cliente

Uno de los objetivos fundamentales de nuestra empresa es que la satisfacción de nuestros clientes sea lo más alta posible. Es algo que todas las empresas desean y un aspecto que no se debe descuidar por lo que siempre lo veremos como un riesgo, aunque es un aspecto en el que claramente podemos influir.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento Comercial y el Departamento de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado y vela por el cumplimiento propio de la misma. Informamos al cliente sobre las exigencias a nivel legal en cuanto a la gestión de sus residuos, incluso aunque nosotros no podamos prestar el servicio solicitado, indicando otras opciones de gestores que sí puedan prestarlo. Con el paso de los años hemos descubierto que una relación transparente y clara con los clientes hace que estén más satisfechos y si no te contratan en ese momento puede ser que seamos recomendados a otros o nos vuelvan a llamar cuando tengan otras

necesidades, como ha sido el caso. Lo mismo con el asesoramiento en trámites medioambientales, adecuación de instalaciones para almacenamiento y demás.

Objetivos

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, adaptado durante este periodo a las normas del 2015 del cual se extrae una Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés. Está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Uno de los principales puntos que desarrolla la Política de Calidad y a lo que está orientada toda nuestra actividad empresarial es a la satisfacción del cliente, por lo que es el documento base del que partimos.

Objetivos

Política de Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los aspectos que se recogen en esta política y que estamos integrando dentro de nuestra actividad empresarial son aspectos que ayudarán, entre otras cosas, a que la satisfacción de los clientes aumente. Durante este periodo hemos difundido la política entre nuestros trabajadores y la hemos hecho pública a nivel interno.

Objetivos

Para el próximo periodo queremos difundir esta política a todos nuestros grupos de interés y ya formalizarla.

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el pasado periodo 2017-2018 hemos colaborado, como venimos haciendo desde hace años con la Fundación Llamada Solidaria y con la Cruz Roja. También llevamos a cabo recogidas solidarias de tapones, en esta ocasión a favor de la Fundación Inversión Duplicación del Cromosoma 15Q y hemos difundido y apoyado otras acciones en nuestro grupo de Facebook. Para los clientes, trabajar con una empresa socialmente responsable, es importante por lo que se sienten más satisfechos si es así. Como siempre decimos trabajar con nosotros ayuda a otras personas y es un valor añadido a nuestro servicio.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los clientes muestran su grado de satisfacción principalmente en las visitas que realiza nuestro departamento comercial, vía telefónica o email, en la mayoría de los casos. Los comentarios se analizan para tomar las medidas oportunas en caso de que sea necesario según las directrices de nuestro procedimiento de análisis de satisfacción de clientes.

Informe comercial - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Tras la prestación del servicio, sobretodo tras el primero, el Departamento Comercial realiza un seguimiento anotando todos aquellos comentarios que puedan ayudar a tener identificadas las necesidades del cliente para poder seguir prestando un servicio de calidad, incluso si ese comercial deja de tener asignado ese cliente. El año pasado nos marcamos como objetivo tener todos los informes de los clientes actualizados en el CRM, incluyendo la información sobre los comentarios realizados y grado de satisfacción, ya que faltaban algunos por incluir tras la migración al nuevo

programa.

Objetivos

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

En el periodo anterior nos marcamos como objetivo reforzar las visitas a los clientes, ya que con la reestructuración del reparto comercial que se había llevado a cabo había algunos clientes a los que hacía bastante tiempo que o se les realizaba seguimiento. Hemos conseguido que nuestros comerciales visiten a todos nuestros clientes durante el último año.

Objetivos

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Desde el comienzo de la relación comercial, todos nuestros clientes son informados de cuáles son los canales de denuncia puestos a su disposición. Una vez que se reciben las quejas se distribuyen al departamento correspondiente para proceder a su

resolución a la mayor brevedad posible.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente que queda anotado en su ficha de cliente y también de manera anual se les envía una encuesta a todos los nuevos clientes y a una selección de los antiguos, normalmente a los que más servicios se les ha prestado durante el año evaluado o a los que durante el servicio se haya registrado alguna incidencia grave, por ejemplo.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No Conformidad para aquellas incidencias que tenga lugar durante la prestación del servicio. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras para solventar ésta incidencia y hacer un análisis de las causas que la han generado.

Objetivos

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el periodo anterior el índice de satisfacción de nuestros clientes sobre 5, fue de 4,75, aumentando un 6,53%, con respecto a la anterior medición, por lo que la satisfacción de nuestros clientes ha aumentado.

El pasado periodo nos marcamos como objetivo aumentar la satisfacción de nuestros clientes, por lo que podemos decir que el objetivo está conseguido. Como siempre se han analizado los resultados, así los atributos más valorado por nuestros clientes han sido el

rato dispensado, la profesionalidad, la documentación aportada, la confianza que generamos, etc. Por el contrario el atributo menos valorado es el cumplimiento de los plazos en la entrega de documentación.

Objetivos

Aunque ya hemos mejorado los plazos de entrega en los últimos meses debido a que el Departamento Comercial está haciendo un seguimiento especial de este aspecto, de cara al próximo periodo y con el objetivo de hacer que el atributo menos valorado no tenga que ver los plazos en la entrega de documentación, vamos a tomar más medidas encaminadas a cumplir este objetivo, una de ellas será implantar un sistema de alertas en nuestro CRM que avise de los documentos pendientes de entrega (albaranes, certificados, liquidaciones, etc).

Desinformación de los clientes en materia medioambiental

En nuestro día a día, nos encontramos con que hay muchos clientes que no conocen cuáles son sus obligaciones como productores de residuos o la documentación de que deben disponer para justificar una adecuada gestión de residuos. Una vez más y aunque centramos bastantes esfuerzos en que este riesgo, deje de serlo, sigue siendo un problema que los departamentos de medio ambiente de las empresas, con personal cualificado para ello, no sean los que realizan la contratación de los gestores de residuos, ni los que supervisan la gestión en el momento en el que se está realizando y también "a posteriori". Además la formación que dan en las empresas para el personal que clasifica los residuos es muy poca o nula por lo que dificulta las posteriores tareas de tratamiento de sus residuos.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, adaptado durante este periodo a las versiones de las normas de 2015, del cual se extrae una Política de Calidad y Medio Ambiente que es

comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

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

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Que nuestros trabajadores estén formados en diferentes aspectos relacionados con los servicios que prestamos hace que podamos asesorar a nuestros clientes en materia medioambiental. Durante el pasado periodo, igual que durante los periodos anteriores, nuestro Departamento de Calidad y Medio Ambiente dió asesoramiento específico no incluido en los presupuestos de servicio a varios clientes, por ejemplo, sobre los procedimientos para poder inscribirse en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos.

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

Objetivos

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

Residuos firmados, etc., pero sigue quedando camino por hacer.

Ficha de cliente - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Gestión de Incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Ficha de Cliente completa - Indicador de

Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Hemos detectado que los clientes que desconocen la normativa o sus propias obligaciones como productor de residuos aportan menos datos sobre sus residuos, los clasifican de manera errónea o tardan más en aportar la documentación que exige la normativa que nos afecta tanto a gestores como a productores. Cuando esto sucede las fichas de estos clientes no están completas o no tan completas como las de otros.

Objetivos

Acercar la RSE al consumidor final

Trabajamos activamente para acercar la RSE a nuestros clientes, y para ello llevamos a cabo diferentes estrategias de comunicación. Llevamos varios años actuando en este aspecto por lo que cada vez la probabilidad de influir sobre ellos es más difícil, aunque seguimos activamente trabajando en ello.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Política de Acción Social - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

En cuanto a las acciones de carácter social, durante 2017, participamos en una campaña de recogida de tapones para recaudar fondos para diversas acciones sociales, entre ellas para recaudar fondos a favor de la Fundación Inversión Duplicación del Cromosoma 15Q, participamos en el Sorteo del Oro de la Cruz Roja, cuyos fondos van destinados a causas sociales también y promocionamos diversas acciones como el Día Mundial del Cáncer de mama a través de nuestras redes sociales, incluyen lazos rosas también la firma de nuestros correos electrónicos.

Por otro lado, seguimos con nuestra aportación en materia organizativa, logística y de voluntariado a la Fundación Llamada Solidaria, la cual recauda fondos para diferentes asociaciones que destinan fondos a la investigación de enfermedades raras, durante el pasado periodo además incluyeron una asociación más con la que colaboran que es la Asociación Española de Esclerodermia.

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante este periodo hemos seguido realizando publicaciones a través de nuestro grupo de Facebook. Creemos que de esta manera conseguimos llegar de una manera más rápida y directa a nuestros clientes y demás grupos de interés y podemos transmitir nuestras acciones de RSC así como noticias y publicaciones relacionados directamente con ella. Vemos que interactúan porque en alguna ocasión comparten las publicaciones o nos hacen algún comentario sobre alguna publicación en conversaciones con ellos.

Objetivos

Hace unos años creamos el grupo de "Protección medioambiental" en la plataforma Compact Link de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero por falta de tiempo, las publicaciones han cesado. El año pasado nos marcamos como objetivo retormarlo, pero las prioridades de actuación en materia de RSC han sido otras, como por ejemplo, integrar los ODS. Para el próximo periodo intentaremos darle un nuevo impulso.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Algunos de nuestros clientes realizan campañas de índole social o medioambiental que siempre estamos dispuestos a difundir y apoyar. Cuando nos han pedido ayuda o nos han hecho partícipes de ello, hemos respondido. Por ejemplo, durante este periodo de estudio 2017-2018 hemos colaborado con la Red Española de Pacto Mundial en la elaboración de un estudio conjuntamente con el gobierno español en la implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas por parte del sector privado empresarial español. Les faltaban datos de empresas de Castilla La Mancha y mandamos el email a todos nuestros contactos en la comunidad para que rellenaran la encuesta y así facilitaran los datos para el estudio.

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

Observaciones Genéricas

Los códigos QR son herramientas muy prácticas para poder transmitir la información que deseamos de una manera muy visual y atractiva. Utilizando su teléfono móvil un cliente puede ver en un momento cualquier

documento o puede ser redirigido a cualquier página web.

Comentarios

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

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Hacemos un estudio pormenorizado del tipo de publicaciones o comunicaciones que interesan más a nuestros grupos de interés, al igual que el año pasado, la repercusión de nuestras publicaciones sigue siendo la misma dependiendo del canal por el que se realicen y el tipo de publicación.

Cuando mandamos alguna información por correo electrónico, de manera directa al contacto que tenemos en la empresa a la que lo mandamos, ya sea proveedor o cliente, no solemos recibir respuesta si es una acción global, conocida, pero si es una acción concreta, local, sencilla, que muestre un esfuerzo por parte de la

plantilla de la empresa siempre es bien acogida. Por ejemplo, podría ser la participación en charlas de carácter ambiental en colegios de la comarca. Las grandes acciones, más globales y conocidas, tienen mayor repercusión en nuestro grupo de Facebook como por ejemplo, nuestra participación en la Hora del Planeta.

Como indicamos el año pasado cuando participas en acciones muy conocidas y de largo recorrido, los organizadores te facilitan la labor comunicativa, aportando logos, banners, carteles, te avisan de los plazos y demás. Es más fácil darles visibilidad. No obstante, utilizando ambos canales conseguimos llegar a muchos clientes y cuantas más comunicaciones realicemos, más acercaremos la RSE al consumidor final. Durante este año hemos realizado 132 publicaciones de sensibilización ambiental empleando ambos medios, pero mayoritariamente el Facebook, 129.

Objetivos

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La relación con nuestros clientes debe ser altamente transparente. La información que damos a nuestros clientes sobre sus residuos en nuestro proceso es vital para mantener una relación duradera y de confianza.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Si una empresa quiere transmitir valores de transparencia e integridad ante sus clientes, es importante plasmarlos en una política. Nos habíamos marcado como objetivo el año pasado difundirla entre nuestros grupos de interés porque queríamos avanzar más en este aspecto, pero aún no la hemos difundido, seguimos desarrollando el resto de acciones relacionadas con estos principios que vamos a llevar a cabo.

Objetivos

Difundir la política de integridad y transparencia entre nuestros clientes y demás grupos de interés y si es oportuno incluirla dentro del Código Ético.

[Descargar documento adjunto](#)

Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra actividad requiere de un alto grado de transparencia ya que la más mínima ocultación de

información puede provocar que nuestros clientes incumplan la normativa.

Comentarios

Nos gusta ser transparentes, claros y honestos, asesoramos a nuestros clientes sobre los requisitos legales asociados a la gestión de los residuos que generan, incluso a aquellos para los que no podemos dar una solución desde nuestra empresa, les recomendamos otras empresas del sector que sí podrían dar el servicio, al igual que esperamos que otras empresas del sector lo hagan con nosotros. A nivel de documentación, facilitamos tanto a clientes como a proveedores nuestras autorizaciones, certificaciones, documentación laboral, tributaria o cualquier otra que nos sea solicitada. De hecho en el primer contacto con un posible cliente, de entrada, se le presenta un paquete básico de documentación compuesto por nuestras autorizaciones como gestor y transportista de residuos, nuestras certificaciones ISO 9001 y 14001, las acciones de RSC que hemos llevado a cabo y documentación de Prevención de Riesgos Laborales, entre otras.

Objetivos

Política de Regalos - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado). También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por la propia actividad de la competencia sin las pertinentes autorizaciones)

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

Comentarios

Nuestros trabajadores son conocedores de los riesgos que afectan a nuestra entidad en materia de corrupción y son conscientes de nuestras políticas de aceptación de regalos, sobornos, etc, las cuales están recogidas en nuestro Código Ético y de Conducta. Según como nos habíamos marcado para este periodo hemos facilitado a nuestros trabajadores una formación básica en materia de corrupción, indicando a qué nos referimos en el ámbito empresarial, los tipos básicos de acciones o aptitudes que se pueden considerar corrupción y algunas buenas prácticas llevadas a cabo por empresas.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

La herramienta actual facilitada por la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas "Sistemas de Gestión para la Integridad Corporativa" antes se denominaba así.

Comentarios

Comenzamos empleando esta herramienta adaptando la Política de Integridad y Transparencia que aporta a nuestra empresa.

Objetivos

Para el próximo periodo nos gustaría avanzar en el uso de la herramienta "Sistemas de Gestión para la Integridad Corporativa", para seguir dando pasos en esta dirección.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Herramienta de seguimiento

Objetivos

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los clientes siempre disponen de varios contactos en la empresa, además del departamento comercial. Si en algún momento, alguno de nuestros clientes, detecta un comportamiento poco ético entre nuestros trabajadores, habitualmente será un comercial o uno de los técnicos ya que son con los que más en contacto están, siempre dispondrán del contacto del Responsable de Calidad y el del Departamento de Administración, incluso en algunos casos el de la Dirección, para poder denunciar este comportamiento y tras la investigación de la causa poder tomar las medidas oportunas. Durante este periodo no hemos

recibido ninguna queja o reclamación propiamente clasificada como tal.

Objetivos

Es nuestra obligación seguir informando a nuestros clientes sobre la posibilidad de realizar denuncias, quejas o reclamaciones en cualquier momento que lo estimen oportuno.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Relación duradera con los clientes

Mantener una relación duradera con los clientes necesita una labor comercial intensa previa, pero también una labor de fidelización importante. Siempre estamos tomando medidas para mejorar en este aspecto.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

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

acreditaciones, certificaciones, etc., según necesite el destinatario de la misma.

Comentarios

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

Durante el pasado periodo hemos reforzado los argumentos comerciales mediante actualización y puesta a punto de sus conocimientos, dado el constante cambio normativo al que estamos expuestos. Esto se ha realizado mediante reuniones entre el Departamento Comercial y el Medio Ambiente.

Objetivos

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

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, adaptado durante este periodo a las normas del 2015 del cual se extrae una Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés. Está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

Uno de los pilares básicos de nuestra filosofía empresarial y por tanto, está recogido en nuestra Política de Calidad, es la satisfacción de nuestros clientes. Cuando el cliente está satisfecho podemos contar con él.

Objetivos

Código Ético - Política

Observaciones Genéricas

En el Código Ético de nuestra empresa, comentamos

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

Comentarios

El enfoque de nuestro Código Ético es hacia el cliente, como uno de nuestros principales grupos de interés. Creemos que es un documento que tras su lectura deja claro con qué tipo de empresa están trabajando o van a comenzar a trabajar, algo que queda constatado después con el día a día. Este documento, acompañado de todas las acciones que engloban nuestra prestación de servicio, genera una sensación de transparencia y confianza en los clientes que hace no quieran trabajar con otro proveedor.

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

La comunicación fluida entre todos nuestros departamentos, más especialmente desde el departamento comercial que es el que está más en contacto con el cliente final, siempre ha sido uno de los

aspectos sobre el que hemos hecho más hincapié en nuestra estrategia de cara a los clientes. Una buena atención y seguimiento y la facilidad en la resolución de problemas potencia que la relación con nuestros clientes sea más duradera. Tenemos implantado un CRM que nos hace más fácil realizar el seguimiento a nuestros clientes. Además si hay que realizar alguna comunicación sobre actualización de normativa que les pueda afectar, por ejemplo, podemos sacar un listado inmediato con los correos electrónicos para poder enviar directamente, lo que facilita mucho la tarea.

Objetivos

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Nuestros comerciales realizan una labor de seguimiento de nuestros clientes mediante correo electrónico, visitas presenciales (siempre previa cita) o por teléfono. De cada contacto, visita o reunión dejan constancia en la ficha de cliente almacenada en nuestro CRM para poder establecer el momento en el que el cliente tiene una determinada necesidad, por ejemplo, se les acaba el periodo de almacenamiento para residuos peligrosos. Esta manera de trabajar facilita mantener una relación duradera con nuestros clientes ya que sienten que no tienen que preocuparse de nada.

Objetivos

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Nunca realizamos visitas comerciales a "puerta fría", todas las visitas tanto para clientes potenciales como clientes efectivos se acuerdan previa llamada telefónica o correo electrónico. Habitualmente todos los clientes de la zona centro de la península, donde nos encontramos y donde son más numerosos, reciben una visita previa a la prestación de servicio por nuestra parte. Más adelante se realizarán visitas puntuales de cortesía o si lo requiere el propio cliente. Por tanto, todas las visitas se planifican y quedan registradas en la ficha del cliente. Con los clientes que están más alejados en los últimos tiempos hemos venido utilizando el Skype para mantener comunicaciones. Creemos que es importante poner cara a nuestros interlocutores y también es algo que ayuda a mantener a los clientes. Durante el último año detectamos que se había descuidado nuestra política de visitas a clientes y se dio un impulso, de manera que en el último año ya han sido visitados casi todos.

Objetivos

Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos instalado un CRM hecho a medida para nuestra actividad y necesidades en el que se recogen los datos de los

clientes, clientes potenciales, contactos y a través del cual se puede llevar también la gestión documental de cada uno de ellos.

Comentarios

Actualmente lo utiliza todo el personal de Residuos Electrónicos, exceptuando el personal de planta. Tras un periodo de un año de adaptación, ya podemos decir que está 100% operativo, con toda la documentación y datos de los clientes actualizada. Tener los datos de los clientes accesibles, ordenados y claros hacen que se pierda menos tiempo en tareas administrativas y que se de un servicio más específico a cada uno de ellos.

Objetivos

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Este indicador consiste en llevar un control de la duración de la relación con los clientes, para poder realizar una comparativa año tras año. Así, por ejemplo, en el reporte correspondiente al periodo 2017-2018, se tendrá en cuenta la duración de la relación con los clientes de ese periodo, considerando que una relación de 3 años es el valor máximo. Por tanto, los clientes podrán llevar con nosotros trabajando 1 año, 2 años o 3 años, si llevan menos de un año no se asumirán como clientes fijos todavía. Cuanto más alto sea el porcentaje de clientes con los que llevamos trabajando 3 años o más, más duradera será nuestra relación con los clientes.

Comentarios

Los datos para el periodo 2017-2018 son: - Empresas con las que llevamos trabajando un año, 28. - Empresas con las que llevamos trabajando dos años, 9. - Empresas con las que llevamos trabajando desde hace 3 años o más, 41. - Hace más de 3 años que trabajamos con un 52,56 % de nuestros clientes, 2 años que trabajamos con un 11,54% y 1 año que trabajamos con un 35,90%. Durante el periodo anterior el porcentaje de clientes con los que trabajábamos desde hacía 3 años o más era de 61,54%, por lo que ha disminuido pero no debido a que tengamos menos clientes en este rango sino que tenemos muchas más clientes nuevos que en el anterior periodo.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Durante el pasado periodo nos adaptamos al nuevo Reglamento 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, mediante el uso de la herramienta "Facilita" que pone a disposición de todas las empresas, principalmente pymes, que manejan datos de bajo riesgo. A pesar de ello, consideramos que es un aspecto sobre el que no debemos bajar la guardia ya que es posible que con alguno de los equipos que gestionamos nos lleguen datos de carácter personal que debemos debidamente borrar,

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L. estamos adaptados al Reglamento de Protección de Datos 2016/679. Por nuestra actividad, tenemos que tener un elevado control sobre los dispositivos de almacenamiento de datos que pueden venir dentro de los equipos que manejamos como residuos, normalmente es el cliente el que se encarga de eliminar los datos que contienen y nos informa de ello pero ante la duda, el protocolo es realizar un tratamiento de inutilización mecánica de todos los dispositivos de almacenamiento de datos recibidos.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Reglamento de Protección de Datos 2016/679. Además de esto, si nuestros clientes necesitan una garantía adicional de protección de los datos que contienen los dispositivos de almacenamiento que nos entregan para su reciclaje, les informamos del proceso detallado que seguirán en nuestra planta, el cual siempre será tratamiento mecánico. Si aún así ese tratamiento no es apropiado para nuestro cliente en cuestión, le asesoraremos con otras posibilidades que ofrecen otras empresas con las que podemos colaborar. A nivel interno todos nuestros trabajadores son conocedores del protocolo a seguir tanto con los datos de clientes o proveedores como con los contenidos en los dispositivos de almacenamiento de información.

Objetivos

Disponemos de un borrador de una política específica de protección de datos. Nos habíamos marcado como objetivo que para este año ya la habríamos formalizado e integrado en nuestro Código Ético y de Conducta, comunicándola de manera interna y externa a todos nuestros grupos de interés. No hemos podido conseguir este objetivo, por lo que le damos prioridad de cara al próximo periodo.

Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, aprobó el Reglamento de desarrollo de la LOPD. Uno de los requisitos para su cumplimiento era elaborar un documento que recogiera las medidas de índole técnica y organizativa acorde a la normativa de seguridad vigente que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal. Con la entrada en vigor del nuevo Reglamento de Protección de datos 2016/679, ya no es necesario disponer de un Documento de Seguridad.

Comentarios

En nuestro caso para la adaptación a la nueva normativa, al ser una pyme y no tratar con datos de alto riesgo hemos podido usar la herramienta "Facilita" que pone a nuestra disposición la Agencia de Protección de Datos, la cual tras introducir una serie de datos genera la documentación que "sustituiría" a este documento de seguridad.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Todos nuestros clientes tienen la posibilidad de usar nuestro canal de denuncias y reclamaciones para comunicar cualquiera que pueda surgir relacionada con la protección de datos. En nuestros correos electrónicos se incluye cual es la dirección de correo a la que deben dirigirse para ejercer sus derechos frente a sus datos de carácter personal.

Información asimétrica con clientes

Durante el pasado periodo detectamos que durante el año anterior, con la incorporación de nuevo personal en el Departamento comercial la información y el asesoramiento que se había estado aportando a los clientes, siendo correcta, no había sido la misma o completa, habiendo tenido que aclarar varios aspectos con los clientes una vez tenido el primer contacto o incluso habiendo prestado el servicio. Tras las medidas tomadas para transformar el riesgo en oportunidad, creemos que lo hemos conseguido, estableciendo entre otras cosas, un sistema de presentación de ofertas más específico y no realizando ninguno de los servicios sin tener la oferta firmada por parte del cliente. Además se han reforzado las estrategias comerciales y se ha impartido formación específica a los miembros del equipo comercial para que estén preparados para cualquier duda por parte del cliente.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, adaptado durante este periodo a las

normas del 2015 del cual se extrae una Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés.

Está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

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

Objetivos

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Después de las medidas tomadas durante el pasado año para solventar las carencias detectadas en la información aportada a los clientes tras las reestructuración que realizamos del Departamento Comercial hemos mejorado mucho en este aspecto y las comunicaciones que se realizan a los clientes son exactamente las mismas para todos. Además en las reuniones comerciales se realiza un seguimiento de este aspecto de manera semanal.

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Aportar una información asimétrica a los clientes a la larga puede dar lugar a desviaciones en la prestación del servicio.

Este servicio en su totalidad está detallado en nuestros procedimientos y estos a su vez son auditados de manera anual en las auditorías interna y externa de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Objetivos

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Rgistramos todas las reclamaciones que nos hacen los clientes, al igual que las sugerencias. Haciendo un análisis de estas reclamaciones podemos controlar las que se han derivado de haber facilitado una información asimétrica a nuestros clientes.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Todos nuestros trabajadores son contratados teniendo en cuenta, entre otros aspectos, sus aptitudes profesionales. Tener una plantilla por buenos profesionales es un valor añadido para nuestra empresa.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Descripción de los Puestos de Trabajo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En la descripción de los puestos de trabajo y los

diferentes perfiles profesionales que se pueden ocupar en Residuos Electrónicos, en ningún caso se hace referencia a otros aspectos que no sean los meramente profesionales.

Selección de Personal - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Al no disponer de un departamento de RR.HH propiamente dicho, la selección de personal siempre la suele realizar el Responsable de Administración, aunque a las reuniones con los candidatos comparecerá junto con el Director que es finalmente el que tomará la decisión de la contratación.

Comentarios

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

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Como se ha explicado en un punto anterior, en nuestro Sistema de Gestión están definidos los puestos de trabajo que hay disponibles en la empresa y los requisitos necesarios para ocuparlos, a nivel de formación y experiencia y en ningún caso se hace mención a otros requisitos diferentes de estos. Que los puestos estén ocupados por personas que cumplen los requisitos establecidos se supervisa en las auditorías auditorías que realizamos a nuestro Sistema de Gestión.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de

Gestión de Calidad y Medio Ambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Comentarios

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

Conciliación familiar y laboral

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

Política de Conciliación - Política

Observaciones Genéricas

Como hemos explicado en otros apartados de este informe en Residuos Electrónicos aplicamos una serie de medidas de conciliación para nuestros trabajadores, jornadas reducidas, permisos para asuntos propios, teletrabajo, horarios flexibles, etc. Todas ellas engloban nuestra Política de Conciliación, aunque no disponemos de un documento, como tal.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y el compañerismo entre todos los trabajadores.

Comentarios

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

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

colegio o se conceden permisos para atender las cargas familiares (consultas médicas, reuniones en colegios, etc.).

Comentarios

En nuestra empresa, el momento en el que un trabajador solicita permiso para realizar cualquier trámite, cambio de horario o reducción de la jornada laboral se estudia y se toman las medias oportunas para satisfacer las necesidades de la empresa y del trabajador. Se pueden consultar otras medidas de conciliar en otros apartados del presente informe.

El departamento comercial dispone de flexibilidad plena de horarios, siempre y cuando cumpla objetivos.

En la misma línea de estas medidas y con motivo hacer ver a nuestros trabajadores la importancia que tienen las familias en nuestra empresa, para la felicitación de Navidad de este año de la empresa, se propuso a todos los trabajadores con niños pequeños que les dijeran que realizaran un dibujo cuya temática fuera la Navidad y el reciclaje. Con todos los dibujos que recibimos realizamos un collage para finalmente diseñar la felicitación de Navidad del año 2017.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de

comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a Dirección a través del departamento de Calidad y Medio Ambiente.

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Consideramos que aumentar las medidas de conciliación, año tras año, es vital para conseguir un buen ambiente de trabajo y relaciones duraderas con los trabajadores, por lo que, de cara al próximo año seguiremos en la misma línea que hasta ahora.

Buen ambiente laboral

Creemos que es necesario, desde la Dirección, fomentar un buen ambiente laboral. Esto hace que los trabajadores realicen sus tareas de una forma más productiva que y se reduzcan los conflictos laborales. Todo ello redundará en beneficios para la empresa.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Todos nuestros trabajadores disponen de una copia de nuestro código ético, además está disponible en el servidor de la empresa para que pueda ser consultado cuando se desee. Los valores que se recogen en este documento plasman el día a día de nuestra organización, la relación entre nuestros trabajadores y la Dirección es fluida, hay buen ambiente de trabajo, compañerismo y no puede ser de otra manera ya que las tareas de unos soportan el trabajo de otros, al ser una empresa pequeña todos los departamentos están estrechamente relacionados.

Objetivos

Línea estratégica de la compañía - Política

Observaciones Genéricas

La línea estratégica de la compañía marca el rumbo que vamos a mantener a medio-largo plazo, con respecto sobretodo a clientes y trabajadores. Algunos aspectos de la línea estratégica están definidos en la Política de Calidad y Medioambiente, otros en el Código Ético y de

Conducta, y otros no están escritos pero sabemos claramente cuáles son. Principalmente consisten en llegar a ser referente en el sector del reciclaje, ofreciendo un servicio de calidad, respetuoso con el Medio Ambiente y transparente, tratando al cliente con respeto y aportando siempre información veraz y de utilidad. Para conseguir desarrollar esta tarea necesitamos trabajadores satisfechos con la relación laboral con la empresa, que muestren sentido de pertenencia a la misma y para ello es necesario tener desarrolladas medidas de conciliación y fomentar un buen ambiente laboral.

Comentarios

Para potenciar un buen ambiente laboral hacemos partícipes a nuestros trabajadores de las diferentes acciones que llevamos a cabo, tanto a nivel social, como ambiental.

En el tablón de anuncios que tenemos en nuestra empresa vamos promocionando todas las acciones que llevamos a cabo y también promocionamos posibilidades de acciones para que los trabajadores aporten su opinión y entre todos decidamos si apoyamos esa causa o no. Así por ejemplo, nuestra acción anual con la Cruz Roja es respaldada por todos nuestros trabajadores, la colaboración con el Banco de Alimentos de Toledo que también llevamos a cabo a finales de 2017, como cada año, ha sido en la que mayor cantidad de alimentos hemos aportado de los últimos años o la recogida de tapones que promovemos para apoyar a alguna causa social.

Además de acciones en las que de manera conjunta colaboramos con diversas ONGs, también nos gusta organizar pequeñas reuniones de empresa, como comidas con los trabajadores. También, como parte de nuestra línea estratégica llevamos a cabo medidas de conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros trabajadores, con horarios flexibles para personas con cargas familiares, permisos especiales para atenderlas, teletrabajo en los días necesarios, etc.

Objetivos

Igualdad de Oportunidades - Política

Observaciones Genéricas

En nuestra empresa todas las personas tiene las mismas oportunidades ante la obtención de un puesto de trabajo y esto siempre ha sido así, incluso antes de

tener plasmado esta política en nuestro Código Ético y de Conducta.

Comentarios

Para una contratación, nunca se tiene en cuenta sexo, edad, raza o religión. Si pueden desempeñar las funciones requeridas para el puesto, serán bien recibidos. Seguimos manteniendo un equipo multidisciplinar y multicultural y durante el periodo 2017-2018, que es el objeto de estudio en el presente informe hemos tenido en nuestra plantilla una persona con minusvalía, que ha desempeñado sus tareas de la misma manera que lo hacía la persona que ocupaba su puesto anteriormente, la cual no la tenía.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

De cara a nuestros trabajadores, el tablón de anuncios y el grupo de Facebook son nuestros canales de comunicación más habituales. A través de ellos publicamos y promocionamos las acciones sociales y medioambientales en las que colabora la empresa y en general todas las noticias relacionadas con la Responsabilidad Social, logros, proyectos, etc., haciendo partícipes siempre a nuestros empleados, como parte indispensable de nuestra labor. Además el grupo de Facebook también se emplea para felicitar cumpleaños, enlaces matrimoniales, nacimientos de hijos de nuestros trabajadores, etc.

Objetivos

El pasado periodo nos propusimos como objetivo restablecer las publicaciones en el grupo de Compact Link que creamos hace unos años, "Protección

ambiental" pero no lo hemos conseguido. No obstante no nos gustaría dejar desaprovechada esa ventana de difusión que nos proporciona el Pacto Mundial y queremos intentarlo de cara al próximo periodo.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Este manual es entregado a todos los trabajadores en sus primeros días de trabajo. Por experiencia sabemos que aclara muchas dudas y también da pie a preguntar cualquiera que pueda surgir, al tener reunidos en un paquete informativo la mayoría de los aspectos importantes de nuestra empresa. Dentro del manual se incluye una pequeña carta del director dándole la bienvenida a la empresa y haciendo hincapié en que si ha sido elegido entre otros muchos candidatos es porque creemos que se adaptará perfectamente a nuestro equipo y podrá añadirle valor. En esta carta también se hace partícipe al trabajador de las acciones en las que la empresa va a colaborar, para que aporte ideas o sugerencias. Durante el pasado periodo se ha incluido entre la documentación básica que contiene una copia del Código Ético y del calendario laboral del año en curso.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

Aunque en la Estrategia Empresarial se encuentren principios como la no discriminación, el acoso o abuso e igualdad de oportunidades, si los trabajadores no han recibido formación o acciones de sensibilización, es posible que no la empresa no consiga sus objetivos.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L. disponemos de un equipo bastante heterogéneo, nunca hemos tenido

ningún tipo de problema entre nuestros trabajadores por ello, ya que los valores que hemos transmitido siempre han sido los de la igualdad y el respeto.

No obstante, creemos que para seguir avanzando en nuestro camino hacia los 10 principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas y ahora también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible tenemos que dar un paso más y por ello durante el año pasado dimos formación a dos de nuestros trabajadores a través del Curso de la Red Española de Pacto Mundial "Empresas y Derechos Humanos". De la información obtenida de esa presentación se realizó un resumen que está expuesto en nuestro tablón de anuncios.

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En otros apartados de este informe se han especificado las diversas acciones sociales que hemos llevado a cabo durante el periodo 2017-2018. Entendemos que estas acciones que siempre son colectivas hacen que la "pertenencia al grupo" sea mayor y además se potencian las relaciones personales entre los trabajadores, más allá del día a día en el trabajo.

Objetivos

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En nuestra empresa realizamos reuniones periódicas con los diferentes departamentos, como mínimo 1 al mes. El encargado de almacén realiza reuniones más a menudo para comunicar procedimientos de gestión específicos para algunos materiales, preparación de materiales, etc. y el departamento comercial tiene reuniones semanales.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Estos beneficios, en muchos de los casos basados en la confianza del empresario frente al trabajador, fomentan un buen clima de trabajo, la sensación de estabilidad y el sentido de pertenencia a la empresa. Seguimos teniendo contratada a una persona a media jornada y seguimos con nuestra política de conceder teletrabajo a los empleados que lo han solicitado para épocas específicas, como navidades, Semana Santa o festivos escolares por tener niños en edad escolar.

Cabe destacar que estas medidas se han concedido de manera indiferente tanto a mujeres como a hombres. Nuestra responsable del Departamento de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC dispone un curso sobre Técnicas de Conciliación de la Vida Laboral y Personal y además es la persona que recibe las solicitudes para conciliación. Para nosotros es importante que nuestros trabajadores encuentren el equilibrio entre la vida laboral y personal por lo que siempre prestamos mucha atención a este aspecto y facilitamos todo lo que está en nuestra mano.

Objetivos

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el pasado año, como viene siendo habitual, realizamos una encuesta de clima laboral anónima entre nuestros trabajadores que incluyó aspectos relacionados con la propia percepción de su trabajo, de sus compañeros, su relación con sus superiores y otros aspectos generales del funcionamiento de la empresa. Las respuestas a las 10 preguntas que contenía el test para el año 2017 fueron las siguientes, de manera resumida:

- La relación entre unos compañeros y otros del mismo y diferentes departamentos es buena.
- La relación entre los trabajadores de almacén y su superior es muy buena.
- La relación entre los trabajadores de almacén y la dirección es buena.
- La relación entre los trabajadores de los departamentos clasificados con "oficina" (comercial, administración y Calidad, Medioambiente, PRL y RSC) es muy buena con la dirección.
- Los trabajadores creen que no siempre disponen del tiempo necesario para realizar sus funciones durante la jornada laboral y en ocasiones llegan a casa bastante cansados.

La relación entre unos compañeros y otros del mismo y diferentes departamentos ha empeorado con respecto al año pasado. En ese momento era "muy buena" y este año solo "buena". Es posible que, como ha habido variaciones de personal y funciones, estemos aún ajustándonos.

En la encuesta del año pasado se apreciaba como la relación entre los trabajadores del almacén y su superior era mala, este año es muy buena. Debido a que en la práctica esta relación estaba afectando a la ejecución de los trabajos, la Dirección tomó la decisión de sustituir al encargado de almacén, ascendiendo a uno de los trabajadores para que ocupara ese puesto y parece ser que se han obtenido buenos resultados, los trabajadores han aceptado bien este cambio.

Objetivos

Creemos que tras analizar los resultados de la encuesta de este año, tenemos que centrar nuestros esfuerzos en conseguir que la relación entre los trabajadores de todos los departamentos vuelva a tener la valoración máxima. También cabe destacar el hecho de que algunos trabajadores perciben que en ocasiones algunos trabajadores tienen más tareas que realizar en una jornada de las que pueden abarcar en ese tiempo.

La Dirección analizará estos hechos y tomará las medidas oportunas.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha establecido un canal de comunicación directa entre los empleados y la Dirección, creando un clima de confianza en el que se puede comentar cualquier queja o sugerencia de manera directa, que es la práctica más utilizada. Además, disponemos de un buzón de sugerencias en el que los trabajadores pueden incluir cualquier comentario el cual llegará también a Dirección a través del departamento de Calidad y Medio Ambiente.

Comentarios

A parte de disponer del buzón de sugerencias, como no suele ser un mecanismo demasiado utilizado, por no ser tan inmediato y encontrarse algo anticuado, siempre existe un canal de diálogo abierto con la Dirección.

Somos una empresa pequeña por lo que la comunicación directa, a menudo, es lo más eficaz. Poder entablar una comunicación directa con cualquier responsable de departamento e incluso de la Dirección, hace que el personal se encuentre más integrado y a gusto, fomentando el buen ambiente laboral.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El 100% de nuestra plantilla está formada en los aspectos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales que les son necesarios para el desarrollo de su actividad profesional en nuestra empresa. Adicionalmente todos nuestros trabajadores de almacén reciben el curso de manejo de cargas con carretilla elevadora. Además, como es habitual desde hace años, anualmente destinamos fondos para la formación de aquellos trabajadores que de manera específica necesitan mejorar alguna de sus

competencias profesionales para el desarrollo de su actividad en la empresa. Para esta formación solemos usar los créditos de formación bonificada de Fundae, aunque no hay objeción en destinar más fondos si es necesario, como ha ocurrido en varias ocasiones. Adicionalmente durante este periodo hemos formado de una manera básica en Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de los recursos que nos han facilitado la Red Española de Pacto Mundial.

Objetivos

Consideramos que es de vital importancia mantener un plan de formación actualizado y dinámico para nuestros trabajadores, por lo que seguiremos haciéndolo de cara a los próximos periodos.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los datos para el año periodo estudiado en el presente informe 2017-2018 son:

- El 100% de nuestros trabajadores tiene la posibilidad de cierta flexibilidad horaria, pero solo un 41,67% de nuestros trabajadores han hecho uso de ella.
- El 100% de nuestros trabajadores ha podido hacer uso de los días correspondientes para atender cargas familiares o para destinar tiempo a asuntos propios más allá de los tiempos establecidos en el Convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias por el que nos regimos.
- La trabajadora que durante el pasado periodo solicitó trabajar media jornada continua haciéndolo, el 8,33% de la plantilla.

- El 66,66% de nuestros trabajadores tiene disponibilidad plena para coger las vacaciones en el periodo que le parezca más adecuado. El otro 33,33% al ser personal de almacén (producción), y no poder para la producción, únicamente pueden escoger 15 días de la manera que deseen, los otros 15 días son acordados entre el trabajador y Dirección, para que no haya solapamientos y se paralice el trabajo, pero siempre intentando respetar y teniendo muy en consideración las preferencias del trabajador.
- El 16,67% de los trabajadores han solicitado "teletrabajo" en alguna ocasión a lo largo del último año.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Como indicadores de clima laboral utilizamos los comentarios y sobretodo las reuniones de los trabajadores con la Dirección o responsables de departamentos, las cuales son muy útiles para intermediar en el caso de que haya algún tipo de conflicto entre los trabajadores. Además realizamos Encuestas de Clima Laboral cuyos resultados de este año ya han sido comparados con los del año pasado en otros apartados de la presente memoria. Se analizan aspectos como relación entre trabajadores y supervisores, comodidad en el puesto de trabajo, relación con otros compañeros, percepción de su jornada laboral, etc.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el pasado año, impartimos un total de 146 horas de formación, es decir una media de 11,23 horas de formación por trabajador de plantilla (incluyendo a la Dirección).

- Del total de la formación impartida, este año un 73,92% de las horas fueron destinadas a formación de personal femenino. Por tanto, un 26,08% de las horas de formación fueron destinadas a hombres. Este año la tendencia se ha invertido, el año pasado se impartió mayor formación al personal masculino que al femenino.

- Del total de las horas de formación impartidas un 21,91% fueron destinadas a personal de almacén, un 4,11% a personal directivo y un 73,98% a personal de oficina y comerciales.

Este años hemos impartido menos formación en almacén que años anteriores debido a que no hemos tenido que impartir ningún curso de manejo de cargas con carretilla elevadora, ya que todos los trabajadores disponían del mismo.

En Residuos Electrónicos, S.L., únicamente tenemos en cuenta las necesidades formativas, no si la formación se imparte a hombres o a mujeres o a qué departamentos o categorías laborales se les facilita acceso a la formación, por eso las proporciones pueden ir variando, tratamos de que las actividades formativas sean útiles.

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Objetivos

Política de Regalos - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

"No podrán aceptarse ni proporcionarse regalos o pago alguno, si obliga o parece obligar a la persona que lo reciba a modificar el desarrollo habitual de las relaciones comerciales". Esta política es distribuida junto con el resto del Código Ético a nuestros grupos de interés, incluidos los trabajadores.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

Nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado). También estamos muy expuestos a la competencia desleal (por la propia actividad de la competencia sin las pertinentes autorizaciones).

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

Comentarios

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

empresarial y buenas prácticas de otras empresas adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Informe de Progreso es un canal ideal para poder supervisar los datos referentes a la aceptación de regalos, si a algún trabajador se le ha ofrecido alguna contraprestación o si ha sido al contrario, qué tipo de "regalo" ha sido, etc. Durante el pasado periodo ninguno de nuestros trabajadores recibió ningún regalo ni propuesta, más allá de las directamente relacionadas con la prestación del servicio.

Objetivos

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Como es tónica habitual en nuestra trayectoria empresarial, siempre se han tenido en cuenta las potencialidades de nuestros trabajadores para aprovechar al máximo sus capacidades en los diferentes puestos de la empresa. Así, siempre hemos apostado por la promoción interna y los cambios de puesto en caso de que se apreciara que un trabajador podría ser más productivo en otro departamento.

Política de gestión de Personas. - Política

Comentarios

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

Gestión del talento - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Nuestra Política de Gestión de Personas (ver apartado anterior), va encaminada en este sentido. Las empresas dedican un esfuerzo grande en la formación de los trabajadores que forman parte de su plantilla, no les podemos dejar escapar por no haber tenido la actitud adecuada y para ello hay que saber motivarles para que continúen prestando sus servicios de una manera satisfactoria. Los beneficios, tales como horario flexible, libre elección de vacaciones, medidas de conciliación y demás que ya llevamos a cabo son

acciones que pueden ser utilizadas para la adecuada gestión del talento.

Desarrollo profesional - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En Residuos Electrónicos, buscamos que nuestros trabajadores crezcan y busquen la autorrealización personal.

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

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Es necesario preservar en todo momento la salud y la seguridad en el lugar de trabajo con el fin de evitar accidentes. Durante otro periodo más, el segundo consecutivo, hemos tenido o accidentes con baja entre nuestros operarios

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En Residuos Electrónicos, disponemos de un Departamento encargado de la Prevención de Riesgos Laborales, el cual es enlace entre la empresa y el

Servicio de Prevención Ajeno que tenemos contratado para cubrir las 4 especialidades de prevención. De manera anual se realiza una Evaluación de Riesgos y se actualiza el Plan de Prevención tomando las medidas necesarias. Todos los trabajadores son conocedores de los riesgos que entraña su puesto de trabajo y disponen de la formación necesaria en Prevención de Riesgos para desarrollarlo, además se les hace entrega de los Equipos de Protección Individual (EPIs) necesarios para desarrollar su actividad profesional con la seguridad pertinente.

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

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Todos nuestros trabajadores reciben la formación básica en Prevención de Riesgos que nos facilita nuestro Servicio de Prevención para su puesto de trabajo.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

Estamos convencidos de que si nuestros trabajadores tienen hábitos de vida saludables (hacer ejercicio, suficientes horas de descanso, hábitos alimentarios adecuados, etc.) repercutirán positivamente sobre el desempeño de las tareas en el ámbito laboral, mejor humor, más actividad, menos lesiones por sobreesfuerzo, etc.

Comentarios

Siempre nos gusta promocionar hábitos saludables entre nuestros trabajadores, así durante varios años hemos venido difundiendo entre nuestros trabajadores

las campañas que han desarrollado nuestro Servicio de Prevención de Riesgos o nuestra Mutua de Accidentes de Trabajo, por ejemplo, la campaña "Por una vida + saludable" de hace dos años, cuya documentación y consejos que siguen disponibles en nuestro tablón de anuncios o "Muévete", la cual aportaba documentación muy gráfica y visual para combatir los hábitos de vida sedentarios.

Objetivos

Informe de Accidentalidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Uno de los informes que podemos obtener es el Informe de Accidentalidad en el que se recogen además de la evolución del índice de incidencia en los últimos años, también gráficas de distribución de accidentes (siniestralidad) por los indicadores más significativos, estos son:

- Siniestralidad por género,
- Siniestralidad por edad
- Siniestralidad por antigüedad en la empresa
- Siniestralidad por lugar de accidente
- Siniestralidad por hora de jornada
- Siniestralidad por día de la semana
- Siniestralidad por forma de ocurrencia.

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

Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Hemos solicitado el informe de absentismo a nuestra Mutua de Accidentes Laborales para el año 2017 y el coste es de 0€ frente a los 286€ del año anterior.

Durante el 2017 no hemos tenido ningún accidente con baja y en 2016 tuvimos 2, de ahí la diferencia.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

- Número de accidentes con baja en 2017: 0
- Número de accidentes sin baja en 2017: 1
- Índice de Incidencia (entendido como el porcentaje que los accidentes de trabajo representan sobre la plantilla, se calcula como cociente entre los accidentes extrapolados a diciembre y la media de trabajadores en el periodo de cálculo): 0%
- Siniestralidad por género: 0% Mujeres, 100% Hombres.
- Siniestralidad por edad: De 20 a 24 años el 0% (accidente sin baja), de 50 a 54 años el 100%.
- Siniestralidad por antigüedad en la empresa: De 6 a 12 meses el 0%, más de 5 años 100%.
- Siniestralidad por lugar de accidente: El 100% de los accidentes, con y sin baja, ha sido en el centro de trabajo.
- Siniestralidad por hora de jornada: El 100% en la cuarta hora.
- Siniestralidad por día de la semana: El 100% en viernes.
- Siniestralidad por forma de ocurrencia: 100% por golpe o caída.

Durante este periodo hemos tenido únicamente 1 accidente sin baja por un golpe. 1 menos sin baja y 2 accidentes con baja menos que en el periodo anterior.

Objetivos

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Para que una empresa prospere debe disponer de empleados cualificados y formados.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, adaptado durante este periodo a las normas del 2015 del cual se extrae una Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés.

Está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web. Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

Comentarios

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

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante la auditoría anual externa que se realiza al Sistema de Gestión y con ella al plan de formación, se evidencia su cumplimiento. La auditoría interna, como se realiza con personal propio, además de evaluar también este aspecto, considera si la formación es adecuada a las necesidades reales de la empresa y si habría alguna carencia.

Además de estas revisiones y evaluaciones que se realizan de manera anual, el plan de formación se modifica en cualquier momento que se detecta una necesidad formativa entre los trabajadores, ya sea a

nivel de conocimientos nuevos o de mejora de las competencias.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

De manera anual realizamos un seguimiento del personal formado en materia de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos.

En nuestro sistema de gestión tenemos establecido como uno de los indicadores para los procesos de gestión, que el 100% de los trabajadores debe estar formado de manera básica en estas tres materias.

Para el periodo de estudio en el presente informe, podemos decir que el 100% de nuestros trabajadores están formados en estas materias.

Además de estas acciones formativas básicas se realizan cursos que pueden ser de interés general para la empresa al ampliar los conocimientos sobre algún ámbito concreto del personal.

En otros apartados del informe se han realizado análisis más pormenorizados sobre el tipo de formación, los destinatarios, horas anuales de formación, distribución de esas horas de formación entre los trabajadores.

Objetivos

De cara al próximo periodo nos marcamos como objetivo mantener al 100% de nuestra plantilla formados en materias de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos.

Igualdad de género

Llevamos actuando sobre la igualdad de género varios años, En nuestra empresa no existe discriminación por sexo, raza, origen o religión. No obstante para poder avanzar en este aspecto, a parte de lo que indica nuestro Código Ético,

también, como objetivo, desarrollaremos para el próximo periodo nuestra Política de Igualdad.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Políticas de Conciliación - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se han concedido horarios de entrada y salida flexibles, medias jornadas o jornadas continuadas por estudios o por necesidades familiares, teletrabajo, concesión de permisos, etc. En otros apartados del presente informe se han explicado más detenidamente.

Todas estas medidas se toman sin tener en cuenta el sexo del trabajador que lo solicite. Consideramos que es de suma importancia que los trabajadores dispongan

de tiempo para atender sus circunstancias personales y la experiencia nos demuestra que realizan el trabajo de una manera más comprometida con la empresa, por lo que el tiempo efectivo de trabajo es mucho más productivo.

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

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

Objetivos

política de contratación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

empresa.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En nuestra empresa, en el periodo estudiado ha habido 5 trabajadores no nacionales, 3 mujeres, con representación en todos los departamentos menos en almacén (es la primera vez que esto sucede desde 2004, hasta este momento las mujeres habían estado representadas en todos los departamentos de la empresa), 1 trabajador con minusvalía y 4 trabajadores que comulgan con religiones diferentes de la católica, que podríamos decir que es la más extendida en España.

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

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

publicaciones relacionadas con la RSC entre nuestros grupos de interés. A nivel interno, disponemos de un tablón de anuncios en el que publicamos diversas informaciones relevantes para los trabajadores a nivel laboral, formativo, Prevención de Riesgos, Calidad, acciones sociales, etc.

Comentarios

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

Es una tarea que llevamos desarrollando desde que tenemos el grupo y la verdad que sobretodo hemos comprobado que los artículos sobre conciliación de la vida laboral y personal, en los que se muestran ejemplos de medidas que se están tomando otras empresas son muy seguidos, por lo que entendemos que es algo que preocupa a los trabajadores de hoy en día.

Objetivos

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Si echamos un vistazo a todos los aspectos tratados en el Informe de Progreso vemos como se abarcan temas relacionados con la igualdad de oportunidades y la no discriminación en varios de sus apartados. Esto nos obliga a realizar un seguimiento y análisis para valorar si debemos tomar medidas adicionales en este campo o no.

Evaluación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. evalúa muchos aspectos de su actividad y que no se encuentran detallados

claramente en su sistema de gestión, por ejemplo, composición de órganos directivos y del resto de empleados, porcentaje de trabajadores con contratos indefinidos, media de edad, etc.

Comentarios

Medimos de manera anual y a raíz de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la proporción de hombres y mujeres que hay dentro de los órganos directivos y en el resto de departamentos. Seguimos sin disponer de ninguna mujer en cargos directivos (gerencia), son dos hombres los que forman parte de ella, aunque la Responsable del Departamento de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, sigue siendo una mujer. El resto de los departamentos, Administración, Comercial y Almacén están dirigidos por hombres.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Tras el análisis que realizamos de manera anual de la composición y características de nuestra plantilla, además de nuestra política de contratación que no tiene en cuenta aspectos como sexo, raza, orientación sexual, etc., vemos que la proporción de hombres frente a mujeres para el periodo 2017-2018, que es el que nos ocupa es de 9 frente a 3.

Hay más hombres que mujeres pero consideramos que la proporción es adecuada al haber realizado una selección de personal totalmente igualitaria, si esta es la composición de nuestra plantilla es porque son los mejores candidatos para cada puesto.

Hay que tener en cuenta que ha habido rotaciones de puestos y dos de las personas que se fueron a de la

empresa a finales de 2017 eran mujeres, esos puestos no han sido sustituidos por ningun otro trabajador, ni hombre ni mujer, por lo que la proporción se ha visto afectada. En todos los departamentos ha habido hombres y mujeres y cuando han estado ahí, han desempeñado las mismas labores en igualdad de condiciones.

La proporción de los aspectos estudiados del periodo 2017 y teniendo en cuenta que somos 13 empleados en la empresa (incluyendo al Director General), es la siguiente:

% de directivos frente a empleados: 15,38 (frente al 13,33 del periodo anterior)

% de directivos mujeres: 0

% de directivos hombres: 100

% de mujeres: 23,07 (frente al 33,33% del periodo anterior).

% de hombres: 76,93 (frente al 64,28% del periodo anterior)

% de mayores de 45 años: 30,76% (frente al 20% del periodo anterior)

% de menores de 30 años: 38,46% (frente al 38,46% del periodo anterior)

% de empleados no nacionales: 20% (frente al 21,43% del periodo anterior)

% de empleados con contrato fijo: 100 % de empleados con contrato temporal: 0

% de empleados que comulgan con religiones no mayoritarias en España: 30,76% (frente al 20% del periodo anterior).

% de empleados con hijos: 30,76% (frente al 46,67% del periodo anterior)

Objetivos

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Nuestra actividad se encuentra con un marco legal en constante cambio y además está estrechamente relacionada con la protección al Medio Ambiente, por lo que nuestros trabajadores deben ser los primeros sensibilizados en esta materia para poder prestar un servicio lo más respetuoso posible, como no puede ser de otra manera al ser gestores de residuos.

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Algunas de las medidas de reducción de consumo que tenemos implantadas en las empresas y que vienen recogidas en nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales son:

Reducir el consumo de papel, imprimiendo por las dos caras (las impresoras que tenemos actualmente en oficina tienen esta función automática) o utilizando fallos de impresión para anotaciones en la oficina. Todas las impresoras tienen un cartel impreso que indica "Imprime por las dos caras" para que a nadie se le olvide. Las facturas y demás documentación se envían a los clientes vía correo electrónico y se solicita a los proveedores que hagan lo mismo. Todo el papel que ya no puede tener más usos se deposita en los contenedores que tenemos en la oficina para reciclaje.

Cada uno de nuestros trabajadores dispone de botellas de agua que pueden rellenar tantas veces como quieran en la fuente de agua con el fin de reducir el uso de vasos de plástico y este año al aumentar el consumo de envases de plástico al haber instalado una máquina de vending hemos dispuesto contenedores amarillos para hacer una separación de la basura que hasta ahora no se había realizado por no disponer de contenedores de reciclaje en el Polígono donde está situada la empresa. Cada semana es uno de los trabajadores el encargado de tirar la basura de envases generada al contenedor correspondiente.

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

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

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

Objetivos

Política de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. ha desarrollado su Política de Calidad y Medioambiente como base para su Sistema Integrado de Gestión. Ésta política es pública y accesible a todos los grupos de interés.

Comentarios

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

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Además de todo ello, con el objetivo de aumentar la sensibilidad en materia medioambiental del personal, se imparten seminarios, por ejemplo, sobre la industria del reciclaje, sobre la gestión de otro tipo de residuos que no sean de aparatos eléctricos y electrónicos, contaminación, etc.

Si la Responsable de Calidad y Medio Ambiente ve alguna mala práctica o irregularidad en la empresa, ya sea por parte del personal de planta como por parte del personal de oficina tiene la obligación de identificarla y explicar a esa persona como es la manera adecuada de hacerlo, esto es, si una persona, por ejemplo no ha hecho una adecuada separación de la basura de la oficina introduciendo todo en el mismo contenedor o el personal de limpieza mezcla la basura que ya estaba disgregada, debe hablar con las partes y explicar por qué no se debe hacer así.

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el pasado periodo se han destinado unas 58 horas a la impartición de los cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa. También se han dedicado parte de estas horas a la difusión de noticias a través de los diferentes medios disponibles, correo electrónico, página web, grupo de Facebook. Durante el periodo anterior fueron 95 horas, por lo que hemos disminuido el número de horas destinadas a esta tarea, principalmente las destinadas a la formación especializada a los trabajadores.

Objetivos

Tras varios años en los que los valores de las horas de formación en materia puramente ambiental han ido en aumento, este año han disminuido. Pero no quiere decir que no se haya impartido formación, se han realizado cursos diversos sobre otras materias, primeros auxilios, herramientas para planificar, actuar y decidir, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Derechos Humanos, etc. No obstante en la planificación de la formación para el año que viene lo tendremos en cuenta para que el número de horas aumente en

al menos un 20%.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Todos los años realizamos acciones relacionadas con el Medioambiente. Durante el pasado periodo participamos en la Hora del Planeta de WWF como venimos haciendo de manera anual y hemos seguido participando en la Comunidad #PorelClima, la cual derivó la campaña "Un millón de Compromisos por el Clima" con la que también colaboramos en su momento.

Además de estas acciones seguimos nuestra tarea de difusión en las redes sociales de noticias relacionadas con la conservación del medioambiente, conservación de especies, cambio climático, días mundiales o internacionales relacionados, etc.

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

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medio Ambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos.

También es responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos ambientales anuales que quedan recogidos en nuestro registro "Programa de Gestión integrada".

Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría interna y externa, mediante los indicadores establecidos para cada uno de ellos.

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Como se ha comentado en otro punto de este informe durante el pasado periodo se han destinado en torno a 58 horas a la impartición de cursos de formación y reciclaje en materia medioambiental dentro de la empresa y también en la difusión de noticias a través de los diferentes medios, correo electrónico, página web o grupo de Facebook.

Los cursos básicos impartidos durante el pasado periodo y que son los que se repiten todos los años consistieron en formación básica en ISO 14001 e ISO 9001, PRL y RSC básica para las nuevas incorporaciones, además se realizó una formación específica de las nuevas normas de 2015 con motivo de la adaptación de nuestro sistema a las mismas para todo el personal.

Además se realizó formación para todos los trabajadores en materia de Objetivos de Desarrollo Sostenible, una de ellas fue a través de una jornada formativa on line de la Red Española de Pacto Mundial y otra empleando el paquete básico de formación que también nos proporcionó esta organización.

Las noticias que se publican suelen estar relacionadas con campañas desarrolladas por nuestra empresa, aparición de alguna normativa que nos sea de aplicación y divulgación de noticias generales de temática medioambiental, de prevención de riesgos laborales y en general de RSC. Como hemos indicado en otras ocasiones los principales recursos que

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En el pasado periodo se generaron 82,4785 T de residuos en sentido estricto, de los cuales:

- 29,364 T de papel (frente a las 20,980 T del periodo anterior).

- 2,755 T de pilas alcalinas (frente a las 2,078 T del periodo anterior).

- 30,081 T de plástico (frente a 34,2380 T del periodo anterior).

- 7,2585 T de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner para reutilización, adsorbentes, etc. (frente a las 8,358 T del periodo anterior).

- 13,020 T de residuos no valorizables, frente a los 36,780 T del periodo anterior)

Tenemos acuerdos de gestión con gestores autorizados y especializados para cada uno de estos grupos de residuos, habiendo recibido la correspondiente documentación que acredita una gestión adecuada.

Comparando los datos de este periodo con el pasado, vemos que han disminuido en general con respecto al año anterior, esto puede ser debido a que los kilogramos de salida total de nuestro proceso en general, tanto residuos como lo que nosotros llamaríamos "producto final", ha disminuido con respecto al periodo anterior. Solo hay uno de los grupos, el de los residuos de papel que ha aumentado y puede ser debido a que los clientes han empleado más

embalajes de cartón para mandarnos los residuos que el año anterior, ya que la totalidad de los residuos de cartón son generados de los envases que envían los clientes.

Realización de horas extras no acordadas

La mejora en la planificación de los trabajos y la delimitación más clara de los horarios de prestación de servicio para nuestros clientes, ha hecho que durante el último año hayamos disminuido las horas extras no acordadas con los trabajadores. No obstante, sigue siendo un desafío que tenemos que considerar como riesgo porque cualquier desajuste puede hacer que se incrementen de nuevo.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Si tenemos en cuenta los datos de 2017, la mayoría de las horas extras realizadas son por causas ajenas a nuestra empresa, el 90% producidas por retrasos por parte de los transportistas en la hora acordada de descarga del material, la misma causa mayoritaria que el año pasado y el resto, el 10%, provocado por la falta de preparación del material por parte de nuestros clientes que ocasiona retrasos que ocasiona que se amplíen los tiempos de recogida.

Estas modificaciones no planificadas de la planificación de los trabajos por causa ajena a la empresa, hacen que se retrasen los horarios de comida, los descansos o que se amplíe la hora de salida.

Para minimizar los perjuicios causados por este hecho a nuestros trabajadores, tomamos una serie de medidas como son, comunicaciones de horarios de carga y descarga a proveedores de transporte y aplicación de penalizaciones cuando se sobrepasen estos horarios en mas de una ocasión mensual.

Por otra parte, se ha incluido en la ficha de todos los clientes cuáles son sus horarios para recogidas así como también hemos establecido un sistema de aviso con varios días de antelación para que tengan preparados los equipos a retirar.

Así, durante 2016-2017 se realizaron 26 horas extraordinarias, algunas de ellas acordadas y otras no, según las necesidades del momento. Durante 2017-2018, periodo que estudiamos en el presente informe, se realizaron 22 horas extraordinarias, por lo que han disminuido con respecto al año anterior, por segundo año consecutivo. Estas horas han sido compensadas a los trabajadores con el tiempo equivalente, según acuerdo con ellos, pudiendo ser compensadas incluso a principio o final de vacaciones, los viernes por la tarde o los lunes por la mañana, etc.

Objetivos

Contrato de Trabajo - Política

Observaciones Genéricas

El contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución. En este documento se indican las horas que trabajará el empleado, así como los días de vacaciones, retribuciones, etc.

Comentarios

Todo lo que exceda de las horas que están estipuladas en el contrato se consideran horas extraordinarias.

Según establece el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, estas horas se abonarán económicamente o se compensarán con descanso por pacto individual o colectivo.

La cuantía a percibir por cada hora extraordinaria en ningún caso podrá ser inferior al valor de la hora ordinaria o se compensarán por tiempos equivalentes de descanso retribuido. En ausencia de pacto al respecto, se entenderá que las horas extraordinarias realizadas deberán ser compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización. El número máximo de horas extraordinarias al año a realizar por un trabajador será de 80. No se computarán a estos efectos las que hayan sido compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.

En Residuos Electrónicos seguimos las directrices que marca la normativa con respecto a las horas extraordinarias y si podemos vamos un poquito más allá para compensar a nuestros trabajadores. Si detectáramos que las horas extraordinarias se producen por sobrecarga de trabajo estudiaríamos la posibilidad de contratar nuevo personal, de momento no ha sido el caso.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Medidas de Compensación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Nuestro paquete de medidas de compensación básicas, fundamentalmente consiste, tras acuerdo con el trabajador, en compensaciones económicas o en tiempo equivalente a las horas extraordinarias trabajadas y medidas de conciliación (jornada flexible, concesión de permisos y ausencias de manera ágil, teletrabajo, elección libre de las vacaciones completas para la mitad de la plantilla, y la mitad de las vacaciones para el resto de la plantilla, etc).

También se establecen rotaciones, por ejemplo, si un día algún trabajador se ha quedado 30 minutos más, al día siguiente puede entrar 30 minutos más tarde y en la misma semana el mismo trabajador no puede quedarse más tiempo del correspondiente a su jornada laboral 2 veces, sea el tiempo que sea.

Encuesta de Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La Encuesta de Clima Laboral la utilizamos desde hace dos años para evaluar el ambiente laboral y la satisfacción de nuestros trabajadores.

Comentarios

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

En la Encuesta de Clima Laboral hay algunas preguntas relacionadas con la jornada laboral que consiste en:
"¿Cree que tiene suficiente tiempo en una jornada para realizar las tareas que le son encomendadas?"
"¿Cuando llega a casa se encuentra cansado?"

Las respuestas mayoritarias a estas preguntas han sido "en ocasiones", por lo que no podemos descuidar la asignación de tareas, la distribución del trabajo y el tiempo dedicado al mismo, el cual también recoge la realización de horas extraordinarias.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el periodo 2017-2018 no hemos recibido ninguna queja por parte de los trabajadores, con respecto a las horas extraordinarias, por lo que entendemos que no se abusa de las mismas y las medidas de compensación siguen siendo adecuadas, en el momento en el que recibiéramos alguna queja tomaríamos las medias oportunas.

Objetivos

A pesar de no haber recibido ninguna queja, sí que es cierto que en la Encuesta de Clima Laboral algunos de nuestros trabajadores comentaron que a veces la jornada laboral no es suficiente para el desempeño de sus funciones y que en ocasiones, llegan bastante cansados a casa, por lo que debemos hacer un seguimiento de cerca a la carga de trabajo de nuestros empleados durante el siguiente periodo, estudiando si hay que reforzar con personal nuevo o se trataba de algo particular del momento en el que se realizó la encuesta.

Combatir los casos de soborno

Política de Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

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

Tomamos como base la política de integridad que aporta el Sistema Gestión de Integridad y

Transparencia de la Red Española de Pacto Mundial, actualmente Sistema de Gestión de Integridad Corporativa, para elaborar la nuestra como punto de partida para implantar este elemento.

Comentarios

Es un primer paso para ir un poco más allá en nuestro compromiso por combatir la corrupción. Esta política está distribuida entre los trabajadores pero aún no se ha desarrollado punto por punto para profundizar más y establecer un verdadero sistema de gestión de la corrupción.

Realmente vamos paso por paso porque para nosotros este desafío no es un riesgo es una oportunidad.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Para ayudar a que todos nuestros proveedores cumplan con criterios de RSE es necesario que tengan información y esa se la podemos facilitar nosotros, fomentando así que los proveedores que aún no lo hacen comiencen a incluir criterios de Responsabilidad Social en su estrategia empresarial.

Código Ético - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

En la firma de nuestros correos electrónicos aparece el enlace para visitar nuestro grupo de Facebook.

Creemos que es el mejor medio para que nuestros proveedores estén al tanto de nuestros avances en RSE y además realizamos la publicación de buenas prácticas en este campo o artículos relacionados.

Estas publicaciones pueden aumentar el conocimiento de nuestros proveedores en materia RSE. Cuanto mayor conocimiento tengan nuestros proveedores sobre la RSC antes comenzarán a interiorizarla en su sistema productivo y eso hará, a su vez, que podamos contratar proveedores que cumplen con criterios de RSC.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

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

En Residuos Electrónicos, enviamos nuestro Código Ético a los proveedores aprovechando la evaluación anual de los mismos, para no saturar con solicitudes de información y correos informativos.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En las evaluaciones de proveedores, en las que hay que enviar un formulario para que los proveedores completen con información relevante sobre varios campos, la mayoría de ellos muy estrechamente relacionados con la RSE, podemos ver el grado de conocimiento que tienen sobre este tema. Muchos de ellos hacen cosas porque creen que es lo correcto sin pensar que esa acción estaría dentro de los principios que recoge la RSE, por ello también para evaluar a nuestros proveedores visitamos su página web y las publicaciones que realizan en sus redes sociales.

Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Nuestro procedimiento de Compras y Proveedores, incluido dentro de nuestro Manual de Gestión Integrada establece los criterios para homologarlos. Dentro de estos criterios están incluidos los criterios de RSC que hemos considerado necesarios.

Comentarios

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

Actualmente disponemos de 23 proveedores homologados.

Objetivos

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de mecanismos para aprobar y evaluar periódicamente a nuestros proveedores, que incluyen criterios de RSC. Intentamos que todos los proveedores cumplan con estos criterios pero hay proveedores locales, pequeños, a los que es complicado evaluar si cumplen con criterios que vayan más allá de los que les exigen propiamente la normativa, por eso lo vemos como una oportunidad para seguir desarrollando.

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Cada vez que tenemos que solicitar los servicios de algún nuevo proveedor, les enviamos un cuestionario en el que incluyen sus datos y además tienen que rellenar algunos apartados de información de carácter medioambiental y de RSC.

Así por ejemplo, nos informamos de si tienen en marcha alguna colaboración con alguna ONG o participan en alguna campaña puntual, también tenemos establecido como criterio para los proveedores la solicitud de documentación adicional, sobre la situación laboral de los trabajadores (TCs), si están al corriente con la Seguridad Social o con la Agencia Tributaria, aunque bien es cierto que estos últimos no solemos pedirlos. A parte de esto, también visitamos sus páginas Web o redes sociales, donde muchas veces se publicitan sus acciones.

Cada vez tenemos menos problemas para que los proveedores nos entreguen la documentación o nos den la información requerida, bien es cierto que cada vez la concienciación de las pequeñas y medianas empresas con la RSC cada vez es mayor y ya no es algo que les es ajeno, como antes cuando nos decían que no nos aportaban una determinada documentación o dato porque era algo de carácter privado que nada tenía que ver con la prestación del servicio.

Objetivos

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En los procedimientos de nuestro Sistema de Gestión

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

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

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, y suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga, además durante el año pasado estuvimos trabajando en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para integrarlos en nuestra estrategia empresarial.

Comentarios

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

Objetivos

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

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

Objetivos

Seguiremos trabajando en la difusión del Código Ético de cara al próximo periodo en el momento de reevaluar a los proveedores.

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Disponemos de una serie de criterios de homologación a proveedores que están descritos en el Manual de Gestión Integrada de nuestro Sistema de Gestión.

Comentarios

Dentro de los criterios que empleamos para homologar a un proveedor, están, por ejemplo, que dispongan de certificaciones (ISO9001, 14001, EMAS, 27001, etc.), que realicen una adecuada gestión de los residuos generados en su actividad y que lo justifiquen, que desarrollen acciones de RSC (Pacto Mundial, colaboración con ONG, acciones concretas a nivel social, medioambiental, etc.), si les han otorgado algún premio o reconocimiento, homologaciones, etc.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Para este periodo 2017-2018 disponemos de un total de 23 proveedores homologados habituales, de los cuales el 52,17% tienen implantado y certificado un Sistema de Gestión.

Cabe destacar que frente al 19,4% del año pasado hemos aumentado, una de nuestras empresas habituales de transporte se ha certificado este año en ISO 9001 y hemos comenzado a trabajar con otra en sustitución de una antigua que también lo está, por lo que es normal que el porcentaje crezca.

Trabajamos con proveedores que no están certificados pero que en muchas ocasiones nos informan de productos que comercializan que son respetuosos con el medio ambiente, procesos limpios, o acciones sociales, como por ejemplo un fabricante de fundas plásticas con el cual seguimos trabajando que utilizan polietilenos y polipropilenos de materiales nobles, reciclables al 100% y no contaminantes. También utilizan los denominados plásticos ecológicos (oxofotodegradables y biodegradables) en su proceso o nuestro proveedor de productos de limpieza, que tiene una amplia gama de productos ecológicos, los cuales utilizamos.

Objetivos

Falta de colaboración continúa con los proveedores

Hemos avanzado durante estos últimos años en este aspecto, pero aún nos queda camino por recorrer. Nos sigue costando que nuestros proveedores accedan a nuestras peticiones de

información o documentación y algunos de ellos, sobretodo autónomos no disponen de Sistema de Gestión y mucho menos de alguna acción de RSE. Sí que algunos se han implicado con las acciones que hemos llevado a cabo o han compartido publicaciones, por lo que poco a poco vamos influyendo en ellos. Es importante que para seguir avanzando podamos establecer una colaboración continua con los proveedores.

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Hemos difundido nuestro código ético entre clientes y proveedores.

Objetivos

Durante el próximo periodo seguiremos difundiendo nuestro Código Ético entre los proveedores puesto que es uno de nuestros grupos de interés.

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Muchos de nuestros proveedores tienen una relación muy estrecha con nosotros. Cuando les hemos hecho partícipes de alguna de las acciones a nivel social que

hemos llevado a cabo han querido colaborar y a la inversa.

Objetivos

Creemos que es necesario que intensifiquemos las comunicaciones sobre nuestras acciones sociales a proveedores. Realizaremos comunicaciones vía correo electrónico además de las publicaciones que realizamos en nuestro grupo de Facebook.

Incluir una cláusula contractual - Acción / Proyecto

Objetivos

Para el próximo año incluiremos en los contratos una cláusula relacionada con la aportación de documentos e información por parte de los proveedores.

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

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, y suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga, además durante durante el año pasado estuvimos trabajando en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para integrarlos en nuestra estrategia empresarial.

Comentarios

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

Según como nos marcamos como objetivo en el periodo anterior hemos compartido con nuestros proveedores, aprovechando la comunicación anual que realizamos para su evaluación, diferentes informaciones entre la que se encuentra nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Objetivos

Canal de Comunicación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Son menos frecuentes las comunicaciones a los proveedores que a los clientes y se centran principalmente en el momento en el que realizamos la evaluación anual.

Las comunicaciones suelen ir destinadas a los proveedores con los que llevamos trabajando muchos años o con los que mantenemos un mayor volumen de facturación y se realizan siempre vía correo electrónico.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

Dentro del cuestionario inicial que realizamos a nuestros proveedores para que pueda ser aprobado y por tanto, podamos trabajar con él, incluye un apartado en el que solicitamos las certificaciones (voluntarias) de las que dispongan.

Comentarios

En la actualidad un 65% de nuestros proveedores tiene certificación, al menos ISO 9001.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Nosotros solicitamos la información necesaria a nuestros proveedores y habitualmente nos la facilitan a la mayor brevedad posible para poder remitirla a nuestro cliente o les indicamos la queja que ha tenido el cliente para que podamos dar una explicación sobre la incidencia. Por este motivo es importante mantener una comunicación fluida con nuestros proveedores, porque si falla la comunicación puede afectar al servicio que nosotros prestamos al cliente.

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

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

El 100% de nuestros proveedores de productos y servicios son españoles. Entendemos que al tratarse de empresas ubicadas en un país desarrollado y al haber una Legislación que protege los Derechos Humanos deberían cumplir con los mismos a nivel interno en su estructura empresarial. No obstante tenemos mecanismos para aprobar y evaluar periódicamente a nuestros proveedores que incluyen criterios de RSC.

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Objetivos

Entendemos que nuestros proveedores por encontrarse en España, cumplen con la normativa en materia de Derechos Humanos pero no llegamos a barcar toda su cadena de suministro, por lo que es un aspecto que o se debe descuidar.

Como objetivo para el siguiente periodo incluiremos criterios más específicos de Derechos Humanos para

seleccionar a nuestros proveedores.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Objetivos

De cara al próximo periodo incluiremos en la evaluación de proveedores criterios específicos de Derechos Humanos.

Porcentaje de talleres de la cadena de suministro visitados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Realizar visitas a las instalaciones de los proveedores es una buena manera de ver, "in situ" cuales son las condiciones de trabajo en estas empresas con las que trabajamos.

Comentarios

Aún no usamos este indicador.

Objetivos

Es difícil que realicemos visitas a todos nuestros proveedores de productos y servicios, ya que algunos no se encuentran cerca, pero nos marcamos como objetivo para el siguiente periodo el haber visitado al menos al 20% de nuestros proveedores.

Evaluación de proveedores

Una evaluación de proveedores con los criterios adecuados puede ayudar a decidir cuales son los proveedores más socialmente responsables. Disponemos de los mecanismos, pero algunos de nuestro proveedores no emplea criterios de RSC o incluso se muestra reticente a aportar datos a cerca de su estrategia empresarial que considera innecesario aportar a sus clientes, por lo que a

veces las evaluaciones son complicadas.

Normativa interna - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Además, de manera anual se evalúan todos los proveedores con los que trabajamos para determinar si siguen siendo aptos para trabajar con nosotros según nuestros requisitos o si tienen nuevas certificaciones y homologaciones o han realizado alguna acción de RSC, etc.

Durante el pasado año se les ha solicitado a nuestros proveedores de transporte, que son con los que más trabajamos y los que más pueden influir en nuestra prestación de servicio, documentación acreditativa de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, además de documentación sobre cumplimiento de Prevención de Riesgos Laborales.

Objetivos

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

Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Aunque intentamos que todos nuestros proveedores nos aporten la información solicitada, en algunas ocasiones seguimos sin conseguirlo, por lo que nuestros esfuerzos para el año que viene irán encaminados a acercarnos al 100% de aportaciones de documentación.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Siempre que comenzamos a trabajar con un proveedor nuevo le enviamos un cuestionario en el que una de las preguntas consiste en ¿Realizan acciones de Responsabilidad Social? P. e., colaboración con ONG, Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas,

acciones concretas a nivel local, nacional o internacional, etc.

Además, a lo largo de la relación comercial se les solicita diferentes documentaciones como por ejemplo, corriente de pagos con la Seguridad Social, con la Agencia Tributario, documentación de Prevención de Riesgos, etc.

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

A todos los proveedores se les solicita información en materia medioambiental, si están certificados por ISO 14001 o EMAS, si generan residuos y si así lo hacen que no envíen justificante de trabajar con un gestor autorizado, productos con etiquetado ecológico, etc. Seguimos manteniendo el 100% de proveedores evaluados según criterios ambientales.

Objetivos

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

Facturación a proveedores

Todos los productos comprados o servicios contratados deben ser facturados, aplicando el correspondiente IVA.

Legislación fiscal - Política

Observaciones Genéricas

La Legislación en materia fiscal para las empresas exige que la facturación se realice con el correspondiente I.V.A.

Comentarios

Exigimos a todos nuestros proveedores de suministros y servicios que realicen las pertinentes facturas.

Factura - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Una factura es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar, además de indicar el tipo de Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que se debe aplicar.

Comentarios

Disponemos de las facturas de compra de los suministros y servicios que contratamos.

Número de proveedores que han insistido en realizar un servicio sin factura - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Durante el próximo periodo comenzaremos a medir este indicador para poder controlar los proveedores que se apartan de la legalidad en materia fiscal.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Comunicación ágil con la Administración

Es necesario que la comunicación entre la Administración y el usuario final, en este caso una empresa, sea ágil, en tiempo y forma. Las empresas como Residuos Electrónicos, S.L. que están sometidas a un régimen de autorizaciones necesitan que los plazos establecidos por las Administraciones sean lo más cortos posibles.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra actividad tiene una gran carga normativa y se deben obtener una serie de permisos y autorizaciones para operar según la misma, además si la normativa cambia debemos adaptarnos para poder seguir dando un servicio de calidad a nuestros clientes.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, estamos al día en cuanto a la normativa que nos es de aplicación, presentando la respuesta a los requerimientos de documentación que se nos solicita en cada uno de los procedimientos de cumplimiento de nuevos requisitos o adaptación a los mismos que van publicándose. Además si tenemos cualquier tipo de duda solicitamos información a través del "Buzón virtual de Consultas" que la Administración tiene destinado a tal fin o acudimos a las Jornadas informativas que se organizan.

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

Objetivos

Formación / Cualificación de personal - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El personal de Residuos Electrónicos, S.L. que debe tener relación con la Administración está formado y cualificado para esta tarea, tanto desde el

Departamento de Medio Ambiente como desde el de Administración.

Es importante que, por ejemplo, a la hora de realizar comunicaciones con la Administración estas se realicen de la manera más concreta posible y aportando la documentación adecuada desde el principio para no alargar los trámites de manera innecesaria, por eso es necesario una buena cualificación del personal destinado a estas tareas y si no dispone de la misma dotarle de la misma con acciones formativas.

Adicionalmente, acudimos a todas las Jornadas que organiza la Administración u otras llevadas a cabo por asociaciones o empresas privadas pero en las que también esté involucrada la Administración, para realizar aclaraciones sobre cambios normativos para estar al día de todos los requisitos legales y conocer cuales son nuestros interlocutores en persona.

Objetivos

De cara a los próximos periodos seguiremos manteniendo actualizado nuestro plan de formación en el que de manera anual detallamos las acciones formativas que determinamos como necesarias para mejorar las competencias de nuestros trabajadores.

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Es importante hacer uso de todos los canales disponibles para entablar una comunicación ágil con la Administración que además ayuda a mantener la transparencia de nuestra entidad.

Comentarios

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

Objetivos

Durante el próximo periodo nos daremos de alta en el servicio "Notifica" de Junta de Comunidades de Castilla La Mancha para recibir todas las notificaciones a través de esta vía, facilitando la comunicación con la Administración, es una manera más directa.

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

Observaciones Genéricas

Uno de los problemas a los que se enfrenta la empresa privada en cuanto a la consecución de permisos, autorizaciones, adaptaciones a normativa y demás, son los plazos de los procedimientos o la adaptación de las normativas a los procedimientos internos de las Administraciones, que habitualmente van más lentos que lo que se les exige a la empresa privada. Hay algunos de ellos que se alargan tanto en el tiempo que pueden afectar a la actividad empresarial.

Comentarios

Una manera de poder evaluar si las comunicaciones con la Administración son ágiles o no, es contabilizar los plazos para la resolución de los expedientes que tenemos con la Administración. Durante el periodo que estudiamos en el presente informe, noviembre 2017-octubre 2018 tenemos únicamente un expediente abierto con la Administración, el cual lleva 3 años en

trámites, con propósito de ampliación de la actividad, habiendo cerrado los otros tres que teníamos pendientes del año anterior. Este es el segundo año que medimos este indicador y la media de resolución de nuestros expedientes en la actualidad es de 1,8 años. Para este cálculo no se han tenido en cuenta la presentación habitual de documentación a la que estamos obligados los gestores de residuos por el mero desempeño de nuestra actividad.

Objetivos

Es posible que podamos influir en la disminución de los tiempos de duración de los procedimientos, depurando un poco más la documentación presentada o haciendo uso, en caso de repunte de trabajo, de empresas de Consultoría o Gestoría que echen una mano a los Departamentos de Medio Ambiente o Administración, según corresponda. Por ello, establecemos como objetivo de cara a dos años, disminuir el tiempo de respuesta en los procedimientos con la Administración en un 15%.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Falta de conocimiento de normativa medioambiental

Las empresas que gestionan residuos y tienen que gestionarlos adecuadamente deberían ser conocedoras de los requisitos legislativos que les son de aplicación con el fin de dar un servicio de calidad y fiable a sus clientes. Puede ser un riesgo para nosotros no estar al día en cuanto a normativa.

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos hemos tenemos un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente certificado el cual consta de una Política Integrada, la cual recoge aspectos de Calidad, Medio Ambiente y RSC..

Comentarios

En esta política se recoge, en primer lugar, nuestra premisa de tener en consideración y preservar el medio ambiente en la prestación de nuestro servicio y la obligación que tiene nuestra empresa con nuestro entorno o el compromiso explícito de prevención de la contaminación.

Las directrices que establece la Política nos obliga a mantenernos al día sobre la normativa ambiental, de cara a cumplir con nuestros principios y a intentar que nuestros grupos de interés también lo hagan.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En nuestro Código Ético y de Conducta se establece como uno de los valores primordiales de nuestra empresa el respeto hacia el Medio Ambiente y el compromiso de cumplimiento de toda la Legislación

que nos aplique, incluyendo la normativa ambiental. En este documento hay un compromiso implícito de hacer esto extensible a nuestros grupos de interés y por eso se distribuye a través de los canales de comunicación que tenemos a nuestro alcance.

A pesar de nuestros esfuerzos en esta materia, el desconocimiento por parte de alguno de nuestros trabajadores o incluso de los clientes, de la normativa ambiental que les afecta y, por tanto de los requisitos normativos que debe cumplir, no solo puede afectarnos a nuestra relación comercial derivado de un mal asesoramiento, si no que puede derivar en un riesgo para el medio ambiente por realizar una gestión de residuo no conforme a la Legislación.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Utilizamos los canales de comunicación que tenemos disponibles, y que creemos que llegan a todos nuestros grupos de interés para informar sobre la normativa de aplicación en cada momento, aportando ejemplos y buenas prácticas cuando corresponde.

En ocasiones mandamos a nuestros clientes correos informativos sobre algún aspecto normativo que se ha modificado y que puede afectarles para que sean conocedores del mismo, es una labor que vienen agradeciendo.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La no aportación de información del residuo o la no segregación adecuada del mismo en las instalaciones del productor suele estar provocada por el desconocimiento de la normativa por parte de este y es algo que nos preocupa, ya que el productor tiene la obligación de almacenar de manera adecuada y diferenciada los diferentes tipos de residuos que genera.

Aunque no nos ha ocurrido nunca, tomamos este aspecto como un riesgo potencial, ya que en algunas ocasiones este desconocimiento podría dar lugar a incumplimientos que podrían derivarse en multas o sanciones para ambas partes, por lo que tenemos que evitarlas, en primer lugar, pero si se dieran lugar habría que tratarlas como No Conformidades con su pertinente informe y acciones correctoras asociadas.

Objetivos

Disponemos de un indicador para medir esta herramienta que es el "Número de Informes de No Conformidad abiertos por desconocimiento de la Normativa Ambiental".

Número de consultas sobre normativa medioambiental realizadas por clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Muchos de nuestros clientes no son conocedores de la normativa ambiental que les es de aplicación y por tanto desconocen sus obligaciones como productores de residuos.

Comentarios

Desde hace un año registramos el número de consultas de carácter ambiental que nos realizan nuestros clientes.

Anotamos estas consultas en la ficha de los clientes. Éstas pueden ser diversa índole, como por ejemplo información sobre trámites con la Administración (registro de su actividad, dar de alta nuevos centros de trabajo, o nuevos Códigos LER), asesoramiento sobre envases o almacenamiento en sus instalaciones, consultas sobre sus obligaciones como productor de residuos, aclaración sobre normativa, etc.

Durante el pasado periodo recibimos 17 consultas relacionadas con normativa ambiental, las cuales se respondieron su totalidad.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Nuestro Informe de No conformidad incluye un apartado que se denomina "Origen de la No Conformidad", un posible origen puede ser "Desconocimiento de normativa por parte del cliente".

Por ejemplo, No Conformidades de este tipo pueden ser, que no quieran firmar el Contrato de Tratamiento de Residuos porque piensen que les compromete a algún compromiso comercial y por tanto no dispongamos de ese documento para ese cliente, que hayamos transportado algún material del cual no tuviéramos constancia previamente, que los materiales se transporten sin la clasificación adecuada en los envases recogidos en el cliente, etc.

Objetivos

Este indicador lo establecimos durante el pasado periodo por lo que no podemos comparar, pero sí disponemos de los datos de este nuevo periodo, los cuales tomaremos como dato de partida para los nuevos objetivos.

Durante el periodo estudiado en el presente periodo se han registrado dos "No Conformidades" que han tenido que ver con el desconocimiento por parte del cliente de la normativa ambiental. Estos han consistido, en ambos casos, en la inclusión de residuos peligrosos, en este caso baterías de plomo, entre los residuos no peligrosos, sin dar aviso de ello para poder elaborar la pertinente documentación de traslado del residuo.

Se establece como objetivo para el siguiente periodo "disminuir en un 50% el número de Informes de No Conformidad" abiertos por este motivo.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

En Residuos Electrónicos, S.L y mucho más al tratarse de una empresa del sector medioambiental, consideramos que es de vital importancia usar tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

Política de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de la Política de Calidad y Medio Ambiente incluimos el compromiso de la mejora continua de nuestros procesos y entre ellos incluimos el de usar tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente, su protección y la prevención de la contaminación.

La mayor parte de nuestro proceso es el desmontaje y clasificación manual de las diferentes fracciones que componen el residuo y obtener diferentes materias primas que se envían a refinerías u a otras empresas que pueden volver a reintroducir esos materiales en el mercado como materias primas.

Nuestro compromiso con el Medio Ambiente se plasma en acciones como la participación en la "Hora del Planeta" de WWF o la firma del compromiso de las

Naciones Unidas "Caring for Climate" para luchar contra el cambio climático, la participación en campañas como "Un millón por el Clima" o la comunidad #PorElClima y por supuesto en la difusión y apoyo a otras acciones y campañas a través de las redes sociales.

Objetivos

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollado e implantado un Sistema de Gestión integrada de Calidad y Medio Ambiente, certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001 en sus versiones de 2015.

Comentarios

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

Objetivos

Código Ético - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Especifica las pautas generales de nuestra estrategia en materia de Medio Ambiente.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel. Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" (@ResiduosRSC)

con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSC entre nuestros grupos de interés.

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Siempre que se van a contratar los servicios o productos de algún proveedor solicitamos información de carácter ambiental. A igualdad de condiciones se decide trabajar con el que más medidas de carácter ambiental tenga establecidas.

Normalmente este tipo de información la facilitan sin problema, tenemos más problema cuando solicitamos información en materia laboral o de RSE, como se ha explicado en otros puntos del informe. Por ejemplo, tenemos proveedores que tienen certificados de diseño, que utilizan papel y cartón procedente de fuentes renovables, que utilizan plásticos biodegradables y ecológicos, otros proveedores de

transporte que miden sus emisiones de CO₂ y presumen de tener una política de rutas eficientes para ahorro de combustible y reducción de las emisiones, etc. Se puede ver más detalle en otros puntos del presente informe.

Este tipo de criterios los tenemos en cuenta desde 2012, año en el que certificamos nuestro Sistema de Gestión según la norma ISO 14001:2004. Durante el pasado periodo hemos adaptado nuestro sistema a la versión de la norma del 2015.

Objetivos

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medio Ambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos.

También es responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización de los trabajadores.

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

Comentarios

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

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

Nuestro proceso de tratamiento de residuos es muy pormenorizado para aprovechar al máximo los diferentes materiales que contienen los residuos gestionados y así lo constatan los auditores en sus

informes, habiéndolo considerado como "punto fuerte de la organización" en varias ocasiones.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Aunque se ha hecho mención a estos aspectos en otros apartados del informe comentar y a modo de ampliación de la información aportada, que todas las bombillas de la zona de almacén, donde hay más potencia instalada ya son de bajo consumo, las bombillas del alumbrado de la fachada son LED, todos los ordenadores de las oficinas tienen la etiqueta "Energy Star", asegurando un uso más eficiente de la energía que con otros modelos, además se regula el brillo de los monitores para que no consuman más de lo necesario y se utilizan el salvapantallas negro cuando el ordenador está inactivo para que consuma menos. Las impresoras que utilizamos en la oficina imprimen por las dos caras de manera automática y están programadas para que pasen a estado de hibernación cuando no están en uso. Para terminar indicar, que una de las maneras más habituales para reunirnos con clientes tanto cercanos como los que se encuentran en otras comunidades autónomas, aunque sobretodo con estos últimos, es mediante Skype (Videoconferencia). Evitamos el consumo de combustible y las emisiones de CO₂ que se habrían provocado por estos desplazamientos.

Objetivos

Durante el próximo año queremos sustituir la carretilla elevadora Diesel que nos queda por otra eléctrica, más respetuosa con el Medio Ambiente, por lo que nos lo marcamos como objetivo.

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

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L., establecemos objetivos ambientales anuales que quedan recogidos en nuestro

registro "Programa de Gestión integrada". Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría interna y externa, mediante los indicadores establecidos para cada uno de ellos.

Comentarios

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

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El 100% de los trabajadores de Residuos Electrónicos, S.L. están formados en Medio Ambiente.

Siempre intentamos que así sea y en el momento en el que un trabajador nuevo entra a formar parte de la plantilla recibe la formación básica pertinente, que está determinada en nuestro Sistema de Gestión e incluida en el Manual de Bienvenida.

Durante este pasado año, al haber hecho la adaptación de nuestro Sistema Integrado de Gestión a las normas de 2015 hemos hecho una formación específica en la ISO 14001:2015 para todos, también de la 9001. Por otro lado, se han impartido charlas formativas e informativas sobre los Objetivos de Desarrollo

Sostenible que incluyen aspectos relacionados con el Medio Ambiente, también entre todos nuestros trabajadores.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En la mayoría de las auditorías externas o inspecciones que nos han realizado siempre han destacado como aspecto positivo la segregación de los diferentes materiales en nuestro proceso y la entrega de los materiales que para nosotros son un residuo a gestores especializados en su gestión. Tenemos muy buena relación con otros gestores de la zona y cada uno estamos especializados en la gestión de diferentes residuos por lo que colaboramos unos con otros a la hora de identificar materiales, su peligrosidad o no y en determinar la manera más adecuada de gestionar un determinado producto.

En el polígono industrial en el que nos encontramos no hay contenedores para reciclar envases y hasta hace no mucho no separábamos la fracción orgánica de la fracción "envases" de una manera muy pormenorizada, pero porque la generación de este tipo de residuos no era muy alta. Desde hace unos meses y dándonos cuenta de que tras la instalación de la máquina de vending la generación de envases, latas y plásticos ha aumentado bastante, hemos dispuesto una serie de contenedores amarillos por toda la empresa para realizar el depósito selectivo de estos residuos y cada semana le toca a un compañero/a llevarse las bolsas generadas a los contenedores destinados para ello fuera del polígono.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Disponemos de Sistema de Gestión Integrado

según las normas ISO 9001 y 14001, actualizados durante el pasado periodo a las versiones del 2015, ello nos obliga tener identificados los aspectos ambientales y determinar cuáles son significativos y no significativos de manera anual. Sobre los aspectos ambientales significativos debemos actuar obligatoriamente tomando medidas que los minimicen.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos desarrollado e implantado un Sistema de Gestión integrada de Calidad y Medio Ambiente, certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001 en sus versiones de 2015.

Comentarios

Dentro de las directrices que marca nuestro Sistema identificamos y evaluamos los aspectos ambientales de nuestra actividad. De esta tarea obtenemos cuáles de esos aspectos son significativos, tomando medidas encaminadas a disminuir su significancia, planteando objetivos de cara al siguiente periodo.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de una Responsable de Calidad y Medio Ambiente que se encarga de supervisar que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado y se aplican sus procedimientos.

También es responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización de los trabajadores.

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

Comentarios

La Responsable de Calidad y Medio Ambiente es la designada dentro de la empresa para identificar y evaluar los aspectos ambientales de nuestra actividad, siendo revisados siempre, en última estancia por la

Dirección.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Cuando tras el proceso de identificación y evaluación de aspectos ambientales, uno o varios de ellos se consideran significativos para nuestra actividad debemos plantear objetivos que vayan encaminados a disminuir la significancia de estos aspectos.

La evaluación del cumplimiento de los objetivos ambientales, por tanto, asegura que se están tomando las medidas oportunas para aminorar los efectos de los aspectos ambientales significativos y otros aspectos ambientales que a pesar de no haberse considerado como significativos decidimos tomar medidas sobre ellos.

Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Los indicadores ambientales son empleados para hacer el seguimiento de los aspectos ambientales que hemos determinado para nuestra organización. Nos ayudan a determinar si estos aspectos son significativos o no.

Comentarios

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos definidos varios indicadores ambientales, cuyos valores y comparativas con otros años se han ido comentando en otros apartados del presente informe.

Estos son, generación de residuos de tóner, fluorescentes, residuos orgánicos, envases, de mantenimiento, etc. y consumos, como son el agua, la electricidad, el papel, el combustible, etc.

Control del consumo de combustible en los vehículos de empresa

Política de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

De nuestra política se puede extraer el uso de las mejores técnicas disponibles y el uso eficiente de los recursos, entre el que se encuentra el consumo de combustible.

Objetivos

Sistema Integrado de Gestión - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Según como hemos explicado en otros apartados del informe, tenemos implantado y certificado un Sistema Integrado de Gestión, según las Normas ISO 9001 y 14001, en sus versiones de 2015.

Comentarios

El tener implantado un Sistema de Gestión Ambiental hace que debamos llevar un seguimiento de los diferentes consumos de la empresa que pueden afectar al Medio Ambiente. Así, disponemos de un registro de control de consumo específico para el combustible donde se va registrando el combustible que gastamos en los camiones de empresa, una carretilla elevadora y los vehículos de los comerciales.

Registro de control de consumos - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El registro de control de consumo de combustible

registra el combustible utilizado por los vehículos de empresa, los cuales siguen siendo dos furgones, un coche comercial y una carretillas elevadora.

El procedimiento consiste en anotar los km que tiene el vehículo en el momento del repostaje y los litros repostados, de esta manera se puede calcular el consumo por km de cada vehículo.

Para la carretilla elevadora se anota las horas de trabajo en vez de los km. Este registro nos ayuda a determinar de una manera más rápida si es necesario tomar alguna medida para reducir el consumo de combustible o a detectar si el combustible que estamos empleando no es el adecuado.

Así por ejemplo durante el pasado año, detectamos que los vehículos que repostaban del depósito que teníamos en la empresa hacían menos kilómetros que antes con los mismos litros, por lo que nos decantamos por cambiar de proveedor y hemos conseguido estabilizar de nuevo los consumos.

Objetivos

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante 2017 gastamos 6.654 litros frente a los 6.519 litros del año anterior, nos mantenemos más o menos en los mismo valores de consumo.

Teniendo en cuenta los kilómetros realizados por estos vehículos el indicador sería:

- Litros / km realizados: 0,16 (vehículos)
- Litros / horas trabajadas: 1,76 (carretillas elevadoras)

Objetivos

El consumo de combustible, se mantiene en valores muy similares a los de años anteriores. Ha aumentado un poco por lo que debemos hacerle un seguimiento para ver si ha sido algo puntual o una tendencia.

Cálculo y compensación de los residuos en CO2

No disponemos del cálculo de nuestra Huella de Carbono, pero como avance en nuestros compromisos con el Pacto Mundial nos planteamos como objetivo comenzar a medirla a partir del próximo periodo, marcando un plazo de 2 años para tener su valor y haber establecido mecanismos de compensación.

Gestión de residuos y consumo energético - Política

Observaciones Genéricas

En Residuos Electrónicos, S.L. llevamos un control exhaustivo del consumo energético y de la gestión de los residuos generados en nuestro proceso, de manera que cuando detectamos cualquier incremento tanto en el consumo como en la generación de residuos tomamos medidas para paliar este hecho. Habitualmente estas medidas se tornan en objetivos, según como establece nuestro Sistema Integrado de gestión.

Comentarios

Tener controlado este punto es vital para comenzar a calcular la Huella de Carbono de nuestra organización y esto ya lo hacemos de manera habitual.

Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El cálculo de la Huella de Carbono de nuestra organización lleva implícito calcular las emisiones de Dióxido de Carbono.

El alcance 1 Incluye las emisiones directas procedentes de las actividades que la organización controla. El alcance 2 recoge las emisiones indirectas que generan las centrales de producción de electricidad como consecuencia del propio consumo de la entidad.

Comentarios

Aún no hemos desarrollado esta acción.

Objetivos

Hemos planteado como objetivo, a conseguir durante los dos próximos años, calcular nuestras emisiones de

CO₂.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Comenzamos por la sustitución de los focos de la fachada que son los que más tiempo están encendidos y después, todas las bombillas y tubos fluorescentes que se han ido fundiendo en los dos últimos años han sido sustituidas por bombillas y tubos LED. Todos nuestros ordenadores e impresoras tienen activado el

modo ahorro de energía y se apagan al final del día. La temperatura del aire acondicionado/calefacción se mantienen a 21-22 grados en invierno y 24 en verano.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En este informe realizaremos el seguimiento del objetivo de calcular la Huella de Carbono de nuestra organización. El plazo para su consecución es de 2 años.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

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

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

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

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

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

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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. |
|--|--|





Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



Residuos Electrónicos, S.L.



INFORME SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Tabla de Contenidos

01

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

02

ODS alineados con el núcleo de negocio de la organización

03

Buenas prácticas y compromisos en ODS de la organización



LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por **17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030**, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y la sociedad civil han sido llamados a la acción para contribuir a estas metas globales. En este nuevo marco, **las empresas juegan por primera vez un papel protagonista.**

La **Red Española del Pacto Mundial** ha desarrollado la Guía interactiva en ODS, basada en la metodología del SDG Compass, que acompaña a las empresas a integrar

y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS proporcionan a las empresas un **marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible. El Pacto Mundial** es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los **ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial**, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

los ODS a corto y largo plazo a través de 5 pasos: 1) Conocer; 2) Definir prioridades; 3) Establecer objetivo; 4) Integrar y; 5) Reportar.

LOS DIEZ PRINCIPIOS

de la Red Española del Pacto Mundial



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.



El valor de compartir principios



ODS ALINEADOS CON EL NÚCLEO DE NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN



El Objetivo 3 pretende reducir la tasa mundial de mortalidad materna e infantil, lograr la cobertura sanitaria universal y el acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva para todos, poner fin a las epidemias de enfermedades, reducir las muertes relacionadas con el tabaco, el alcohol y los accidentes viales y fomentar la investigación y la financiación de la salud.



El Objetivo 8 pretende conseguir un crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique al medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica.



El Objetivo 10 pretende reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos: reduciendo la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas, impulsando políticas a nivel internacional para mejorar la regulación y el control de los mercados e instituciones financieras y alentando la cooperación al desarrollo.



El Objetivo 13 pretende introducir el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta a los problemas que genera, tales como los desastres naturales, e impulsando la educación y sensibilización de toda la población.



El Objetivo 15 pretende impulsar un uso sostenible de los ecosistemas terrestres, principalmente a través de la lucha contra la deforestación y la degradación del suelo, adoptar medidas para conservar la diversidad biológica, protegiendo las especies animales y vegetales amenazadas y combatir la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas.



BUENAS PRÁCTICAS Y COMPROMISOS EN ODS DE LA ORGANIZACIÓN

Salud y Bienestar



Uso de productos de limpieza ecológicos

El uso de productos de limpieza ecológicos hace que no solo no se contamine el agua cuando se realizan los vertidos del producto, si no que los trabajadores dedicados a estas tareas están expuestos a menos agentes corrosivos y tóxicos que pueden ser perjudiciales para la salud.

Promover hábitos de vida saludables entre los trabajadores.

Hemos participado en diversas campañas promovidas por nuestra mutual de accidentes laborales en la que se nos ha facilitado material gráfico sobre "Buenos hábitos de vida".

Cumplimiento legislación Prevención de Riesgos Laborales

En nuestra empresa se cumple escrupulosamente con la legislación en material de Prevención de Riesgos Laborales. Se respetan los descansos y hay flexibilidad horaria.

Máquina de vending que incluye productos saludables

Durante este periodo hemos incorporado una máquina de vending y otra para bebidas calientes, para ofrecer una prestación más para nuestros trabajadores. La máquina de vending incluye bebidas light/zero y alimentos saludables como sandwiches bio o frutos secos crudos.

Trabajo decente y crecimiento económico



Contratación de trabajadores/proveedores locales

En Residuos Electrónicos, S.L. fomentamos la contratación de trabajadores de la comarca e intentamos que los proveedores de productos y servicios también sean de la zona, fomentando así la economía local.

Política de igualdad y no discriminación en la contratación de personal

En las contrataciones que realizamos no tenemos en cuenta el sexo, religión, nacionalidad, orientación sexual y el 100% de nuestros trabajadores tienen un salario en base a su valía, puesto de trabajo, responsabilidad y antigüedad en la empresa.

Reducción de las desigualdades



Política de igualdad y no discriminación en la contratación de personal

En Residuos Electrónicos,, S.L. damos oportunidades de trabajo a cualquier persona que demuestre ganas de trabajar y cumpla con los requisitos del puesto de trabajo, hombres , mujeres, inmigrantes, jóvenes en situación de exclusión social o con religiones diferentes, promoviendo la movilidad social y la diversidad en la empresa.

Distribución coherente de salarios en la empresa

Los salarios se distribuyen en la empresa de acuerdo a los diferentes puestos y valía de cada trabajador, teniendo en cuenta las responsabilidades de cada puesto de trabajo, antigüedad, etc.

Acción por el clima



Política de subcontratación de empresas de transporte respetuosas con el Medio Ambiente

Valoramos a la hora de la contratación de las empresas de transporte que tengan Sistemas de Gestión Ambiental, Políticas Ambientales e incluso que tengan desarrolladas estrategias para mitigar los efectos nocivos para el medio ambiente que genera su actividad. Por ejemplo, trabajamos con una empresa de transporte que fomenta la programación de rutas eficientes, con el lema "pensar más, conducir menos", calculan sus emisiones de Dióxido de Carbono y toman medidas razonables para minimizarlas.

Participación en la divulgación de Buenas Prácticas Ambientales

En Residuos Electrónicos, S.L., difundimos buenas prácticas ambientales y otras noticias relacionadas con el medio ambiente a través de nuestro grupo de Facebook. Estamos unidos a la Comunidad por el Clima y compartimos sus publicaciones.

Manual de Buenas Prácticas Ambientales

En el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, del cual disponen una copia cada uno de los trabajadores de nuestra empresa, se hace referencia a diversas medidas de ahorro energético, reciclaje y eficiencia en el uso de los recursos.



Acciones de sensibilización

En Residuos Electrónicos, S.L. participamos en acciones de asociaciones como WWF y las difundimos a través de nuestro grupo de Facebook. De igual manera promocionamos noticias como por ejemplo los "Días Mundiales de las Naciones Unidas", muchos de los cuales tienen que ver con la conservación de fauna y ecosistemas y también formamos parte de la Comunidad por el Clima.



AFIRMAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

