



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.

PJM Pujadas, S.A.

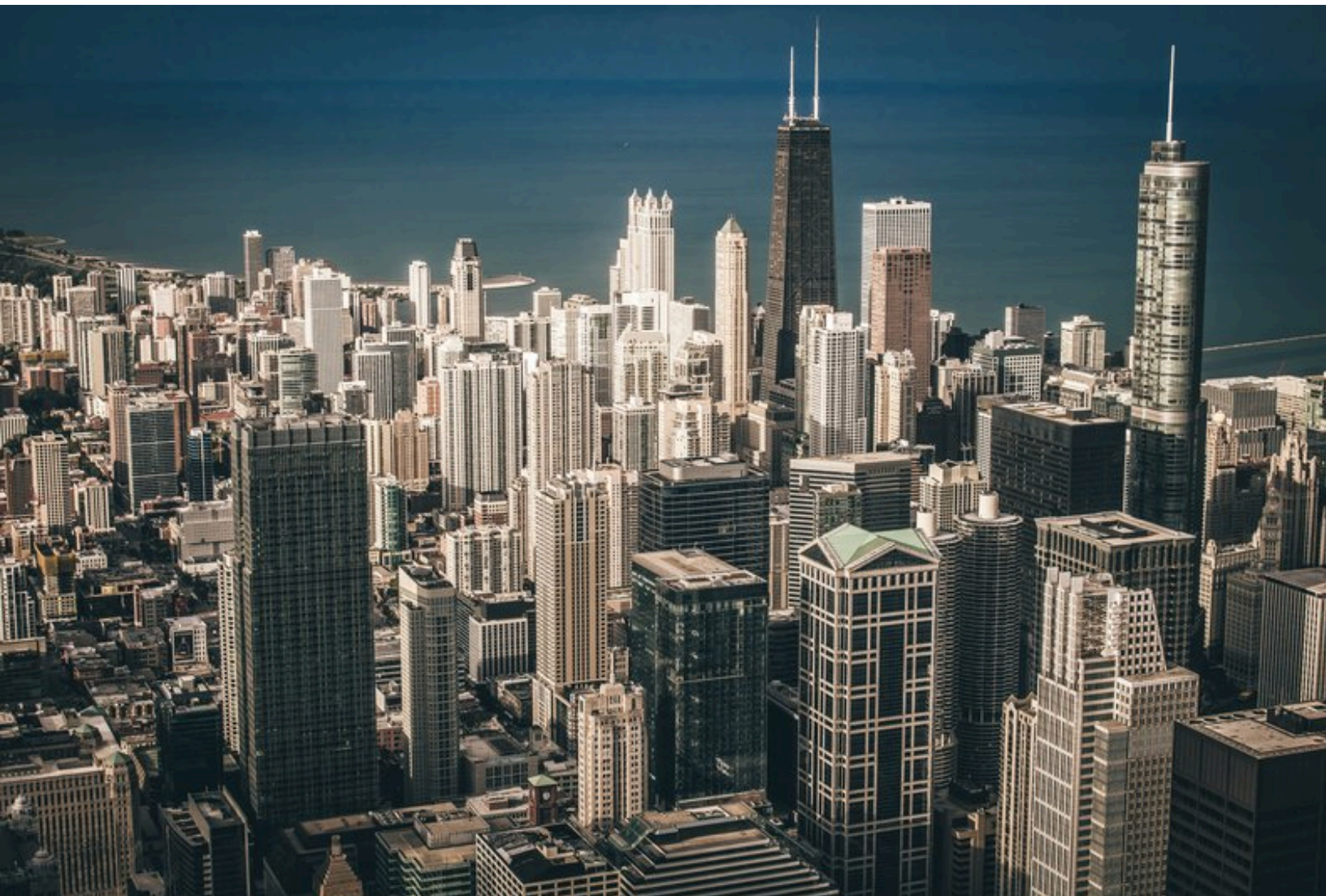
INFORME DE PROGRESO 2017



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

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

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



Estimados stakeholders,

Nos complace presentar el informe de progreso de nuestra empresa correspondiente al año 2017, donde se describen las iniciativas desarrolladas en nuestro avance en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Es el octavo año consecutivo que nuestra empresa redacta dicho informe. De esta manera, la empresa pone de manifiesto el compromiso en establecer unas relaciones duraderas y satisfactorias con todos nuestros grupos de interés basadas en el respeto a los derechos humanos, la transparencia, la integridad y la responsabilidad.

En el ámbito de la protección de riesgos laborales, la empresa dedica sus esfuerzos a potenciar la actividad preventiva y a la minimización de situaciones potenciales de riesgo. Estamos orgullosos de informar que desde 2015 no se ha registrado ningún accidente con baja en la empresa y para 2018 el objetivo es mantener la accidentabilidad de 0.

Durante el año 2017 la empresa ha empezado a consumir energía eléctrica proveniente de fuentes 100% renovables, aspecto que unido a la revalorización de gran parte de nuestros residuos hace que nuestro impacto ambiental sea cada vez menor.

Como principales objetivos para el año 2018 se desea consolidar los altos niveles de calidad, orden y limpieza y seguridad en todos los ámbitos de la empresa mediante grupos de trabajo que desarrollen e implementen planes de mejora. Una de estas mejoras consiste en una mayor automatización de procesos para reducir las cargas de trabajo.

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

PJM PUJADAS,S.A.

Marc Subias Pujadas
Managing Director



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

PJMPujadas, S.A

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Polígono Industrial Can Roses, Calle Ciclisme, 1-3

Localidad

Rubi

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.pujadas1890.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Marc Subias Pujadas

Persona de contacto

Marc Subias Pujadas

Número total de empleados

20

Sector

Industria química

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fabricación y distribución de adhesivos y productos químicos para diversas industrias (tabaco, alimentación, textil, curtidos)

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)

Cientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Grupos directamente relacionados con el negocio, el sector y el entorno geográfico.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Alemania, Andorra, Argelia, Bélgica, Federación Rusa, España, Marruecos, Portugal, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Rumania, Serbia, Túnez, Turquía, Bulgaria, República Unida de Tanzania, Sudáfrica, Jordania, Polonia, Emiratos Árabes Unidos, Irán, República Islámica de, Grecia, Países Bajos, Italia, Lituania

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

España

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

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

web de la organizacion, disponibilidad informe a clientes principales.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

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

Si

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los

Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Las sugerencias relativas a clientes se recogen mediante las encuestas de satisfacción y valoración que se realizan periódicamente, así como mediante el servicio de atención al cliente, en las visitas y en las reuniones semestrales. Para proveedores se recogen en reuniones semestrales y visitas. Se encuentra implantado un procedimiento de comunicación y un plan de comunicación interna donde se definen las vías e interlocutores de cada comunicación a nivel interno.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

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

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

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

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

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

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

No

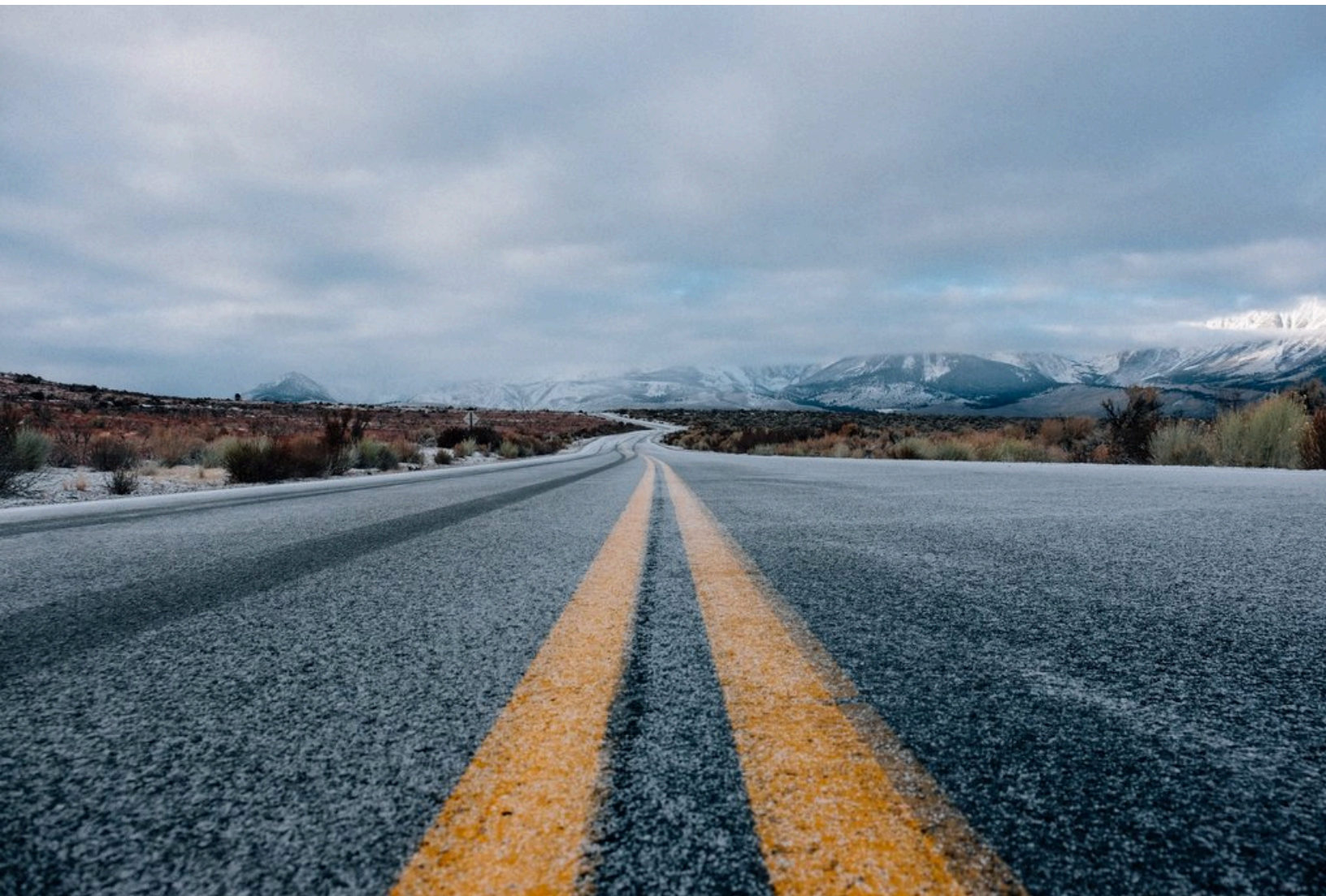
MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.pujadas1890.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



6

Desafíos u Oportunidades
contemplados



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados



1

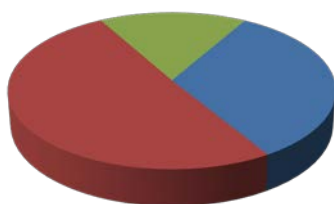
Desafíos u Oportunidades
contemplados



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 28
Empleados: 43
Proveedores: 14
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

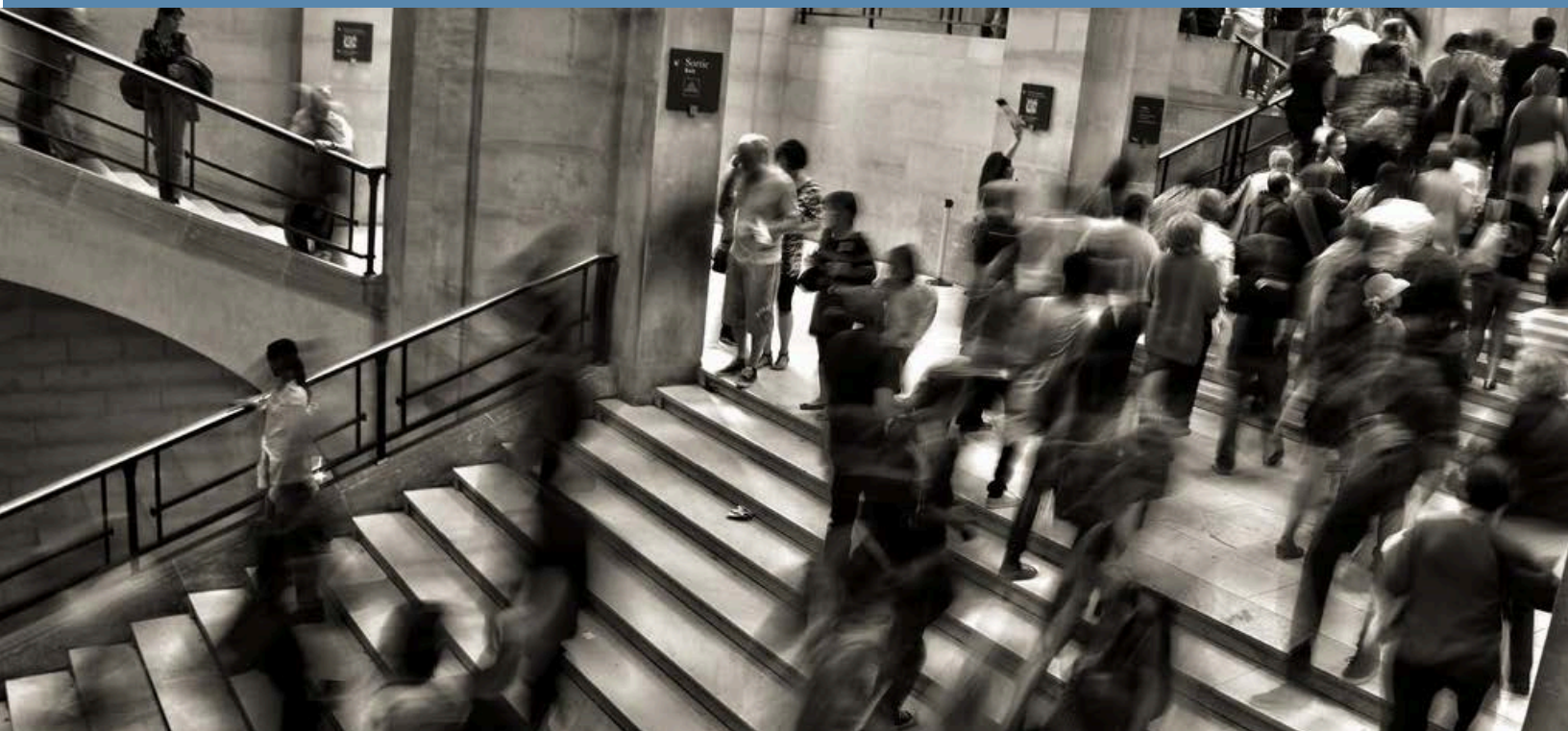
CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



47

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Las relaciones con los clientes deben ser francas, leales, respetuosas y éticas. PJMPujadas,S.A se manifiesta totalmente en contra de las actividades comerciales ilícitas, tomando el compromiso de trabajar sólo con clientes de reconocido prestigio y que tengan implantado un código ético o una manera de hacer negocios similar a la nuestra. En este sentido anualmente la empresa reedita y actualiza el Know Your Customer Program (KYC), destinado a conocer en mayor profundidad a los clientes con los cuales establecemos relaciones comerciales y en este caso a constatar mediante una encuesta la implantación de un código ético o de prácticas basadas en los principios éticos. Durante 2017 todos los clientes que contestaron al KYC program tenían implantado un código ético similar al de PJMPUJADAS ,S.A, o aceptaron el nuestro. Durante 2017 se ha ido desarrollando como complemento al programa KYC Know Your Customer, el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. Actualmente todos nuestros agentes han firmado y aceptado nuestro código ético en sus actividades diarias.

Objetivos

En 2018 se busca consolidar los programas KYA Know Your Agent y KYC Know Your Customer. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes y nuestros clientes.

Política de Integridad y Transparencia - Política Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta de la empresa pone en

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

Comentarios

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

Objetivos

En 2018 se realizarán 2 reuniones semestrales con los clientes más importantes. El objetivo de estas reuniones es el de realizar un seguimiento del año, detectar necesidades del cliente y también valorar los puntos de mejora.

Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Con los clientes están establecidas dentro del programa 'Know Your Customer (KYC)' un mínimo de 2 reuniones anuales . Estas reuniones sirven para hacer un repaso de la relación comercial durante este

tiempo tanto a nivel de calidad, como de servicios y de precios. En cuestión de precios, PJMPujadas, S.A siempre está a favor de mantener una formula basada en indicadores de reconocido prestigio como el ICIS, que permita en todo momento al cliente saber que está comprando a un precio acorde a la situación de mercado. Los principales clientes tienen sistemas de evaluación de proveedores, entre los factores analizados se encuentra la comunicación y la transparencia en las relaciones comerciales. En todos los casos PJMPujadas, S.A recibe una nota buena, superior a la media. También en nuestras encuestas de satisfacción el aspecto de una buena comunicación con el cliente queda valorado en apartados como: impresión PUJADAS, visitas recibidas o atención telefónica. La nota media en 2017 de estos apartados era de 'buena' con un 4,24 sobre 5, considerado como 'muy bueno' y superando la nota media del ejercicio anterior que fue del 4,1.

Objetivos

La empresa implantó a finales 2017 la publicación de un E-Newsletter corporativo, que a partir año 2018 tendrá una periodicidad trimestral. El objetivo es mantener informados a nuestros clientes sobre las novedades de la empresa en materia de productos, desarrollos y otras actividades.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Know Your Agent se ha ido consolidando durante el año 2017. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. Se ha realizado durante el año una formación de los agentes al respecto de este programa y sobre nuestros compromisos marcados en el código ético de la entidad.

Objetivos

En 2018 se pretende reforzar el programa KYA Know Your Agent. Se busca asegurar que las buenas prácticas definidas por la empresa en su código ético, son practicadas también por nuestra red de agentes. El objetivo es que durante el año todos los agentes de la empresa hayan aceptado y trabajen según las directrices de dicho programa.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En la actualidad se realizan visitas a los centros productivos de los cliente por motivos técnicos y comerciales. Dentro de las encuestas de satisfacción anuales que se envían a los clientes, tradicionalmente el punto donde la nota era correcta pero más baja era el de visitas a clientes. Se ha establecido en los últimos años un plan de visita también de los centros regulatorios y de desarrollo de los clientes estratégicos. El objetivo es el de mantener informados en todo momento a nuestros clientes de posibles cambios en el producto por cambios en la regulación o en la normativa de los productos químicos y asimismo disponer de información sobre futuras tendencias del mercado. En 2017 se realizaron visitas a centros tecnológicos de clientes y también a los de los fabricantes de maquinaria participando en varias pruebas conjuntas. Fruto de este programa de visitas de seguimiento y fidelización, en 2017 la nota del apartado de visitas de clientes en las encuestas de satisfacción mejoró, detectándose el agradecimiento de los clientes por la realización de dichas visitas de seguimiento.

Objetivos

Durante 2018 se potenciarán visitas de fidelización a

Clientes habituales, mientras que también se realizarán visitas de iniciación a todos los nuevos clientes. Se quiere dar un valor no solo comercial sino también técnico a estas visitas, de manera que en algunas de ellas se llevará a cabo una pequeña formación de adhesivos.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Se ha informado a clientes y proveedores también del sistema de actuación en caso de detección de no conformidad. Durante el año 2017 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2018.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el año 2017 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2018.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJMPujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. Uno de los aspectos que se valora es el de valor x dinero, obteniendo en 2017 una nota de 4,0 superior a la obtenida en el ejercicio anterior de 3,9. De igual manera, algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJM Pujadas como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos por encima de nuestros más directos competidores en dichos rankings de clientes, siendo uno de los aspectos más la transparencia.

Objetivos

Mantener los resultados positivos en las encuestas de satisfacción de cliente, en los aspectos relacionados con la transparencia de la relación con el cliente es el objetivo para el curso 2018.

Satisfacción del cliente

Normativa Vigente - Política Observaciones Genéricas

El cumplimiento de la normativa vigente es piedra angular de la política de la empresa, haciéndolo extensible cuando los trabajos o actividades se

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

Comentarios

Con los clientes existe el compromiso de suministrar servicios y productos que satisfagan sus necesidades y requerimientos. La empresa forma parte de diversas asociaciones químicas, tales como ASEFCA, FEICA o FEDEQUIM desde las cuales se informa sobre futuros cambios en la reglamentación. La celebración de reuniones regulares técnicas con proveedores y también con los centros de cumplimiento SRA de nuestros clientes nos permite anticiparnos a posibles cambios en la normativa relacionada con los productos químicos y poder planificar con nuestros clientes los cambios de manera que la afectación sea la mínima posible.

Objetivos

En el plan de desarrollo de la innovación establecido para 2018 se recoge la realización de 2 reuniones anuales con los fabricantes de maquinaria y un mínimo con los centros tecnológicos y SRA de manera que la información sobre posibles cambios en la normativa y su afectación sea fluida y pueda organizarse un planning de trabajo para adaptarse a estos cambios.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

PJM Pujadas, S.A. tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes procesos. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. Una vez concluido el año se elabora

la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

PJM Pujadas realiza de manera periódica encuestas a sus clientes, donde éstos pueden valorar el grado de satisfacción de diferentes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, plazos de entregas, atención telefónica, visitas, valor x dinero. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. Dentro del sistema de gestión, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones pertinentes a tomar y de los plazos propuestos para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Al recibir una queja y en el plazo máximo de 48 horas, se informa al cliente de la apertura de una no conformidad y en el plazo máximo de 14 días debe comunicársele una primera respuesta a la incidencia recibida. El departamento de back-office recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos indicados que, en caso de considerarlo necesario, elaboran un plan de implantación de las propuestas del cliente para llevarlas a cabo.

Objetivos

En 2018 la empresa se certificará en las nuevas versiones 2015 de la ISO de calidad y la de medioambiente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El cliente puede contactar con nuestro departamento de 'back office comercial' que funciona como un servicio de ayuda para resolver aquellas incidencias

surgidas en el día a día de la relación comercial, así como para la recepción y gestión de propuestas de mejora del cliente.

Comentarios

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

Objetivos

Se ha planificado para el año 2018 el refuerzo del equipo humano con nuevas incorporaciones que permitan mejorar el servicio en todos los aspectos de la relación commercial con los clientes.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del procedimiento de cumplimiento, existe un canal de denuncia que permite a cualquier integrante de un grupo de interés poner en conocimiento un incumplimiento del código ético y de conducta de la empresa mediante comunicación directa con el gestor ético, preferentemente por vía electrónica. Durante 2017 no se recibió ninguna denuncia. Asimismo el departamento de 'back office' está a disposición del cliente para ayudar a solucionar incidencias que puedan surgir en el día a día de la relación comercial

Objetivos

No recibir durante el año 2018 ninguna denuncia a través de este canal.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El grado de satisfacción del cliente se mide mediante encuestas de satisfacción contestadas por el propio cliente. Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos.

Objetivos

La información de las encuestas de clientes es básica para detectar la opinión del cliente en todos los aspectos de la relación comercial. Nuestros esfuerzos van destinados a obtener el mayor número de respuestas de todos nuestros clientes. Generalmente estas encuestas suelen ser respondidas por clientes grandes, mientras que clientes más pequeños no suelen hacerlo. El objetivo para 2018 es aumentar el número de clientes pequeños que respondan a la encuesta de satisfacción.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y PRL, la empresa tiene implementado un procedimiento de recepción y tratamiento de no conformidades de cliente. Las quejas o incidencias por parte del cliente son recogidas por el departamento de atención al cliente, que las direcciona al departamento afectado y al departamento de calidad, que abre la no conformidad pertinente, informando al cliente de las acciones

pertinentes a tomar y de los plazos propuestas para solucionar la incidencia, mediante la elaboración de un plan de acciones correctivas y/o preventivas.

Comentarios

Existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: numero de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En el año 2017 se registraron 18 no conformidades de cliente, De éstas casi el 50% se originó por cuestiones de mal etiquetado o envasado.

Objetivos

Para 2018 el objetivo es reducir las no conformidades de cliente, por ello se empezó ya en 2017 a implantar un etiquetado automatico para evitar posibles errores humanos y también se ha iniciado en fábrica el proyecto de minimización de no conformidades, protocolarizando al máximo aquellas actividades productivas tales como el packaging, que pueden producir errores y quejas de cliente por falta de información o de formación del personal de Pujadas.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El grado de satisfacción del cliente se mide mediante encuestas de satisfacción contestadas por el propio cliente. En estas encuestas se pide que el cliente valore con una puntuación los siguientes aspectos de la relación commercial: impresion Pujadas, calidad productos, calidad servicios, visitas,atención telefónica, plazo entrega y valor x dinero. En 2017 todas las áreas de la encuesta de satisfacción tuvieron notas muy por encima de 3, que es una valoración de

'bueno', siendo la media de 4,22 'muy bueno'.

Respecto a 2016 creció la valoración positiva en visitas, atención telefónica, plazo entrega y valorxdinero, mientras que en los aspectos impression Pujadas, calidad productos y calidad servicios, la valoración fue algo inferior a la de 2016. De igual manera, algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJMPujadas como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos por encima de nuestros más directos competidores en dichos rankings de clientes, siendo nuestro punto mas fuerte la transparencia y la calidad, y el más flojo las innovaciones.

Objetivos

El objetivo durante 2018 es mejorar aquellos aspectos de la relación comercial que el cliente a nivel general ha valorado no tan bien como otros años, en concreto la calidad de producto y servicios y las innovaciones. A partir de 2017 se desarrolla un proyecto destinado a disminuir las no conformidades internas y también externas, basado en la protocolarización de las diferentes actividades relacionadas con la producción , reforzar el control de calidad del proceso productivo y hacer visibles las incidencias departamentales como un primer paso para la mejora.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

PJMPujadas,S.A tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes procesos. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan

semestralmente. Una vez concluido el año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

La empresa sigue un programa de reuniones regulares con el objeto de realizar un seguimiento regular de los procesos y poder actuar en caso necesario. Existen reuniones semestrales de compliance, gobernanza y gestión de riesgos, mensuales de nuevos proyectos, operaciones, aprovisionamiento, comercial y finanzas y semanales de seguimiento de TICS, planificación de la producción y control proceso productivo. En todas estas reuniones se cuenta con los responsables de los departamentos implicados que informan de la situación del proceso, los KPI del proceso y se acuerdan posibles acciones de mejora o correctivas en caso necesario.

Objetivos

En 2018 y aprovechando que la empresa será auditada bajo las nuevas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015 se está procediendo a la actualización y simplificación de los procesos y de la información documentada de los sistemas de gestión. Se pretende pasar de procedimientos escritos a diagramas de flujo muy visuales donde se pueda apreciar de manera clara todas las etapas del proceso y sus interacciones con el resto de procesos y grupos de interés.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa ha implantado diferentes reuniones regulares para asegurar el elevado nivel de la calidad de producto y proceso productivo que exigen nuestros clientes. Estas reuniones van destinadas a asegurar la correcta organización de las tareas para repartir de

manera adecuada las cargas de trabajo, asegurar la productividad y el orden y limpieza en la fábrica y minimizar al máximo el riesgo de accidentes.

Semanalmente hay reuniones de planificación de la producción, de control de proceso productivo y mensualmente de operaciones.

Objetivos

En 2018 el objetivo es minimizar el riesgo de incidencias mejorando el control del proceso productivo. Para ello se establece una revisión y estandarización de las metodologías de trabajo, potenciar la gestión visual de las diferentes pautas de trabajo y mejorar la comunicación mediante tablas donde los operarios pueden escribir las incidencias detectadas y se pueda realizar de manera muy transparente el seguimiento y resolución de éstas. A nivel ergonómico la empresa estudiará durante 2018 posibles opciones de automatización de procesos que faciliten las cargas de trabajo.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

A principios de año y desde el departamento de calidad se desarrolla un plan de formación donde se recogen las necesidades formativas de los diferentes departamentos de la empresa. Gerencia valida este plan que se va llevando a cabo durante todo el año. A nivel de calidad de producto y de proceso productivo, se potencia al máximo la formación y sensibilización de los trabajadores mediante sesiones formativas y reuniones destinadas a explicar metodologías de trabajo definidas en instrucciones o detectar posibles necesidades formativas.

Objetivos

Durante 2018 se potenciará la formación y sensibilización interna del equipo productivo mediante reuniones semanales donde se analizarán los resultados de la semana y se detectarán posibles necesidades de formación o dudas respecto a las

metódicas establecidas.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La empresa tiene un implantado un sistema de gestión integrado con calidad, medio ambiente y PRL. El sistema de gestión de la calidad está cualificado y auditado externamente bajo la norma ISO 9001:2015.

Comentarios

Dentro del sistema de calidad, están definidos procesos y actividades para cada uno de ellos. Las fichas de proceso indican las interrelaciones de dicho proceso con el resto de procesos de la empresa y también con los grupos de interés. La metodología de realización de todas las actividades del proceso se encuentra definida en la información documentada. La información documentada se organiza en procedimientos, diagramas de flujo, instrucciones de trabajo y registros.

Objetivos

En 2018 se realiza una labor de simplificación de la información documentada. Se pretende potenciar al máximo que la metodología de realización de las diferentes actividades se explique mediante diagramas de flujo, que expliquen de manera muy visible las diferentes fases del proceso y los departamentos implicados así como los grupos de interés afectados.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Diariamente se realizan auditorías del proceso productivo con el objetivo de asegurar la trazabilidad

total de las materias primas y los productos acabados y que todas las actividades productivas se realizan según los protocolos y las buenas prácticas de producción establecidas. En estas auditorías diarias también se realiza un seguimiento de que las actividades se realizan sin riesgo para el operario. Las incidencias generan no conformidades internas con planes de acción para solucionarlas. También estas auditorías sirven para detectar posibles mejoras y establecer planes de acción para llevarlas a cabo. Al final del día se realiza una ronda para comprobar que el orden y la limpieza de las zonas es el deseado.

Objetivos

Durante las rondas diarias se detectan posibilidades de mejora. Una de las más importantes se refiere a la automatización del proceso. La empresa estudiará la posibilidad de aumentar la automatización para reducir las cargas de trabajo en operaciones de carga y descarga.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El grado de satisfacción del cliente se mide mediante encuestas de satisfacción contestadas por el propio cliente. Anualmente el departamento de logística envía a todos los clientes la encuesta de satisfacción. En ella el cliente debe valorar con nota diferentes aspectos de la relación comercial con PJM Pujadas, S.A. Un 0 es negativo y un 5 excelente. Con los resultados de la encuesta se realiza un estudio para detectar los puntos débiles de la relación con el cliente y se establecen planes de acciones destinados a mejorarlos. Dentro de las áreas incluidas en la encuesta, el cliente puede valorar el desempeño de PJMPUJADAS referente a calidad de productos y calidad de servicios.

Objetivos

La información de las encuestas de clientes es básica para detectar la opinión del cliente en todos los aspectos de la relación comercial. Nuestros esfuerzos van destinados a obtener el mayor número de respuestas de todos nuestros clientes. Generalmente estas encuestas suelen ser respondidas por clientes grandes, mientras que clientes más pequeños no suelen hacerlo. El objetivo para 2018 es aumentar el número de clientes pequeños que respondan a la encuesta de satisfacción.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El grado de satisfacción del cliente se mide mediante encuestas de satisfacción contestadas por el propio cliente. En estas encuestas se pide que el cliente valore con una puntuación los siguientes aspectos de la relación comercial: impresión Pujadas, calidad productos, calidad servicios, visitas, atención telefónica, plazo entrega y valor x dinero. En 2017 todas las áreas de la encuesta de satisfacción tuvieron notas muy por encima de 3, que es una valoración de 'bueno', siendo la media de 4,22 'muy bueno'. Respecto a 2016 creció la valoración positiva en visitas, atención telefónica, plazo entrega y valor x dinero, mientras que en los aspectos impresión Pujadas, calidad productos y calidad servicios, la valoración fue algo inferior a la de 2016. De igual manera, algunos clientes nuestros elaboran rankings de proveedores donde se tienen en cuenta aspectos similares de la relación comercial entre ambas empresas. Cabe decir que la tendencia de PJMPujadas como proveedora de adhesivos en los últimos años ha sido la de ir mejorando posiciones y valoración. Actualmente nos situamos por encima de nuestros más directos competidores en dichos rankings de clientes, siendo nuestro punto mas fuerte la

transparencia y la calidad, y el más flojo las innovaciones.

Objetivos

El objetivo durante 2018 es mejorar aquellos aspectos de la relación comercial que el cliente a nivel general ha valorado no tan bien como otros años, en concreto la calidad de producto y servicios y las innovaciones. A partir de 2017 se desarrolla un proyecto destinado a disminuir las no conformidades internas y también externas, basado en la protocolarización de las diferentes actividades relacionadas con la producción, reforzar el control de calidad del proceso productivo y hacer visibles las incidencias departamentales como un primer paso para la mejora.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa realiza el seguimiento no solo de las no conformidades provenientes de nuestros grupos de interés y clientes, sino también de las incidencias internas, que pese no haber significado una queja de cliente, sí que suponen un incumplimiento de los procedimientos de trabajo de la empresa. Durante 2017 se detectaron a nivel de control de proceso productivo un total de 21 NC siendo casi la mitad causadas por errores humanos. Referente a la gestión de incidencias de clientes, existen 2 indicadores para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de cliente: número de no conformidades de cliente y coste de las no conformidades de cliente. En ambos indicadores están establecidos unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de estos indicadores y en caso necesario adoptar medidas correctivas. En 2017 se recogieron 18 no conformidades de cliente, cifra superior al 2016 que

era de 12. Si agrupamos las no conformidades por áreas, casi el 50% se originó por cuestiones de mal etiquetado o envasado.

Objetivos

Durante 2018 el objetivo es reducir el número de incidencias motivadas por errores humanos. Para ello se realizarán sesiones formativas y de sensibilización con el equipo de fábrica. Asimismo la empresa invertirá en la automatización de las líneas con el objetivo de reducir cargas de trabajo y minimizar el riesgo de errores en diferentes etapas del proceso productivo. También en 2018 se completará el proyecto de etiquetado automático de todos los productos, con el objeto de eliminar las no conformidades de clientes originadas por errores en el etiquetado.

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

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El principal core-business de la empresa es el sector tabaco. Este sector ha estado dominado por diferentes

proveedores internacionales, que se han ido reduciendo debido a compras de empresas y fusiones. En los últimos años PJMPujadas ha participado en ferias del sector y dado charlas y conferencias en simposiums y convenciones del sector presentando soluciones y productos de la máxima calidad y prestaciones. También durante las visitas a clientes se ha potenciado la realización de sesiones formativas destinadas a mejorar el conocimiento de las características del producto y sus propiedades. Fruto de esta política de comunicación y formación, PJM PUJADAS está cualificada en todas las multinacionales del sector con importantes planes de expansión para los próximos años.

Objetivos

En la planificación de las visitas a clientes se acuerdan sesiones formativas con aquellas fábricas donde se ha detectado una falta de conocimientos sobre el uso de nuestros productos.

Formación a los clientes - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se acuerda con aquellos clientes que han mostrado interés en recibir una formación técnica sobre nuestros productos aprovechar visitas de seguimiento para realizar por parte de nuestro departamento técnico dicha formación, siempre muy práctica y enfocada a sacar el máximo rendimiento y productividad en línea con nuestros productos, así como a explicar aspectos ambientales relacionados con el uso, limpieza y gestión del residuo que pudiera generarse. También la empresa participa en diferentes foros de conocimiento sectoriales, con el objetivo de mejorar el conocimiento que los clientes tienen de nuestros productos y sus posibilidades.

Objetivos

Dentro del plan para la innovación del año 2018 está definida la visita una vez al año como mínimo a los principales centros de productores OEM de maquinaria, así como a los centros tecnológicos de nuestros principales clientes. Asimismo está previsto para el próximo año la organización de sesiones de formación muy prácticas destinadas a los operarios y técnicos de control de calidad en fábricas de clientes donde se trabaja con nuestros adhesivos.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El cliente puede contactar con nuestro departamento de 'back office comercial' que funciona como un servicio de ayuda para resolver aquellas incidencias surgidas en el día a día de la relación comercial, así como para la recepción y gestión de propuestas de mejora del cliente.

Comentarios

El departamento de back-office recibe propuestas de clientes, las introduce en nuestro sistema informático y activa a los departamentos implicados, los cuales, si lo consideran necesario, elaboran un plan de acciones para implantar la propuesta. La necesidad o voluntad de formación por parte del cliente puede detectarse porque el propio cliente la propone al back office o al departamento comercial o durante las visitas a fábricas donde se comprueba que el uso o manipulación del producto puede ser mejorable lográndose mayores productividades o eficiencias en línea de producción.

Objetivos

Dentro del plan de innovación 2018 está presente la formación al cliente. En concreto está previsto realizar unas charlas de formación sobre generalidades y control de calidad de los adhesivos en varias plantas de nuestros clientes.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de las encuestas de satisfacción de cliente, un

apartado hace referencia a las visitas a clientes. Históricamente dicha área ha tenido siempre una nota positiva, pero por debajo de la nota media global de todas las áreas incluidas en la encuesta. Se ha realizado un esfuerzo en 2017 para incrementar el número de visitas, incorporando al departamento técnico en la realización de visitas de seguimiento y fidelización a los clientes más importantes. Asimismo se aprovechan las visitas para realizar sesiones formativas sobre nuestros productos y recomendaciones de uso y limpieza. Fruto de este incremento en el número de visitas las encuestas de satisfacción reflejan en 2017 una nota de 3,95 muy buena y sensiblemente superior a la de años anteriores.

Objetivos

Durante el curso 2018 y dentro del plan comercial se ha acordado realizar visitas comerciales y técnicas a los principales clientes, con una frecuencia de mínimo una vez al año. Se aprovecha estas visitas para realizar sesiones formativas si así lo ha solicitado el cliente.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Ya durante el año 2017 se iniciaron acciones destinadas a minimizar el riesgo de incidencias en clientes motivadas por errores de etiquetado o incidencias en transporte. Se ha ido implementando

un sistema automatico de etiquetado que estará concluido totalmente en 2018 y asimismo se trabajará a nivel de transporte con aquellas compañías mejor clasificadas en el ranking de proveedores.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Observaciones Genéricas

PJMPujadas,S.A tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. El sistema de Gestión Medioambiental SGMA tiene definidos claramente un responsable de gestión medioambiental, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes. Mensualmente se realizan reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. A final de año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. El sistema de Gestión Medioambiental de la empresa está auditado y certificados externamente mediante las ISO 14001.

Comentarios

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende los siguientes aspectos ambientales: Consumo de recursos: agua, gasoil, electricidad y papel. Gestión de residuos tanto especiales como no especiales. Control y gestión de vertidos, emisiones atmosféricas, ruido externo, contaminación del suelo y contaminación lumínica. Incidencia medioambiental de productos fabricados y nuevos diseños. Generación de envases de productos. Contaminación por amianto en caso de obras

Objetivos

Para 2018 se incluirá el LCA como aspecto medioambiental a controlar dentro de nuestro sistema SGMA.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

PJMPujadas,S.A tiene desarrollados y unificados los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y protección de riesgos laborales. Todos estos sistemas tienen definidos claramente unos responsables, así como unos objetivos y unos procesos con indicadores KPI asociados donde se puede ver la progresión de los diferentes procesos. Mensualmente se realizan

reuniones para revisar dichos indicadores y si se considera necesario adoptar planes de acción con medidas correctoras. Los objetivos se revisan semestralmente. Una vez concluido el año se elabora la revisión anual de los sistemas, revisada y aprobada por gerencia. Dichos sistemas de gestión están auditados y certificados externamente mediante las ISO 9001 para el sistema de gestión de calidad, ISO 14001 para el sistema de gestión medioambiental y OHSAS 18001 para el sistema de protección riesgos laborales.

Comentarios

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente y con un mínimo de 1 vez al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Objetivos

En 2018 se precederá a la cualificación del sistema de gestión medioambiental según la nueva versión ISO 14001:2015

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente se realizan charlas formativas de sensibilización medioambiental a todo el personal de la empresa. También dentro del kit formativo que se imparte a las nuevas incorporaciones se incluyen las buenas prácticas ambientales a realizar en nuestras instalaciones. Repartidos por toda la empresa encontramos charts informativos de sensibilización

ambiental. A nivel de proveedores, el procedimiento de coordinación de actividades ya incorpora información de carácter medioambiental para el proveedor que realice sus servicios en nuestras instalaciones. En este caso se da a todo el personal subcontratado un tríptico donde se informa de ciertas directrices para realizar el trabajo siguiendo buenas practicas medioambientales.

Objetivos

En 2018 se auditarán los procesos de nuestro sistema de gestión medioambiental a la nueva ISO 14001:2015. Se mantendrán reuniones informativas con los responsables de departamentos para poder realizar de manera comprensiva la implantación de la nueva versión de la ISO.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de los indicadores KPI para valorar el desempeño de los procesos y la mejora continuada, se ha implantado uno referido a acciones sostenibles desarrolladas por la empresa dentro del año. El objetivo de este indicador es llegar a las 3 acciones que supongan una mayor sostenibilidad de la actividad desarrollada. Dentro de este indicador se tienen en cuenta acciones destinadas a una mejor gestión de recursos y entre ellas el uso de nuevas tecnologías más ecológicas. En 2017 se han sustituido parcialmente las luces de fábrica y la mayoría de oficinas por LED de bajo consumo.

Objetivos

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

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

Observaciones Genéricas

El Sistema de gestión Medioambiental de la empresa comprende la evaluación periódica anual de aspectos ambientales, detectando aquellos considerados como significativos y estableciendo objetivos y planes de acciones para su minimización. También regularmente mínimo 1 vez al año se realiza la revisión de todo el cumplimiento legal, abriéndose una no conformidad y plan de acciones cuando se detecte un incumplimiento.

Comentarios

La empresa realiza a inicios de año la evaluación de los aspectos ambientales. Se repasa la evolución de éstos y según unos parámetros establecidos basados en el histórico más otros factores de minimización, se

define si un aspect ambientales significativo o no. Sobre los aspectos ambientales significativos, la empresa debe implementar planes de acciones destinados a su minimización. En 2017 se detectaron como aspectos significativos los siguientes: consumo agua oficinas, generación residuo aguas de limpieza de reactores, generación residuo de envases contaminados, asociando objetivos de mejora destinados a reducir la generación de residuo aguas de limpieza.

Objetivos

Los objetivos medioambientales para 2018 son la reducción en la cantidad gestionada de residuos aguas limpieza de reactors y la sustitución de los fluorescents de fábrica por LED de bajo consumo.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En 2017 se introdujo como proveedor de energía eléctrica la empresa Holaluz. El 100% de la energía de dicha empresa proviene de fuentes renovables y sostenibles, siendo por tanto su huella de carbono nula. El consumo eléctrico fábrica en 2017 fue de 141954 Kw lo que implica un aumento del 4% respecto al año 2016. Respecto al consumo de gasoil, en 2017 se dejó de usar gasoil para las carretillas elevadoras, pasando a ser toda nuestra flota eléctrica.

Objetivos

En 2018 se irán sustituyendo los antiguos fluorescentes de fábrica por luces LED de bajo consumo.

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

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Objetivos

Ir programando de manera regular sesiones formativas y de sensibilización de carácter general para todo el personal.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los siguientes residuos se revalorizan: papel y cartón, fracción orgánica, plásticos, vidrio, la mayor parte de los envases contaminados, tóner, fluorescentes y pilas.

Objetivos

Se estudian opciones para la reducción en la generación de residuos del proceso productivo. El principal objetivo medioambiental es la recuperación de parte del residuo de aguas de limpieza que actualmente se gestiona en su totalidad.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Actualmente los únicos vertidos que realiza la empresa corresponden a aguas pluviales, sanitarias o procedentes de refrigeración. El resto de aguas que pueden intervenir en el proceso productivo, que son las procedentes de limpieza de reactores, se recogen y tratan como residuo. La cantidad de vertido en 2017 supuso una rebaja de un 60% respecto al año 2016.

Objetivos

Para 2018 se establece que los vertidos no superen la cantidad obtenida en 2017.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El consumo de papel en 2017 fue de 68500 folios, cifra mayor que 2016 pero con 2 trabajadores mas en el area de oficinas, por lo que la cantidad de papel gastado ponderada al numero de trabajadores ha disminuido en un 9%. La empresa compra papel con sello FSC, proveniente de fuentes sostenibles.

Objetivos

Se estudiará la realización de sesiones de sensibilización sobre el ahorro en el consumo de papel: impresión doble cara, reutilizar papel para borradores,...

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los residuos de la empresa se clasifican en: 1.- Residuos clasificados como NO ESPECIALES: 30 Tm Papel y cartón 1,7 Tm Banales 28 Tm Toner 0,058 Tm Vidrio 0,025 Tm Plastico 0,156 Tm Orgánico 0,190 Tm Residuos quimicos organicos no peligrosos 16Tm Residuos clasificados como ESPECIALES: 502 Tm Aguas limpieza reactores 490 Tm Pilas y florescentes 0,01 Tm Envases vacíos: 12 Tm Se produce un incremento respecto a 2015 de residuos no especiales debido a que se realizaron obras de adecuación de un reactor. También hay un aumento de la cantidad de residuos especiales. Este aumento se debe a la gestión de una cantidad importante de residuos de adhesivos originados por el cierre del area de produccion de adhesivos base solvente y del almacen de inflamables. Asimismo también se observa una mayor cantidad gestionada de aguas procedentes de limpieza de reactores. El incremento se debe a que se aumenta el numero de limpiezas entre producciones ya que en 2016 se han potenciado nuevas gamas de productos y por tanto se produce un mayor numero de formulaciones diferentes, por lo que se requiere limpieza del reactor para evitar contaminaciones. Hay un objetivo medioambiental asociado a este residuo, basado en su reutilización en otros procesos productivos.

Objetivos

Se busca una mejora continua del impacto ambiental de la empresa, por lo que para cada aspecto significativo del informe de evaluación de aspectos ambientales se asocia un objetivo de mejora. Anivel de residuos el objetivo es disminuir su generación. En 2017 se comenzó la evaluación de diferentes alternativas para la recuperación parcial del residuo de aguas provenientes de limpieza de reactores, proyecto con continuidad en 2018.

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

Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa tiene datos de alta 2 focos de emisiones que son 1 caldera de vapor y un mezclador de partículas sólidas. Anualmente el instalador realiza el mantenimiento de estos equipos y un control de emisiones en el caso de las calderas de los compuestos químicos definidos en la licencia ambiental y se comprueba que están por debajo de los límites. En el sentido del cumplimiento con la normativa la empresa es proactiva, ya que no se busca simplemente estar por debajo de los límites, sino que en el caso de las emisiones el objetivo deseado es que el valor de emisión se encuentre un 30% por debajo del límite legal. En 2017 1.- Emisiones CO de la caldera --> 1,43 mg/Nm³. Límite establecido por licencia ambiental 500 mg/Nm³. 2.- Emisiones SO₂ de la caldera --> 36,67 mg/Nm³. Límite establecido por la licencia ambiental 180 mg/Nm³. 3.- Emisiones PST mezclador --> 18,48 mg/Nm³. Límite establecido por la licencia ambiental 50 mg/Nm³. La empresa no posee equipos de climatización con gases refrigerantes efecto invernadero.

Objetivos

Mantener los controles anuales del nivel de emisiones de los focos emisores.

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

Observaciones Genéricas

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

incumplimiento.

Comentarios

El consumo de agua de la empresa tanto para procesos productivos como de agua sanitaria fue de 1283 m³, lo que implica un aumento respecto al 2016 del orden 7% motivado por el aumento de las frecuencias de limpieza de reactores.

Objetivos

Mantener los consumos de agua por debajo de los históricos de años anteriores. Estudiar opciones de reutilización de agua para etapas como la limpieza de reactores.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se ha implementado también un organigrama dinámico, fruto de comprobar que un riesgo real de la empresa es la falta de back-ups en ciertos puestos de trabajo claves en el desarrollo de la actividad normal de la empresa. El objetivo es que todos los puestos de trabajo tengan un back-up real. Las carencias detectadas en el organigrama dinámico se traducen en

necesidades formativas que se reflejan en el plan de formación anual.

Objetivos

Actualmente son los jefes de departamento los que indican las necesidades formativas de su departamento. Se desea ir más allá, siendo el propio trabajador el que pueda también indicar las necesidades formativas relativas a su lugar de trabajo y que éstas sean validadas y recogidas en el plan de formación anual. Por ello la empresa prepara unas encuestas donde los trabajadores podrán expresar sus necesidades formativas asociadas a su lugar de trabajo.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual que es aprobado por gerencia. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. La formación puede ser externa, o interna realizada por propio personal de la empresa. En 2017 se realizaron 12 diferentes formaciones. Todo el personal de la empresa recibió formación.

Objetivos

Para el año 2018 se han propuesto inicialmente 23 formaciones que engloban a todo el personal de la empresa. Se potencia la sensibilización del equipo productivo en los diferentes protocolos a llevar a cabo durante su actividad diaria.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de

seguimiento

Observaciones Genéricas

Regularmente la empresa realiza unas encuestas de clima laboral anónimas destinadas a detectar el grado de satisfacción de los miembros del equipo. Se realiza un informe con el resultado de dichas encuestas que permite visualizar aquellas áreas donde es recomendable abordar acciones para lograr una mayor valoración por parte de los trabajadores.

Comentarios

Los últimos resultados de las encuestas mostraron a nivel general una satisfacción de trabajar en la compañía, destacándose el buen clima laboral, los avances en materia de prevención de riesgos laborales y las acciones llevadas por la empresa en temas relativos a la conciliación familiar. Como puntos de mejora destacaron las condiciones salariales, exceso de ruido en determinadas áreas (oficinas) y poca automatización del equipo productivo. La empresa está llevando a cabo acciones para mejorar estos aspectos mediante reorganización de equipo y responsabilidades, sensibilización y nuevos proyectos de automatización.

Objetivos

La información obtenida en las encuestas de clima laboral es muy importante para detectar posibles áreas de mejora. Se continuarán realizando a ser posible con una frecuencia anual.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

A nivel de personal de la empresa, anualmente se realizan las encuestas de gestión del clima laboral. En ellas los empleados pueden manifestar de manera anónima propuestas de mejora o quejas relativas a las condiciones laborales generales de la empresa y a las de su puesto en particular. Los resultados de dichas encuestas son gestionados por el gestor ético que informará a la junta directiva y si procede se establecerán planes de acciones con responsables y plazos para la corrección o prevención de posibles

incidencias o implantación de propuestas de mejora. En 2015 no se detectaron quejas o incidencias relevantes, siendo la valoración de la empresa y las condiciones laborales por parte del personal como buena.

Objetivos

Mantener durante 2016 las encuestas de gestión del clima laboral.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En 2017 el 100% de los empleados ha recibido formación, tanto a nivel general sobre procedimientos de carácter global tales como plan de autoprotección o ergonomía, como a nivel particular en áreas mucho más concretas y asociadas a su puesto de trabajo y actividad laboral.

Objetivos

El plan de formación previsto para 2018 engloba 23 diferentes formaciones que comprenden al 100% del equipo de PJMPUJADAS.

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales acreditado OHSAS desde 2011, con una política de seguridad y salud laboral escrita y definida, con procedimientos implantados y con indicadores para evaluar el desempeño de dichos procesos. Al desarrollar nuestra actividad dentro del ámbito de la industria química, el riesgo de accidentes laborales es alto. Por este motivo la empresa tiene subcontratados los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno SPA que se encarga de realizar anualmente las evaluaciones de riesgos. Conforme a los riesgos encontrados en la evaluación y su importancia, la empresa desarrolla un Plan Anual de la Actuación Preventiva con medidas correctoras, responsables y plazos para minimizar los riesgos. En el caso de accidente laboral con o sin baja, la empresa tiene implantado un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, cuyo objeto es averiguar las causas que hayan podido causar el accidente, así como proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. El número de accidentes es un indicador de proceso que se revisa mensualmente junto el resto de indicadores de proceso y en caso necesario se adoptan planes de acción correctivos y/o preventivos. La empresa también tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades, destinado a garantizar que el trabajo desarrollado en nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Desde 2015 se incluye

Accidentes laborales

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

sensibilización medioambiental dentro de la información suministrada al proveedor.

Objetivos

La minimización de los riesgos laborales es una prioridad en la empresa y mejorar la comunicación de posibles incidencias es un objetivo. Para ello los trabajadores tienen a su disposición en diferentes áreas de la fábrica, las pizarras dinámicas, donde pueden apuntar posibles incidencias o riesgos laborales relacionados con su actividad y seguir la evolución de la solución de éstos.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos. Anualmente se realizan revisiones médicas a todo el personal. Estas revisiones están personalizadas dependiendo del puesto de trabajo para poder incidir más en la prevención de riesgos asociados al lugar concreto de trabajo. Dentro de los objetivos marcados se encuentran la mejora de la señalización de zonas de riesgo y la sensibilización mediante charts informativos y no tener accidentes con baja. Desde febrero 2015 no se ha contabilizado ningún accidente con Baja en la empresa.

Objetivos

Mantener durante 2018 la cifra de 0 accidentes con baja en la empresa. Mejorar la comunicación y solución de posibles riesgos laborales. Para ello los trabajadores tienen las pizarras dinámicas en diferentes áreas de la fábrica, donde pueden apuntar incidencias o posibles riesgos laborales durante su actividad diaria y seguir su resolución.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se ha implementado una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Al ser una empresa pequeña en número de personal, adquiere especial importancia el estudio de polivalencias, por el que podemos conocer qué personas están capacitadas para realizar otro tipo de trabajos diferentes al propio y poder aprovecharlas en caso de sustituciones o bajas por enfermedad. La empresa también trabaja con empresas EETT que pueden ofrecer trabajadores temporales que siguen unos protocolos de formación para desarrollar su actividad en PJMPUJADAS. Se han reforzado determinadas posiciones con 2 nuevas

incorporaciones en los departamentos de control de calidad y administración.

Objetivos

Reducir el déficit detectado de polivalencias del personal mediante formación y incorporación de nuevo personal. Asimismo debe establecerse un protocolo de actuación en el caso de enfermedad de miembros del equipo productivo, con planes de formación para el personal temporal EETT si se requieren sus servicios.

Código Ético - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El personal de la empresa ha sido informado mediante charlas de formación del código ético y de conducta. el 100% de los trabajadores de PJMPujadas, S.A lo ha aceptado comprometiéndose en su cumplimiento.

Cada una de las personas debe cumplir escrupulosamente la normativa de prevención de riesgos laborales o de protección de la seguridad y salud laboral. El personal marca su compromiso en proteger las instalaciones y equipos, así como mantener el entorno de trabajo y las instalaciones en correcto estado de funcionamiento y seguridad, informando a los responsables cuando éstas presenten condiciones de mal funcionamiento o de inseguridad. Asimismo a nivel de contrataciones, existe un compromiso de un seguimiento responsable de su gestión, prestando especial importancia al cumplimiento de los requisitos medioambientales, de seguridad laboral y de respeto a los derechos humanos. En este sentido la empresa para asegurar dicho cumplimiento tiene implantado un procedimiento de coordinación de actividades.

Objetivos

Realizar de manera regular sesiones formativas para refrescar los compromisos de código ético y de conducta de la empresa.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Observaciones Genéricas

La gestión de riesgos es de alta importancia en el desarrollo de la actividad de la empresa. La empresa

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

Comentarios

el Plan de Actuación Preventiva comprende las siguientes actuaciones: definición de política y objetivos, revisión de los procedimientos, formación de los trabajadores, realización de controles periódicos de la salud, coordinación de actividades empresariales, evaluación de riesgos y plan de medidas correctoras para minimizar los riesgos. La evaluación de riesgos la realiza el Servicio de Prevención Ajeno SPA contratado por la empresa. Los riesgos se categorizan mediante el sistema binario (probabilidad-severidad). Posteriormente la empresa desarrolla el Plan de Medidas Correctivas destinado a emprender acciones para minimizar los riesgos de mayor valoración. Dicho plan incluye acciones a tomar, responsable de ejecución y plazo de resolución. Ante la posibilidad de emergencias la empresa tiene un plan de autoprotección con un equipo de intervención y otro de evacuación definidos y entrenados en el uso de equipos anti-incendio. Anualmente se realizan formaciones simulacros de evacuación para asegurar que la actuación de todo el personal ante una emergencia es la correcta. A finales de 2014 se cerró definitivamente la actividad de fabricación de colas inflamables base solvente, por lo que el riesgo de la empresa ha descendido notablemente. Durante 2015 se procedió al

desmantelamiento de la nave donde se fabricaban las colas inflamables, eliminándose todas las materias primas y producto acabado remanente de dicha actividad. En la actualidad la empresa trabaja con una cantidad muy baja de productos peligrosos para la salud, siendo los más importantes el gasoil para la caldera, cuyas descargas son ADR y la sosa para las limpiezas de reactores.

Objetivos

En 2018 está prevista la realización de un simulacro de evacuación general mas la de varios simulacros parciales destinados a observar si las medidas de emergencia son correctas ante contingencias probables, tales como vertido de liquido en zona de almacén o producción. Referente a uso de productos peligrosos, la empresa estudiará durante 2018 la posibilidad de eliminar la sosa de las limpiezas de reactores, usando para ello solo agua caliente a presión.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del sistema de gestión PRL, la empresa tiene implantado un procedimiento de formación e información de los trabajadores. Cada año se elabora el programa de actividades formativas realizado por el responsable del sistema de gestión PRL con ayuda del Servicio prevención ajeno SPA. Una vez realizada la formación el responsable de cada departamento valora si ésta ha sido muy útil, poco útil o nada útil. Anualmente se realiza juntamente con el SPA un mínimo de una formación teórica sobre los riesgos generales de la fabricación de productos químicos. Asimismo también se realizaran las formaciones complementarias que se consideren necesarias. En 2017 se realizaron formaciones sobre plan de autoprotección, y conducción de carretillas elevadoras.

Objetivos

En 2018 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL la siguiente formación: formación del plan de autoprotección de la empresa, formación del equipo de intervención referente a evacuaciones, formación práctica en el manejo de equipos anti-incendio y curso de manipulación de carretillas para los operarios que lo requieran.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

A partir de 2018 se comenzará a implantar la nueva ISO 45001:2018 que sustituirá a la actual OHSAS 18001.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Realizar regularmente sesiones informativas para que todo el personal puede conocer el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del código ético. Durante el año 2017 no se ha registrado ninguna denuncia que haya motivado la actuación del gestor ético.

Objetivos

No recibir ninguna denuncia durante 2018.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La auditoría de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados,

protecciones de máquinas funcionales, duchas y lavavojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoría se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección.

Objetivos

Objetivo para 2018 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán unas rondas diarias donde el responsable de producción así como el equipo productivo podrán ir detectando y apuntando en unas pizarras aquellos déficits relativos a orden y limpieza observados. Apartir de estas anotaciones se emprenderán acciones correctivas si se requiere. Está prevista la incorporación de un Nuevo miembro cuya responsabilidad será de asegurar y ayudar al equipo a lograr un control de calidad y orden y limpieza del proceso productivo adecuado a los requerimientos de nuestros clientes.

Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Dentro de los indicadores OHSAS, la empresa trabaja con el de número de accidentes con baja y el de absentismo. En 2016 el indicador de accidentes con baja fue de 0. El indicador de absentismo para 2017 fue del 2,35% superior al objetivo fijado de 1,42%. El mayor absentismo se registró durante Enero-Febrero 2017 coincidiendo la baja por paternidad de un miembro del equipo técnico, con la baja por enfermedad de otros miembros del equipo.

Objetivos

Para 2018 el objetivo es de 0 accidentes con baja y

reducir el absentismo por debajo del objetivo marcado del 1,42%.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Objetivos

Para el 2018 el objetivo es el de tener 0 accidentes con baja.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa realiza regularmente sesiones informativas destinadas a la prevención de los riesgos laborales. Estas sesiones se orientan por

departamentos en la empresa: comercial, oficinas, fabrica, laboratorio. En 2017 se realizaron formaciones sobre plan de autoprotección, conducción de carretillas elevadoras y uso diario de la caldera. El 100% del personal recibió formación en materia de prevención accidentes laborales.

Objetivos

En 2018 está prevista dentro del ámbito del sistema de gestión PRL formación para la totalidad de los trabajadores, destacando: formación del plan de autoprotección de la empresa, formación práctica en el uso de equipos anti-incendio, ergonomía y formación en el manejo de carretillas elevadoras para los miembros del equipo productivo que lo requieran.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

El objetivo marcado para 2018 es el de 0 accidentes con baja dentro de la empresa.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

nuestra empresa por subcontrataciones cumple con todos los requisitos marcados por la ley, es conocedor de los riesgos en nuestra empresa y ha adoptado medidas para minimizarlos.

Objetivos

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

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

el Plan de Actuación Preventiva comprende las siguientes actuaciones: definición de política y objetivos, revisión de los procedimientos, formación de los trabajadores, realización de controles periódicos de la salud, coordinación de actividades empresariales, evaluación de riesgos y plan de medidas correctoras para minimizar los riesgos. La evaluación de riesgos la realiza el Servicio de Prevención Ajeno SPA contratado por la empresa. Los riesgos se categorizan mediante el sistema binario

(probabilidad-severidad). Posteriormente la empresa desarrolla el Plan de Medidas Correctivas destinado a emprender acciones para minimizar los riesgos de mayor valoración. Dicho plan incluye acciones a tomar, responsable de ejecución y plazo de resolución. Ante la posibilidad de emergencias la empresa tiene un plan de autoprotección con un equipo de intervención y otro de evacuación definidos y entrenados en el uso de equipos anti-incendio. Anualmente se realizan formaciones simulacros de evacuación para asegurar que la actuación de todo el personal ante una emergencia es la correcta. Anivel de comunicación de posibles incidencias relacionadas con la seguridad, los trabajadores pueden comunicar mediante pizarras dinámicas repartidas por diferentes áreas de la fábrica, incidencias o riesgos que hayan encontrado en su actividad diaria. Estas pizarras también muestran la evolución de dicha incidencia hasta su resolución.

Objetivos

En 2018 está prevista la realización de un simulacro de evacuación general mas la de varios simulacros parciales destinados a observar si las medidas de emergencia son correctas ante contingencias probables, tales como: vertido de liquido en zona almacén y producción.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

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

Objetivos

Anivel de seguridad para el año 2018 el objetivo es el de 0 accidentes con baja.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Durante 2018 está previsto implementar unas encuestas internas donde el personal identifique las necesidades formativas asociadas a su puesto de trabajo y su labor en la empresa. El objetivo es tener los máximos inputs de necesidades de formación a la hora de elaborar el plan de formación anual.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente la responsable de calidad, juntamente con gerencia y también el responsable de cada departamento, fijan las necesidades de formación del personal, ya sean comunes o individuales. Estas necesidades quedan reflejadas en el plan formativo anual. Una vez realizada la formación, ésta se valora por parte del responsable de departamento, juzgándola como muy útil, poco útil o nada útil. Esta valoración permite a la empresa que año tras año pueda orientar la formación a aquellos sectores o aquellos cursos que se valoran como muy útiles. Se está desarrollando una matriz de capacitación y polivalencias para todo el personal de la empresa. El objeto es definir claramente las tareas propias de cada puesto, minimizando así riesgos de accidente por realizar faenas no propias de su lugar de trabajo y poder definir claramente la formación requerida para el personal en función de sus conocimientos y experiencia. Durante 2017 se realizaron los siguientes cursos o charlas destinados a minimizar el riesgo de accidentes en la empresa: plan de autoprotección, formación en el manejo de carretillas elevadoras y curso práctico de uso del generador de vapor.

Objetivos

Para 2018 está prevista la formación del personal en autoprotección, curso práctico en el manejo de equipos anti-incendio y curso de conducción de carretillas elevadoras para el personal de fábrica que

lo requiera..

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Objetivo para 2018 es mantener los altos estándares que la empresa ha alcanzado en materia de orden y limpieza. Por ese motivo se establecerán unas rondas diarias donde el responsable de producción así como el equipo productivo podrán ir detectando y apuntando en unas pizarras aquellos déficits relativos a orden y limpieza y seguridad observados. Apartir de estas anotaciones se emprenderán acciones correctivas si se require.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

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

Objetivos

Para el 2018 el objetivo es el de tener 0 accidentes con baja.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anivel de gestión de accidentes laborales con o sin baja, la empresa tiene , juntamente con el Servicio de Prevención Ajeno SPA, un procedimiento de investigación encaminado a averiguar las causas y proponer medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición. Existe un indicador de proceso que indica el numero de accidentes con baja sufridos en la empresa. Desde Febrero 2015 no se ha registrado ningún accidente con Baja en la empresa. En 2017 se abrió una no conformidad interna motivada por un choque de una carretilla elevadora contra una valla, la

cual ya se cerró tras sensibilización del personal.

Objetivos

El objetivo marcado para 2017 es el de 0 accidentes con baja, asimismo no tener no conformidades internas motivadas por prácticas que pongan en peligro la salud en el lugar de trabajo.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa realiza regularmente sesiones informativas destinadas a la prevención de los riesgos laborales. Estas sesiones se orientan por departamentos en la empresa: comercial, oficinas, fabrica, laboratorio. En 2017 el 100% de los empleados ha recibido formación, tanto a nivel general sobre procedimientos de carácter global, como a nivel particular en áreas mucho más concretas y asociadas a su puesto de trabajo y actividad laboral.

Objetivos

Mantener la formación para el 100% del personal durante el año 2018.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La realización de auditorías internas como un medio de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoria interna general de los sistemas de gestión:

calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorias o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorias se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

La auditoria de SST se realiza trimestralmente por el responsable del sistema de gestión de PRL. Los aspectos que se inspeccionan y que se comprueba que cumplan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de un correcto trabajo son: estanterías, espacio y iluminación en el lugar de trabajo, ausencia de elementos peligrosos (tales como suelos irregulares o escaleras en mal estado), equipos anti-incendio, iluminación de emergencia, botiquines actualizados,

protecciones de maquinas funcionales, duchas y lavaojos funcionales, correcta señalización (EPI, emergencias, señales de advertencia o peligro, equipos anti-incendio,...), correcta identificación reactivos de laboratorio, correcto almacenamiento de productos, vestuarios y lavabos en estado correcto. Si durante la auditoria se detectan no conformidades, se realiza juntamente con los departamentos implicados un plan de acciones correctivas, con responsables y plazos para su corrección. En 2017 se realizó la auditoria de renovación de la certificación OHSAS 18001 de nuestro sistema de gestión SST, asimismo además se realizó una auditoria general interna del sistema y 4 inspecciones trimestrales de orden y limpieza y de Seguridad y Salud en el trabajo.

Objetivos

En 2018 se comenzará con la implantación de los requisitos de la nueva norma ISO 45001:2018 que sustituye a la actual OHSAS 18001.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa realiza una evaluación anual de los proveedores. Dicha evaluación se basa en tres aspectos principales: sistema de la calidad, nivel de servicio y precio. Con la información proveniente de dicha evaluación se establece de manera anual un ranking de proveedores. Gracias al ranking puede observarse de manera muy clara qué proveedores han ido progresando favorablemente acorde a nuestros criterios y cuales han de mejorar. A los proveedores con necesidad de mejora se les solicita un plan de acciones.

Objetivos

La evaluación se realiza para proveedores de material primera, envases y transporte. Poco a poco se van introduciendo también proveedores de servicios.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se ha detectado la necesidad de aumentar el control sobre aquellos proveedores considerados

estratégicos, y en este sentido se ha desarrollado el cuestionario SET (Supplier Evaluation Tool) que son auditorías en las instalaciones del cliente que permitirá ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. Existe un plan de realización regular de auditorías a proveedores estratégicos. Durante 2017 se incluyó dentro de ese plan a posibles proveedores de maquila de HotMelt.

Objetivos

El departamento de compras juntamente con el departamento de calidad fija qué proveedores estratégicos son los adecuados para la realización de una auditoría tipo SET. Para ello se basan en las evaluaciones de proveedor, las no conformidad y la posibilidad de nuevos proyectos comerciales.

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La evaluación de proveedores tiene tres áreas principales: calidad, servicio y precio. Las no conformidades de proveedor se tienen en cuenta dentro del área de calidad, pero no son el único dato que se valora para hacer la evaluación de los proveedores. Factores como certificaciones, implantación de un código de conducta, innovaciones presentadas, servicio de atención al cliente, nivel de precio frente competencia, transparencia en las relaciones comerciales y acciones destinadas a la sostenibilidad medioambiental también se tienen en cuenta para realizar la evaluación final. Dentro de cada área se otorga diferente puntuación según el desempeño del proveedor. La puntuación total es de 100 siendo el objetivo que todos los proveedores superen los 75 puntos. Con las puntuaciones se

establece un ranking donde se puede observar la evolución positiva o negativa de un proveedor a través de los diferentes años. En caso de que un proveedor no cumpla los mínimos establecidos, se le solicita un plan de acciones para mejorar su desempeño. En 2017 la puntuación media global de los proveedores fue de 75 puntos, mejorando los 71 obtenidos de media en 2016. La evolución del proveedor dentro del ranking se comunica en reuniones semestrales de seguimiento.

Objetivos

La evaluación se realiza para proveedores de materia primera, envases y transporte. Poco a poco se van introduciendo también proveedores de servicios.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El procedimiento de compras se aplica tanto a los aprovisionamientos de productos (materia primera, auxiliares y material de embalaje) que pueden influir en la calidad de los productos fabricados, como a los productos de reventa y a los servicios subcontratados. La política de compras se lleva a cabo mediante un comité que envuelve 5 áreas: aprovisionamiento, finanzas, departamento de calidad, ventas y producción. Las decisiones sobre a qué proveedor comprar o contratar servicios, se definen mediante reuniones semanales de aprovisionamiento y mensuales de carácter global. Estas decisiones se basan en diferente información y aspectos sobre el proveedor, tales como: cuestiones técnicas y de calidad, redundancia de aprovisionamiento, reuniones con proveedor, resultado de auditorias, información del KYS relativa a responsabilidad social, laboral y medioambiental del proveedor y ranking en la

evaluación de proveedores. Respecto a los proveedores que ejercen su actividad dentro de nuestras instalaciones, el departamento de compras busca asegurar que estos están cualificados para realizar el trabajo deseado y gestiona la coordinación de actividades.

Objetivos

Mantener el alto el nivel de comunicación con los proveedores, a nivel comercial se realizaran mínimo 2 reuniones semestrales, a nivel técnico el objetivo es mantener mínimo una reunión técnica anual donde el proveedor pueda explicar innovaciones que puedan ser usadas por nuestra empresa. Relacionado con el ranking de proveedores, hasta ahora se evalúan los de material primera, envases y transporte. El objetivo es ir trabajando también en el area de proveedores de servicios para que éstos puedan incluirse en un futuro en las evaluaciones de proveedores y el ranking.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Se solicita a los nuevos proveedores homologados tengan implantado un código ético y de conducta,

alineado con el de nuestra empresa y donde se especifique claramente las líneas de actuación a seguir en cuanto a relaciones comerciales, respeto a los derechos humanos y el medioambiente y el total rechazo a cualquier forma de corrupción.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un programa denominado 'Know Your Supplier' destinado a obtener información del proveedor sobre su modus operandi respecto a cuestiones de control de procesos, calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, planes de contingencias y la implantación de códigos éticos y de conducta. Se ha detectado la necesidad de aumentar el control sobre aquellos proveedores considerados estratégicos, y en este sentido se ha desarrollado el cuestionario SET (Supplier Evaluation Tool) que son auditorías en las instalaciones del cliente que permitirá ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. Existe un plan de realización regular de auditorías a proveedores estratégicos. Durante 2017 se incluyó dentro de ese plan a posibles proveedores de maquila de HotMelt.

Objetivos

Realización de auditoría SET a un proveedor estratégico.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores por parte del departamento de compras, donde se tienen en cuenta factores como: calidad técnica, logística, estándares internacionales, precio, innovación, comunicación y transparencia. Fruto de esta evaluación se establece un ranking anual de proveedores. Si un proveedor ha tenido una evolución negativa dentro del ranking, se le envía una notificación pidiendo un plan de acciones para recuperar el nivel de servicio-calidad anterior. En dicho ranking se incluyen a proveedores de material prima, envases y transporte.

Objetivos

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

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La empresa realiza una evaluación anual de los proveedores. Dicha evaluación se basa en tres aspectos principales: sistema de la calidad, nivel de servicio y precio. Con la información proveniente de dicha evaluación se establece de manera anual un ranking de proveedores. Gracias al ranking puede observarse de manera muy clara qué proveedores han ido progresando favorablemente acorde a nuestros criterios y cuáles han de mejorar.

Comentarios

La evaluación de proveedores tiene tres áreas principales: calidad, servicio y precio. Dentro de cada área se otorga diferente puntuación según el desempeño del proveedor. La puntuación total es de 100 siendo el objetivo que todos los proveedores superen los 75 puntos. Con las puntuaciones se establece un ranking donde se puede observar la evolución positiva o negativa de un proveedor a través de los diferentes años. En caso de que un proveedor no cumpla los mínimos establecidos, se le solicita un plan de acciones para mejorar su desempeño. En 2017 la puntuación media global de los proveedores fue de 75 puntos, mejorando los 71 obtenidos de media en 2016. La evolución del proveedor dentro del ranking se comunica en reuniones semestrales de seguimiento.

Objetivos

La evaluación se realiza para proveedores de material primera, envases y transporte. Poco a poco se van introduciendo también proveedores de servicios.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un programa

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

Objetivos

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

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existe 1 indicador para controlar el desempeño del procedimiento de gestión de no conformidades por parte de proveedor: número de no conformidades de proveedor. Se establecen unos límites históricos. Mensualmente se realizan reuniones para valorar la progresión de este indicador. Las no conformidades de proveedor afectan negativamente en la valoración anual de dicho proveedor y por tanto pueden suponer un descenso en su puntuación en el ranking final del año. Las no conformidades pueden ser debidas a temas de calidad de producto, medioambientales o de seguridad y salud en el trabajo. En 2017 las no conformidades de proveedor fueron 24, siendo retrasos en la entrega la principal causa.

Objetivos

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La realización de auditorias internas como un medio de control y de mejora de diferentes aspectos de la actividad de la empresa está contemplada en los sistemas de gestión. Anualmente se realiza una auditoria interna general de los sistemas de gestión: calidad, medioambiente y PRL, llevada a cabo por una

empresa externa subcontratada. Asimismo trimestralmente se realizan también de manera interna auditorias o inspecciones de orden, limpieza y correcta segregación de residuos, así como inspecciones de Salud y Seguridad en el Trabajo SST. Dichas auditorias se llevan a cabo por los responsables de la gestión de los sistemas tanto de medioambiente como de PRL.

Comentarios

Para proveedores estratégicos, se realizan las auditorias SET (Supplier Evaluation Tool) en las instalaciones de éstos, Dichas auditorias permiten ver exactamente los puntos fuertes y de mejora de los proveedores estratégicos. Existe un plan de realización de estas auditorias a proveedores estratégicos. En 2017 se incluyeron posibles proveedores de HotMelt.

Objetivos

Realizar con regularidad las auditorias a proveedores estratégicos.



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

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

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

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- | | |
|---|--|
| 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos | 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. |
| 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. | 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva. | 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. |
| 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas. |
| 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil. | |
| 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación. | |





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.

