



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.

Grupo Delgado

INFORME DE PROGRESO
2017



Delgado Selección, S.L.
C/ Vereda de los Barros, 6
Madrid

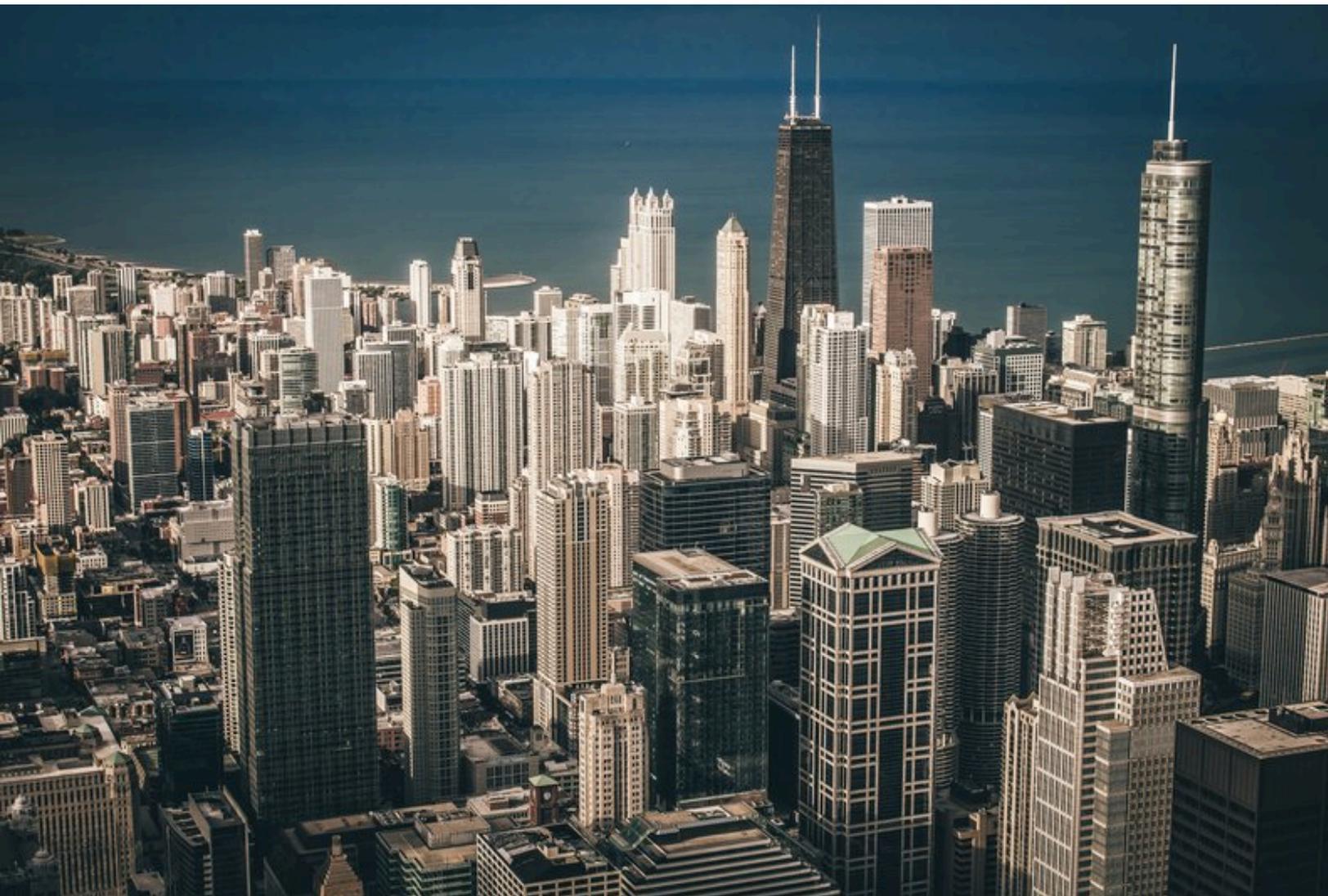
Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis
Clientes
Empleados
Medioambiente
Comunidad/Sociedad Civil
Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO DEL GRUPO DELGADO CON LA INICIATIVA DEL PACTO MUNDIAL

Los diez principios del pacto Mundial de las Naciones Unidas se hacen patentes en todas las áreas de actuación y de la rutina diaria del Grupo Delgado estando profundamente comprometidos con la iniciativa y apoyándola continuamente.

Día tras día, luchamos para la mejora en todos ellos reiterándonos en nuestro compromiso, con jornadas de comunicación y políticas de empresa sensibilizando internamente a nuestro personal.

Entre nuestros objetivos alcanzados están el disfrute de jornada reducida por guarda legal de varios compañeros y se ha favorecido la conciliación de la vida laboral y personal, familiar y laboral gracias a la reorganización de nuestros horarios y el equilibrio en la distribución de trabajadores de ambos sexos.

Con la incorporación de personal con discapacidades físicas, sensoriales, psíquicas o mentales en nuestra plantilla conseguimos asegurar que estas personas tengan un empleo remunerado que les permite una integración social normalizada.

Se han contratado personas a través de CONTRATOS DE FORMACIÓN que supone que personas sin experiencia laboral ni un título académico se incorporen al mercado laboral, dedicando parte de la jornada a la formación. Al finalizar el contrato el trabajador obtiene un título homologado por el estado lo que les permite tener una proyección profesional.

Por otro lado, colaboramos con centros educativos para que estudiantes finalicen su formación en distintos departamentos de la empresa de distintos niveles académicos. Periódicamente se siguen realizando cursos en materia de prevención de riesgos laborales.

Seguimos colaborando con los bancos de alimentos haciendo donaciones cada vez más a menudo.

En el 2019, se prevé el cambio de parte de la flota de camiones por vehículos que emisiones reducidas o eléctricos y para ello se está haciendo un estudio de mercado al respecto.

La pertenencia al Pacto Mundial por parte de nuestra empresa nos sensibiliza con los principios básicos y se percibe un mayor bienestar social que se traduce en un buen ambiente de trabajo.

Ángel Sánchez Delgado



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Delgado Selección, S.L

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Vereda de los Barros, 6

Localidad

Alcorcón

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.delgadoseleccion.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ángel Sánchez Delgado

Persona de contacto

Cristina Rey Romero

Número total de empleados

85

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercio y distribución de productos alimenticios

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

960.000 – 24 millones

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

Cientes, Empleados, Medioambiente,
Comunidad/Sociedad Civil, Proveedores

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

Notas

Dentro de nuestro compromiso ambiental se está trabajando en un proyecto de digitalización de documentación para evitar al máximo el uso de papel y de eso modo evitar la generación de residuos. Se han incorporado a la flota vehículos híbridos para del departamento comercial lo que reduce considerablemente las emisiones de CO2

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

La relación que mantenemos con nuestros grupos de interés es muy cercana y larga en el tiempo por lo que a través de las reuniones de seguimiento se comentan y se establecen acciones de mejora beneficiosas para ambas partes. El departamento de recursos Humanos se encarga de canalizar las sugerencias del personal para atender y aplicar aquellas que son factibles. En el momento que llega una sugerencia se valora el impacto de la medida y, junto con el autor de la misma, se analiza el modo de adecuación, si procede. Existe un equipo de personas que participa en el análisis de la misma con el fin de contar con diferentes perspectivas que conlleven a la mejora de la organización.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada.

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

La Dirección General participa activamente en la supervisión del cumplimiento de los 10 principios. Así mismo, debido a la estructura de la organización, todos los miembros de la Junta Directiva y accionistas de la empresa velan por el cumplimiento de estos principios en cada uno de los departamentos de la organización.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Sí, se está colaborando con el Banco de Alimentos de Madrid de forma periódica y con otras organizaciones. En este ejercicio estamos colaborando con la organización Corre En Rosa que colabora con la Asociación Española contra el Cáncer.

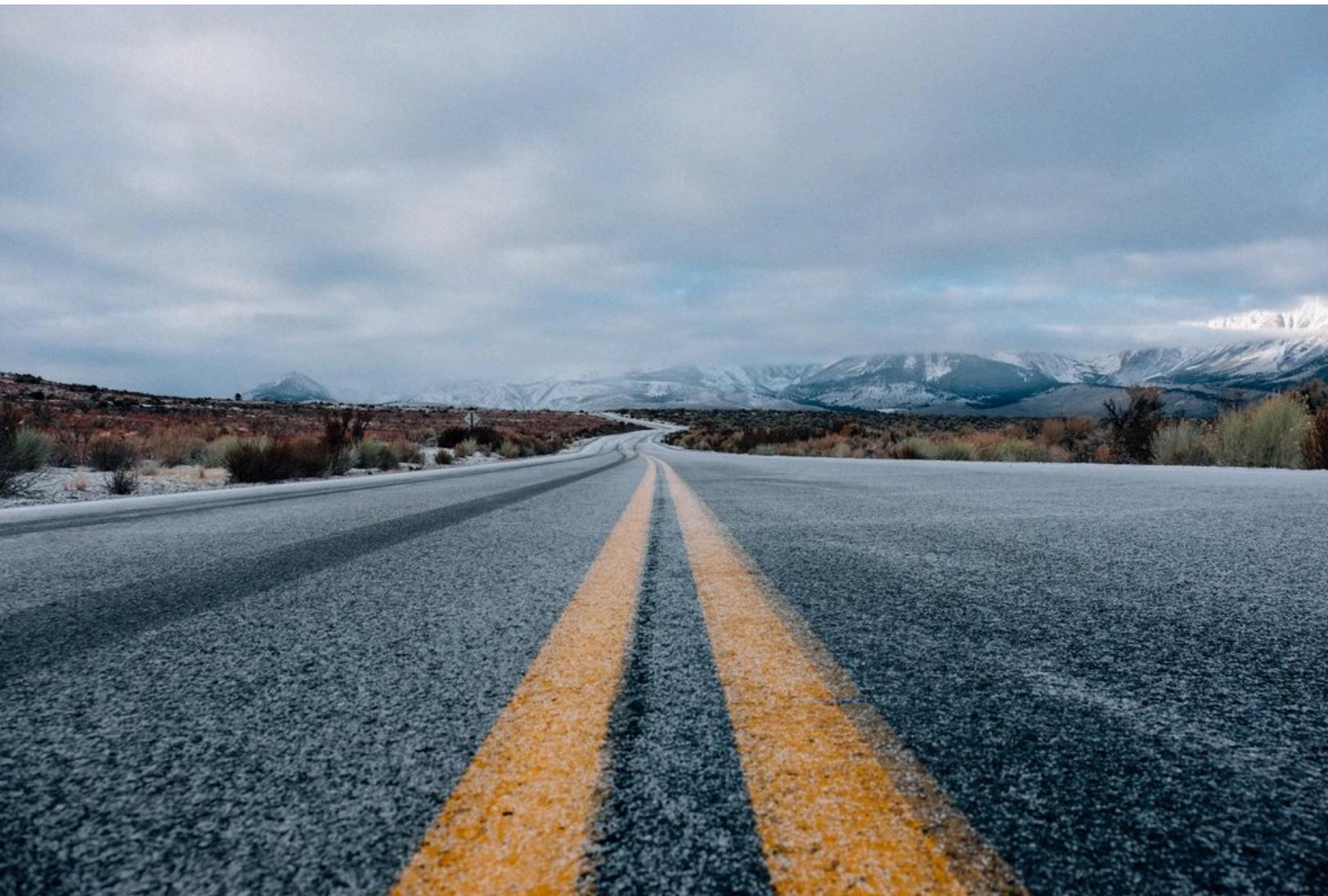
MÁS INFORMACIÓN

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

Colaboramos con Centro Especial de Empleo, para la integración de personas con discapacidad, que forman parte de nuestra plantilla, así como la con contratos de formación para jóvenes que acceden a su primer empleo donde parte del tiempo se dedica para su formación intelectual.

Dirección Web

<http://www.delgadoseleccion.com>



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIO AMBIENTE



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

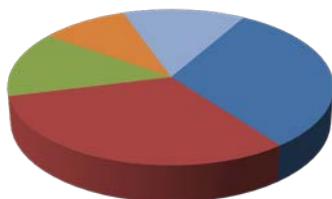
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

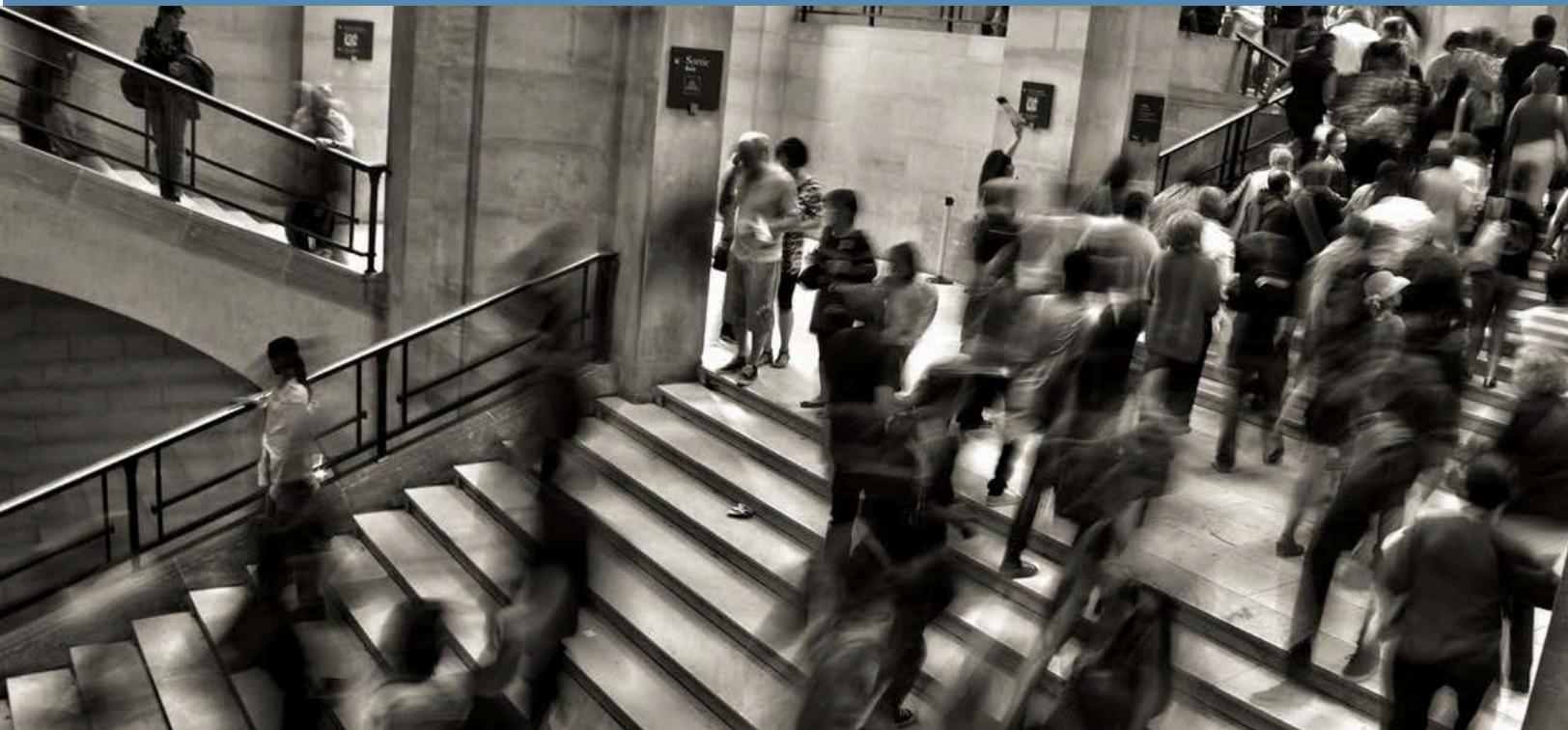
Clientes: 16
Empleados: 16
Proveedores: 7
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 5
Medio ambiente: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



164

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Formación para clientes

Tenemos un plan de formación continuo con nuestros clientes para ayudarles a entender la política de nuestra empresa.

Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

Objetivos

Dirigir todos los puntos de nuestra política de calidad hacia la misma dirección: la satisfacción de nuestros clientes

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Relación duradera con los clientes

Grupo Delgado se caracteriza por la fidelidad de/hacia sus clientes fruto de una cuidada relación a lo largo de los años.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Grupo Delgado cuenta con un amplio servicio de atención al cliente.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El sistema de gestión de incidencias de Grupo Delgado es eficaz y da soporte a sus clientes en la medida de lo

posible. Además contamos con un departamento de Calidad que apoya la resolución de dichas incidencias bajo un punto de vista técnico. El equipo comercial visita y apoya a nuestros clientes, facilitando las relaciones duraderas

Objetivos

Grupo Delgado tiene como objetivo una fidelización de los clientes 100%. **246564**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Satisfacción del cliente

Estamos comprometidos con conseguir el mayor grado de satisfacción de nuestros clientes puesto que ellos son la base de todo nuestro trabajo.

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Los empleados de Grupo Delgado dan soporte a sus clientes desde todos los departamentos, desde el departamento de logística dando buen servicio, el de comercial apoyando al cliente mediante visitas, calidad mediante apoyo técnico, administración mediante resolución de dudas etc.

Objetivos

Nuestro objetivo es tener clientes satisfechos para relaciones mejores y lo más duraderas posible.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Gracias a las redes sociales y la red comercial Grupo Delgado ha mejorado la comunicación con el cliente. Dando como resultado clientes más satisfechos.

Objetivos

Estar presentes en todos los canales de comunicación que podamos tener con nuestros clientes sin olvidarnos de las nuevas tecnologías.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Gracias a este servicio también conseguimos un mejor nivel de satisfacción.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

A través de diferentes vías de comunicación se está trabajando en encuestas de satisfacción para obtener más información, esclarecer puntos débiles y trabajar en ellos para mejorar.

Objetivos

Llegar al mayor número de clientes posibles con nuestras encuestas de satisfacción y conseguir una tendencia positiva en los mismos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Mediante este sistema de gestión damos soporte de forma eficaz a los cliente. A través de todos nuestros departamentos (calidad, administración etc) se gestiona la resolución de las incidencias, obteniendo una mejor satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos

La disminución en el número de incidencias y disminuir el tiempo de respuesta siempre está dentro de nuestros objetivos.246565

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

A través de las redes sociales se establecen encuestas de satisfacción de clientes.

Objetivos

246760

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad a todos los niveles es la mayor premisa de nuestra empresa y nuestra seña de identidad.

Políticas Internas de Gestión - Política

Observaciones Genéricas

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Objetivos

Nuestro servicio de atención al cliente 24 horas proporciona información rápida y eficiente a todas aquellas personas que la soliciten

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Objetivos

Obtener una evaluación favorable al final de cada año en nuestro plan de formación es unos de nuestros principales objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Objetivos

En nuestra web se podrá encontrar la dirección para que nuestros clientes aporten todo tipo de sugerencias para continuar en el camino de la mejora continua.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Objetivos

En el menor tiempo ser capaces de resolver cualquier incidencia notificada246567

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Grupo Delgado cree en la formación para una mayor eficiencia y profesionalidad de sus trabajadores, para ello cada departamento tiene una formación específica cada cierto tiempo. Cursos como "coaching" para comerciales, "manipulación de alimentos" para repartidores, personal de almacén y personal de fábrica etc. están dentro de los cursos habituales. Gracias a esta formación, por ejemplo el equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrolla e impulsa su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Grupo Delgado cree en la formación para una mayor eficiencia y profesionalidad de sus trabajadores, para ello cada departamento tiene una formación específica cada cierto tiempo. Cursos como "coaching" para comerciales, "manipulación de alimentos" para repartidores, personal de almacén y personal de fábrica etc. están dentro de los cursos habituales. Gracias a esta formación, por ejemplo el equipo comercial que realiza un seguimiento exhaustivo y personalizado de cada uno de nuestros clientes, desarrolla e impulsa su negocio mediante nuestro servicio y apoyo. Este equipo se ve respaldado

por un departamento de Calidad que le ofrece formación y solución a posibles dudas técnicas.

Objetivos

Continuar dando formación a nuestros trabajadores.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Objetivos

Evaluación anual positiva por parte de Dirección y nuestro departamento de RRHH del papel desempeñado por cada uno de nuestros empleados en sus puestos de trabajo

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

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

Instalaciones funcionando con una estructura antigua.

Objetivos

Implantación progresiva de medidas de ahorro en todas las instalaciones

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

En Grupo Delgado practicamos la inserción de personas con algún tipo de discapacidad para ayudarlas en su inserción en la sociedad.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Aumentar el porcentaje de personas discapacitadas sobre el total de la plantilla **458713**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Buen ambiente laboral

La buena relación entre nuestros empleados es la base del trabajo bien hecho.

**Política de RRHH - Política
Observaciones Genéricas**

Objetivos

Seriedad e imparcialidad son las premisas de nuestro departamento de RRHH

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Objetivos

Establecimiento de canales de comunicación abiertos entre empleados y dirección

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Cada departamento de Grupo Delgado trabaja firmemente en tener buena relación tanto con clientes como con proveedores.

Objetivos

Tener buena relación con proveedores, teniendo un nivel ínfimo de incidencias.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Cumplimiento de la normativa

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Conseguir una tendencia a la baja en el número de accidentes laborales

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

Colaboramos de manera asidua con el Banco de Alimentos de la Comunidad de Madrid.

Acción Social - Acción / Proyecto

Objetivos

Colaboración con el Banco de Alimentos de la Comunidad de Madrid

Invertir en las generaciones del futuro

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Objetivos

Aumentar los proyectos con las Universidades para dar

a conocer a jóvenes talentos.

Acción Social - Acción / Proyecto

Objetivos

Colaboración con el Banco de Alimentos de la Comunidad de Madrid

Alianzas entre asociaciones y empresas

Política de Acción Social - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Se colabora con centros de recogida de alimentos.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Reciclaje - Política

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores de Grupo Delgado aplican una política de reciclaje interna, a la vez que se minimiza al máximo el uso de papel y el uso de las impresoras.

Comentarios

Digitalización

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

Instalaciones funcionando con una estructura antigua.

Comentarios

Cambio de alumbrado.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Objetivos

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

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Medimos la cantidad de papel anual que se recicla.

Objetivos

Reducir la tasa anual de papel .246772

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Nuestros departamentos están implicados con la mejora continua incorporando nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Política de Reciclaje - Política

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores de Grupo Delgado aplican una política de reciclaje interna, a la vez que se minimiza al máximo el uso de papel y el uso de las impresoras.

Comentarios

Se ha incorporado en almacén una compactadora de cartón y plástico.

Objetivos

Establecimiento de un sistema de reciclaje y divulgación a todos los empleados

Número de estudios, informes o comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se ha realizado una campaña de sensibilización en medio ambiente, además ha formado en conducción eficiente para reducir las emisiones de CO2.

Objetivos

Análisis de tendencia anual para ver el grado de implantación y el compromiso de la empresa con el medio ambiente.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)



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.

