



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.

INFORME DE PROGRESO 2018

Residuos Electrónicos, S.L.



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

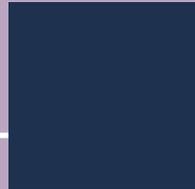
02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Proveedores
- Empleados
- Medioambiente
- Administración

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





C/Horno Navas 88-91, P.I. Villa de Azofra
Numancia de la Sagra (45230) TOLEDO
☎ +34-925.50.80.33 Fax: +34-925.50.80.34
www.residuos-electronicos.com



Numancia de la Sagra, 25 de septiembre de 2019

Durante el último año hemos sufrido muchos cambios a nivel interno que nos han hecho enfocar nuestras políticas, metas y objetivos de una manera un tanto diferente de la que lo hablamos venido haciendo hasta ahora, pero si hay algo que hemos querido mantener es nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con los 10 principios que promueve y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuya fecha límite de consecución es el 2030.

Para nosotros, ha sido imprescindible enfocar nuestra estrategia empresarial hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible una vez que el año anterior ya hablamos planteado cuales eran sobre los que podríamos actuar y tras formar a nuestros trabajadores con la asistencia de la Red Española de Pacto Mundial y su formación en ODS.

Como muestra de nuestro compromiso, las acciones durante 2018 han sido variadas, por ejemplo, participamos en la publicación de Corresponsables Pymes, hablando sobre RSC desde la perspectiva de nuestra empresa, hemos participado en iniciativas para promover la implantación de los ODS en las empresas de Castilla La Mancha, hemos realizado formación específica en materia de residuos para nuestros trabajadores, adaptada a sus diferentes tareas dentro del organigrama de la empresa, así como participado en la webinar sobre ODS de Global Compact. También, la mayoría de los servicios contratados han sido a empresas locales, para potenciar el desarrollo de las mismas en un entorno rural, como en el que nos encontramos. De igual manera y como venimos realizando desde hace años, hemos divulgado en nuestro grupo de Facebook (@ResiduosRSC) noticias relacionadas con el Medioambiente, la Calidad y la Responsabilidad Social y compartido la información de Naciones Unidas sobre los Días Mundiales, entre otras cosas. Además de todas las demás acciones y colaboraciones que ya llevamos desarrollando desde hace años, como nuestra colaboración con la Hora del Planeta, con el sorteo del Oro de la Cruz Roja, el Banco de Alimentos de Toledo o la Fundación Llamada Solidaria. Por último, en 2018 el obsequio navideño para nuestros clientes, proveedores y trabajadores, consistió en un pequeño olivo, un obsequio ecológico de origen español, en un embalaje elaborado con materiales naturales y biodegradables, que nos ayuda a disminuir nuestra Huella de Carbono y no genera residuo.

¿Qué más puedo decir? Me siento orgulloso de que nuestra empresa se encuentre en esta senda de la sostenibilidad y queremos continuar, año tras año, como venimos haciendo desde hace ya tiempo, aportando nuestro pequeño grano de arena a la consecución de esos ODS y de los Principios del Pacto Mundial que no solo las empresas estamos obligados a intentar conseguir, sino toda la Sociedad, como parte del todo.

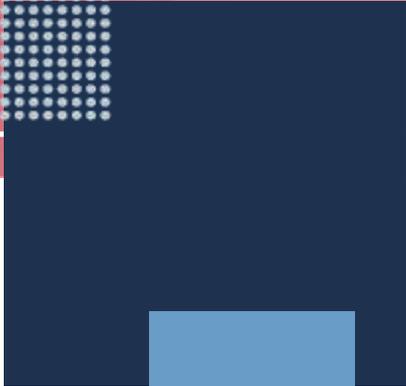
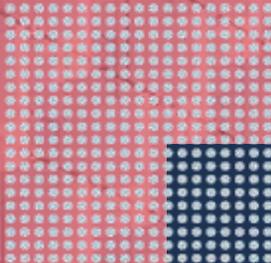
Atentamente,

José Manuel López Rodríguez

CEO-Residuos Electrónicos, S.L.



PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Residuos Electrónicos, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

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

Localidad

Numancia de la Sagra

Provincia

Toledo

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

www.residuos-electronicos.com

Número total de empleados

13

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

Hasta 960.000

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

Países en los que está presente el negocio o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

La supervisión final de la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios la lleva a cabo directamente el CEO en colaboración con la responsable del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente,

INFORME DE PROGRESO 2018

Administración

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Aquellos para los que las acciones de nuestra actividad empresarial tenga repercusiones y también aquellos cuya actividad o decisiones puedan afectar a nuestra empresa y por tanto a los servicios que prestamos y a nuestros clientes.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

A través del departamento comercial, mediante la entrega de la información de acceso a los informes junto con el resto de documentación comercial de la empresa. Se promociona su publicación a través de la página web, del grupo de Facebook de la empresa (@ResiduosRSC y del correo electrónico. Además se facilita a todas aquellas empresas que lo solicitan para darnos de alta como proveedores.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

Solo reportamos información sobre España.

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de

Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

REPORTE EN ODS

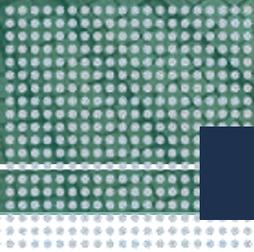
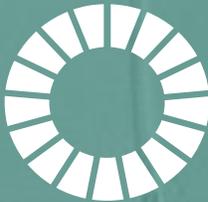
¿Desea reportar con ODS?

Sí

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

METODOLOGÍA



INFORME DE PROGRESO 2018

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar

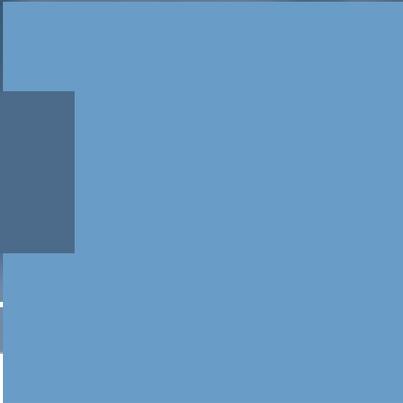
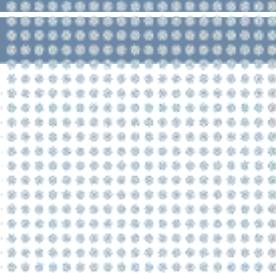
planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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 cuantitativos 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



10

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



4

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



7

Temáticas contempladas

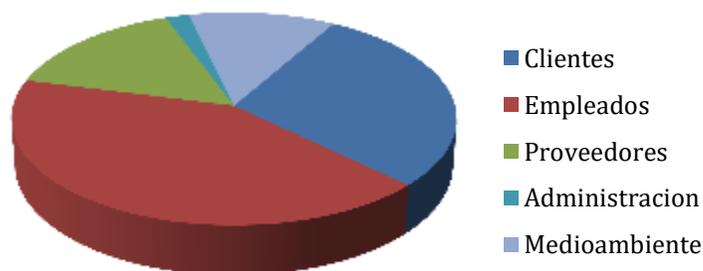
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Relación duradera con los clientes

Tener clientes que llevan trabajando con nosotros mucho tiempo es signo de que las cosas se están haciendo bien, por lo que es necesario intentar conseguir éste tipo de relación y sobretodo mantenerla. Para ello, se necesita una labor comercial intensa previa, pero también una labor de fidelización posterior importante.

Normativa Vigente - Política

Como hemos comentado en otros apartados de este informe, la actividad de gestión de residuos a la cual nos dedicamos, tiene una gran carga normativa, que es necesario saber transmitir a nuestros clientes para que estén asesorados y cumplan con sus obligaciones como productores de residuos. Poder transmitir la seguridad de que están "cubiertos" hace que se incremente su satisfacción y por tanto afianzamos al relación proveedor-cliente haciendo que trabajen con nosotros durante mucho más tiempo.

De manera periódica, desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, se envían correos electrónicos internos para actualizar los conocimientos de los comerciales para que puedan transmitir de manera correcta todos los requisitos.

Código Ético - Política

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

El enfoque de nuestro Código Ético es hacia el cliente, como uno de nuestros principales grupos de interés. Creemos que es un documento que tras su lectura deja claro con qué tipo de empresa están trabajando o van a comenzar a trabajar, algo que queda constatado

después con el día a día. Este documento, acompañado de todas las acciones que engloban nuestra prestación de servicio, genera una sensación de transparencia y confianza en los clientes que hace no quieran trabajar con otro proveedor.

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

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

Uno de los pilares básicos de nuestra filosofía empresarial y por tanto, está recogido en nuestra Política de Calidad, es la satisfacción de nuestros clientes. Si el cliente está satisfecho con el servicio que prestamos no querrá cambiar y por tanto la relación con él será duradera.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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

Nuestros comerciales realizan una labor de seguimiento de nuestros clientes mediante correo electrónico, visitas presenciales (siempre previa cita) o por teléfono. De cada contacto, visita o reunión dejan constancia en la ficha de cliente almacenada en nuestro CRM para poder establecer el momento en el que el cliente tiene una determinada necesidad, por ejemplo, se les acaba el periodo de almacenamiento para residuos peligrosos.

Esta manera de trabajar facilita mantener una relación duradera con nuestros clientes ya que sienten que no tienen que preocuparse de nada.

INFORME DE PROGRESO 2018

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo, las líneas móviles y el fax, éste último cada vez más en desuso porque tenemos una política de bajo consumo de papel.

Seguimos manteniendo nuestro grupo de Facebook, "Residuos Electrónicos-Responsabilidad Social" (@ResiduosRSC) con el fin de intercambiar noticias y diferentes publicaciones relacionadas con la RSC entre nuestros grupos de interés.

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

La comunicación fluida entre todos nuestros departamentos, más especialmente desde el departamento comercial que es el que está más en contacto con el cliente final, siempre ha sido uno de los aspectos sobre el que hemos hecho más hincapié en nuestra estrategia de cara a los clientes. Tenemos implantado un CRM que nos hace más fácil realizar el seguimiento a nuestros clientes. Además si hay que realizar alguna comunicación sobre actualización de normativa que les pueda afectar, por ejemplo, podemos sacar un listado inmediato con los correos electrónicos para poder enviar directamente, lo que facilita mucho la tarea. Una buena atención y seguimiento y la facilidad en la resolución de problemas potencia que la relación con nuestros clientes sea más duradera.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un canal de denuncias compuesto por varios elementos, uno de ellos es el seguimiento que hace el Departamento Comercial de cada uno de los clientes, otro la encuesta de satisfacción de clientes, con su apartado de comentarios y sugerencias y por supuesto, los clientes pueden ponerse directamente en contacto con el Departamento de Calidad o con la Dirección. Por tanto, los clientes tienen varias alternativas para poder dejar constancia de sus comentarios positivos, reclamaciones, sugerencias, etc. y se tienen en cuenta a la hora de

mejorar la prestación del servicio.

El cliente percibe que sus comentarios se tienen en cuenta y por tanto es una acción que ayuda a generar una relación duradera con ellos.

Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de Seguimiento

En Residuos Electrónicos, S.L. tenemos instalado un CRM hecho a medida para nuestra empresa en el que se recogen los datos de los clientes, clientes potenciales, contactos y a través del cual se puede llevar también la gestión documental de cada uno de ellos.

Lo utiliza todo el personal de Residuos Electrónicos, exceptuando los operarios de almacén. Tener los datos de los clientes accesibles, ordenados y claros hace que se pierda menos tiempo en tareas administrativas y que se de un servicio más específico y ágil a cada uno de ellos.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

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

Nunca realizamos visitas comerciales a "puerta fría", todas las visitas tanto para clientes potenciales como clientes efectivos se acuerdan previa llamada telefónica o correo electrónico.

Habitualmente todos los clientes de la zona centro de la península, donde nos encontramos y donde son más numerosos, reciben una visita previa a la prestación de servicio por nuestra parte y más adelante se realizarán visitas puntuales de cortesía o si lo requiere el propio cliente. Los clientes más alejados se tratarán de manera individual según las necesidades del mismo. Todas las visitas se planifican y quedan registradas en la ficha del cliente.

Creemos que es importante poner cara a nuestros interlocutores y también es algo que ayuda a mantener a los clientes. Como mínimo se realiza una visita anual a

INFORME DE PROGRESO 2018

todos los clientes, en 2018 se ha visitado al 100% de los clientes.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

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

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Este indicador consiste en llevar un control de la duración de la relación con los clientes, para poder realizar una comparativa año tras año.

Tenemos en cuenta la duración de la relación con los clientes del periodo estudiado, considerando que una relación de 3 años es el valor máximo. Por tanto, los clientes podrán llevar con nosotros trabajando 1 año, 2 años o 3 años, si llevan menos de un año no se asumirán como clientes fijos todavía. Cuanto más alto sea el porcentaje de clientes con los que llevamos trabajando 3 años o más, más duradera será nuestra relación con los clientes.

Los datos para el periodo 2018-2019 son:

- Empresas con las que llevamos trabajando un año, 13.
- Empresas con las que llevamos trabajando dos años, 27.
- Empresas con las que llevamos trabajando desde hace 3 años o más, 44.
- Hace más de 3 años que trabajamos con un 52,38 % de nuestros clientes, 2 años que trabajamos con un 32,14% y 1 año que trabajamos con un 15,47 %.

Durante el periodo anterior el porcentaje de clientes con los que trabajábamos desde hacía 3 años o más era de 52,56%, muy similar al de este periodo, aunque tenemos algún cliente más, más o menos nos mantenemos en los mismos valores.

Objetivos marcados para la temática

Como en el informe anterior había disminuido el número de clientes con una relación de más de tres años con respecto a su predecesor y este año nos estamos manteniendo en torno a los valores del periodo anterior, creemos que es conveniente intentar aumentar este dato con respecto al año que viene en, al menos, un 5%.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Qué duda cabe que todas las empresas buscamos la satisfacción de nuestros clientes y es un aspecto que se debe cuidar, ya que es frágil, una buena valoración de un cliente puede verse disminuida por la prestación de un único mal servicio. Por eso siempre se presentará como un riesgo y siempre habrá medidas que podremos aplicar para mejorar.

Normativa Vigente - Política

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

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

Residuos Electrónicos, S.L. tiene un servicio de atención al cliente distribuido entre el Departamento Comercial y

INFORME DE PROGRESO 2018

el Departamento de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC que asesora en cuanto a normativa se refiere como parte del servicio general prestado y vela por el cumplimiento propio de la misma.

Informamos al cliente sobre las exigencias a nivel legal en cuanto a la gestión de sus residuos, incluso aunque nosotros no podamos prestar el servicio solicitado, indicando otras opciones de gestores que sí puedan prestarlo.

Con el paso de los años hemos constatado que ser claros y precisos en este punto con los clientes hace que estén más satisfechos y si no te contratan en ese momento puede ser que seamos recomendados a otros o nos vuelvan a llamar cuando tengan otras necesidades, como ha sido el caso. Lo mismo con el asesoramiento en trámites medioambientales, adecuación de instalaciones para almacenamiento, etc.

Política de Integridad y Transparencia - Política

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

Tomamos como base la política de integridad que aporta el Sistema de Gestión de Integridad Corporativa de la Red Española de Pacto Mundial, como punto de partida para implantar este elemento.

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

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

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

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

Acción social - Acción / Proyecto

En Residuos Electrónicos, S.L. destinamos parte de nuestros recursos económicos y tiempo de nuestros trabajadores a acciones sociales. Durante el pasado periodo 2018-2019 hemos colaborado, como venimos haciendo desde hace años, con la Fundación Llamada Solidaria y con la Cruz Roja. También llevamos a cabo recogidas solidarias de tapones y hemos difundido y apoyado otras acciones en nuestro grupo de Facebook.

Trabajar con una empresa socialmente responsable es un valor añadido que tenemos con respecto a otros proveedores y es un punto que genera satisfacción entre nuestros clientes, ya que muchos de ellos llevan a cabo acciones sociales y quieren trabajar con proveedores que también las llevan a cabo.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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

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

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Los clientes muestran su grado de satisfacción principalmente en las visitas que realiza nuestro departamento comercial, vía telefónica o email, en la mayoría de los casos.

Los comentarios se analizan para tomar las medidas oportunas en caso de que sea necesario, según las directrices de nuestro procedimiento de análisis de

INFORME DE PROGRESO 2018

satisfacción de clientes.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Uno de los elementos analizados en los informes de auditorías anuales son las encuestas de satisfacción al cliente y los comentarios y valoraciones que los clientes realizan a través del Departamento Comercial o de cualquier otro departamento al que llegue. Las quejas o reclamaciones formales interpuestas por nuestros clientes son tratadas como No Conformidades.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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

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

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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

un apartado de sugerencias o comentarios que pueden cumplimentar.

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

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

Informe comercial - Herramienta de Seguimiento

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

Tras la prestación del servicio, sobretodo tras el primero, el Departamento Comercial realiza un seguimiento anotando todos aquellos comentarios que puedan ayudar a tener identificadas las necesidades del cliente para poder seguir prestando un servicio de calidad, incluso si ese comercial deja de tener asignado ese cliente. Además de anotar en los informes toda la información, incluyendo las posibles quejas del cliente, el Dpto. Comercial debe comunicar al responsable del departamento que haya sido origen de la queja del cliente, en caso de que haya una, para que se tomen las medidas correctoras lo antes posible.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Nuestra política de empresa, con respecto al trato hacia el cliente, requiere de la realización de visitas de los comerciales, de los técnicos, del Responsable de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, o de la

INFORME DE PROGRESO 2018

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Residuos Electrónicos, S.L., en su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, tiene establecido un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio. Residuos Electrónicos, S.L. elabora un Informe de No Conformidad para todas las quejas o reclamaciones formales que realicen los clientes. Tras la elaboración de ese informe se toman una serie de medidas correctoras para solventar ésta incidencia y hacer un análisis de las causas que la han generado.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Tras cada servicio, a través del Departamento Comercial se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente que queda registrado en los informes comerciales, por ejemplo si han hecho algún comentario, tanto bueno como malo, en una reunión o email que se tendrá en cuenta para mejorar el servicio y también de manera anual se les envía una encuesta a través del Departamento de Calidad y Medio Ambiente a todos los nuevos clientes y a una selección de los clientes antiguos, normalmente a los que más servicios se les ha prestado durante el año evaluado o a los que durante la prestación del servicio haya habido alguna incidencia.

El análisis de los resultados obtenidos es incluido en el Informe de Revisión por la Dirección que es auditado anualmente.

Durante el periodo estudiado en este informe el índice de satisfacción de nuestros clientes sobre 5, fue de 4,56, disminuyendo un poco con respecto al año anterior que fue 4,75.

En el análisis de los resultados vemos que el atributo más valorado por nuestros clientes ha sido la adecuación de la oferta a sus necesidades y el menos valorado, la eficacia de las incidencias que hayan surgido.

Hemos analizado las dos malas opiniones que llevaron a que éste último fuera el atributo peor valorado y sobretodo ha tenido que ver con el horario pactado de recogida que no se cumplió, eran clientes de fuera de nuestra comunidad y la recogida se realizaba con camión subcontratado, se habló con los transportistas para poner medidas para que no se volviera a repetir.

No obstante, una pequeña proporción de clientes responde a las encuestas de satisfacción, por lo que por eso llevamos a cabo otro tipo de controles para medirla, como hemos comentado anteriormente.

Número de quejas recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Durante el pasado periodo recibimos una queja formal por email que se trató con un Informe de No Conformidad. Hubo comentarios sobre incidencias menores en el servicio, como podría ser un retraso de las empresas transportistas en las recogidas habituales a clientes, por ejemplo, que se trataron con acción correctora directamente sin abrir Informe de No Conformidad por no considerarse como una reclamación propiamente dicha.

Objetivos marcados para la temática

De cara al próximo periodo nos marcamos como objetivo aumentar en un 5% la satisfacción de nuestros clientes

Desinformación de los clientes en materia medioambiental



Para nosotros es de vital importancia que nuestros clientes tengan un mínimo conocimiento sobre medioambiente para que nos puedan dar la información necesaria para poder realizar una correcta gestión de sus residuos. Por lo tanto la desinformación de los clientes en materia medioambiental, es un riesgo.

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

Residuos Electrónicos, S.L. tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, del cual se extrae una Política de Calidad y Medio Ambiente que es comunicada a todos nuestros grupos de interés, está expuesta en la oficinas y se puede localizar en la página web.

Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa, incluyendo también algunos aspectos sobre RSC. Dentro de la política de la empresa existe el compromiso de obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes, lo que a nivel interno entendemos, entre otras cosas, por dar asesoramiento y soporte, no solo a nivel comercial sino también a nivel legal, indicando todos los requisitos a los que tienen que dar cumplimiento.

Formación - Acción / Proyecto

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de un plan de formación que es anualmente auditado de manera interna y externa, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto. Que nuestros trabajadores estén formados en diferentes aspectos relacionados con los servicios que prestamos hace que podamos asesorar a nuestros clientes en materia medioambiental. Nuestro Departamento de Calidad y Medio Ambiente da asesoramiento específico a nuestros clientes, como caracterización de los residuos, etiquetado y además da otro tipo de asesoramiento más específico no incluido en los

presupuestos de servicio, por ejemplo, sobre los procedimientos para poder inscribirse en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos. También se les envían correos informando sobre las novedades legislativas que pueden afectar a nuestra relación comercial.

Ficha de cliente - Herramienta de Seguimiento

Todos nuestros clientes disponen de una ficha o informe en el CRM de la empresa en el que se recogen sus datos, material que generan, periodicidad de recogidas, ofertas-presupuestos, certificados de gestión y demás documentación. Utilizamos las fichas de clientes y clientes potenciales para saber como de completa tenemos la información sobre estos.

Habitualmente cuando nuestro interlocutor no dispone de un adecuado conocimiento sobre la normativa esta ficha está menos completa, o tarda mucho más en completarse, posiblemente faltará el Contrato de Tratamiento de Residuos, no dispondremos de los Códigos LER del material correctos, etc., por lo que es una buena herramienta para hacer un seguimiento sobre el conocimiento que tiene nuestro cliente en materia medioambiental y poder tomar las medidas oportunas.

Ficha de Cliente completa - Indicador de Seguimiento

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

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

INFORME DE PROGRESO 2018

Gestión de Incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos en nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, de un protocolo de gestión de incidencias, que engloba incidencias que tienen que ver con la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

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

Objetivos marcados para la temática

De cara al próximo periodo nos planteamos aumentar las publicaciones que realizamos en Facebook referidas a normativa, haciendo mayor hincapié a los requisitos en materia de residuos que les pueden ser exigidos a nuestros clientes, de manera que puedan usar este canal como fuente de información al respecto.

Información transparente al cliente

La relación con nuestros clientes debe ser altamente transparente. La información que ofrecemos sobre la prestación de nuestros servicios y la gestión de sus residuos es vital para mantener una relación duradera y de confianza.

Política de Regalos - Política

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta está descrita nuestra política de aceptación de regalos. "No podrán aceptarse ni proporcionarse regalos o pago alguno, si obliga o parece obligar a la persona que lo reciba a modificar el desarrollo habitual de las relaciones comerciales"

Política de Integridad y Transparencia - Política

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

Tomamos como base la política de integridad que aporta el Sistema Gestión de Integridad y Transparencia de la Red Española de Pacto Mundial, actualmente Sistema de Gestión de Integridad Corporativa, para elaborar la nuestra como punto de partida para implantar este elemento. Si una empresa quiere transmitir valores de transparencia e integridad ante sus clientes, es importante plasmarlos en una política.

Código Ético / Conducta - Política

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

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

Transparencia - Política

Nuestra actividad requiere de un alto grado de transparencia ya que la más mínima ocultación de información puede provocar que nuestros clientes incumplan la normativa. Nos gusta ser transparentes, claros y honestos, asesoramos a nuestros clientes sobre los requisitos legales asociados a la gestión de los

INFORME DE PROGRESO 2018

residuos que generan, incluso a aquellos para los que no podemos dar una solución desde nuestra empresa, les recomendamos otras empresas del sector que sí podrían dar el servicio, al igual que esperamos que otras empresas del sector lo hagan con nosotros.

A nivel de documentación, facilitamos tanto a clientes como a proveedores nuestras autorizaciones, certificaciones, documentación laboral, tributaria o cualquier otra que nos sea solicitada. De hecho en el primer contacto con un posible cliente, de entrada, se le presenta un paquete básico de documentación compuesto por nuestras autorizaciones como gestor y transportista de residuos, nuestras certificaciones ISO 9001 y 14001, las acciones de RSC que hemos llevado a cabo y documentación de Prevención de Riesgos Laborales, entre otras.

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

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

Por lo general, nuestro sector está bastante afectado por los favoritismos (trabajar con un reciclador que no esté autorizado debidamente porque ofrezca mejores precios aunque el servicio no sea adecuado), de igual manera que también estamos muy expuestos a la competencia desleal (por la propia actividad de la competencia sin las pertinentes autorizaciones). En las páginas de las diferentes Consejerías de Medio Ambiente de la mayoría de las Comunidades Autónomas se pueden consultar los diferentes gestores autorizados en ese territorio y nosotros siempre aportamos nuestra documentación.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Acción / Proyecto

Hemos comenzado desde hace un tiempo a utilizar la herramienta facilitada por la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas "Sistemas de Gestión para la Integridad Corporativa", daptando la Política de Integridad y Transparencia y tomando algunas ideas que consideramos básicas para comenzar a aplicarlo dentro de nuestro proceso.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa. Dentro de los elementos que se revisan en estas auditorías están los informes comerciales realizados por parte del Departamento Comercial, en los que se anotan todos los detalles relativos al cliente, la información que nos han solicitado, la que hemos aportado, si nos han solicitado alguna documentación o dato que no hayamos podido aportar y qué medida se ha tomado para poder solucionarlo, etc. Por lo que sabemos de manera clara que aspectos son los que se han tratado con cada cliente y de qué manera.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Herramienta de Seguimiento

Nos encontramos en una fase inicial de la aplicación de este Sistema a nuestra organización.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

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

INFORME DE PROGRESO 2018

pueda ser resuelta por este Departamento. Los clientes siempre disponen de varios contactos en la empresa, además del departamento comercial.

Si en algún momento, alguno de nuestros clientes, detecta un comportamiento poco ético entre nuestros trabajadores, previsiblemente debería ser un comercial o uno de los técnicos ya que son con los que más en contacto están, siempre dispondrán del contacto del Responsable de Calidad y Medio Ambiente y el del Departamento de Administración, incluso en algunos casos el de la Dirección, para poder denunciar este comportamiento y tras la investigación de la causa poder tomar las medidas oportunas.

Durante este periodo no hemos recibido ninguna queja o reclamación propiamente clasificada como tal.

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

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

El número de casos detectados para el pasado periodo fue 0.

Objetivos marcados para la temática

Nos planteamos de cara al próximo periodo aplicar en nuestro proceso el Sistema de Integridad y Transparencia disponible a través de Compact Link (Red Española de Pacto Mundial) de manera completa.

Hasta ahora solo hemos tomado algunas ideas y adaptado la Política de Integridad y Transparencia.

Sensibilización a clientes en sostenibilidad

La Sostenibilidad es un concepto muy importante que hay que abordar desde tres perspectivas diferentes pero estrechamente relacionadas, la medioambiental, la social y la económica. Así debemos asumir que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, siendo necesario su protección y uso racional. Debemos promover un desarrollo social buscando la cohesión entre comunidades y culturas para alcanzar niveles satisfactorios en la calidad de vida, sanidad y educación. Y finalmente se debe promover un crecimiento económico que genere riqueza equitativa para todos sin dañar el medio ambiente. Por ser un concepto tan importante nos vemos en la obligación de realizar tareas de sensibilización a nuestros grupos de interés, entre ellos nuestros clientes.

Código Ético / Conducta - Política

Hemos difundido nuestro Código Ético y de Conducta entre nuestros grupos de interés, entre ellos los clientes, lo cual hace que los que no lo estén, comiencen a familiarizarse con nuestros valores que engloban diversos aspectos de la RSE muy relacionados con los conceptos de sostenibilidad.

Política de Acción Social - Política

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

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

INFORME DE PROGRESO 2018

nuevas participaciones. En cuanto a las acciones de carácter social, durante 2018-2019, participamos en el Sorteo del Oro de la Cruz Roja, cuyos fondos van destinados a causas sociales también y promocionamos diversas acciones como los Días Mundiales de conmemoración de los enfermos de diversas patologías como el Cáncer de mama, Enfermedades Raras, etc. a través de nuestras redes sociales.

Por otro lado, seguimos con nuestra colaboración con la Fundación Llamada Solidaria, la cual genera financiación para diferentes asociaciones que destinan fondos a la investigación de enfermedades raras, actualmente colaboran con 11 asociaciones/fundaciones diferentes, han aumentado en 2 con respecto al año anterior. Y finalmente también realizamos nuestra colecta anual de alimentos para destinarlos al Banco de Alimentos de Toledo de la que hacemos partícipes a nuestros trabajadores pero también a clientes, proveedores, familiares y amigos.

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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

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

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos

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

Durante este periodo hemos seguido realizando publicaciones a través de nuestro grupo de Facebook. Creemos que de esta manera conseguimos llegar de una manera más rápida y directa a nuestros clientes y demás grupos de interés, así como transmitimos noticias y publicaciones relacionados directamente con la RSE. Por otro lado, cada vez son más las campañas organizadas por organizaciones sociales que al unirte te facilitan banners para colocar en redes sociales o en el correo electrónico, así como diverso material que hace que realizar la divulgación de estos contenidos sea muy atractiva, los usamos siempre.

Creemos que estas acciones son eficaces ya que nuestros seguidores interactúan compartiendo las publicaciones o haciendo algún comentario sobre alguna publicación en conversaciones con ellos o vía email.

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

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

Algunos de nuestros clientes realizan campañas de índole social o medioambiental que siempre estamos dispuestos a difundir y apoyar. Cuando nos han pedido ayuda o nos han hecho partícipes de ello, hemos respondido.

INFORME DE PROGRESO 2018

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Residuos Electrónicos, S.L. presenta un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Analizando los diferentes apartados de este informe y revisando las acciones realizadas año tras año para acercar la RSE a nuestros clientes podemos hacernos una idea de la efectividad de nuestras acciones.

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

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

Hacemos un estudio pormenorizado del tipo de publicaciones o comunicaciones que interesan más a nuestros grupos de interés, al igual que el año pasado, la repercusión de nuestras publicaciones sigue siendo la misma dependiendo del canal por el que se realicen y el tipo de publicación. Cuando mandamos alguna información por correo electrónico, de manera directa al contacto que tenemos en la empresa a la que lo mandamos, ya sea proveedor o cliente, no solemos recibir respuesta si es una acción global, conocida, pero si es una acción concreta, local, sencilla, que muestre un esfuerzo por parte de la plantilla de la empresa siempre es bien acogida. Por ejemplo, podría ser la participación en charlas de carácter ambiental en colegios de la comarca.

Las grandes acciones, más globales y conocidas, tienen mayor repercusión en nuestro grupo de Facebook como por ejemplo, nuestra participación en la Hora del Planeta. Como hemos comentado en otro apartado, cuando participas en acciones muy conocidas y de largo recorrido, los organizadores te facilitan la labor comunicativa, aportando logos, banners, carteles, te avisan de los plazos y demás. Es más fácil darles visibilidad.

No obstante, utilizando ambos canales conseguimos llegar a muchos clientes y cuantas más comunicaciones realicemos, más acercaremos la RSE al consumidor final. Durante el año objeto de estudio hemos realizado 105 publicaciones a través de Facebook de las cuales 66 han sido relativas a medio ambiente

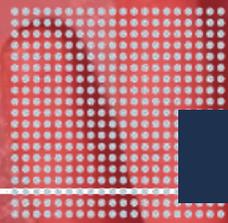
Número de comunicaciones de RSE a los clientes - Indicador de Seguimiento

Durante 2018-2019 hemos mandado comunicaciones en materia de RSE a todos los nuevos clientes. Algunos nos las han pedido porque tienen implantados Sistemas de RSE o simplemente utilizan criterios de RSE para seleccionar proveedores.

Además todas las publicaciones que se han realizado en el grupo de Facebook de la empresa, 105, tenían que ver con alguno de los aspectos que trata la RSE, medio ambiente, prevención de riesgos, promoción de vida saludable, igualdad, etc.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Conciliación familiar y laboral



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

Política de Conciliación - Política

Desde hace años, aplicamos una serie de medidas de conciliación para nuestros trabajadores, estas son, jornadas reducidas, permisos para asuntos propios, teletrabajo, horarios flexibles, etc. Todas ellas engloban nuestra Política de Conciliación, aunque no disponemos de un documento, como tal.

Código Ético / Conducta - Política

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

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

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

etc.) y también se han concedido jornadas de teletrabajo en caso de solicitud del trabajador. En el momento en el que un trabajador solicita permiso para realizar cualquier trámite, cambio de horario o reducción de la jornada laboral se estudia y se toman las medidas oportunas para satisfacer las necesidades de la empresa y del trabajador. Se pueden consultar otras medidas de conciliación en otros apartados del presente informe.

A nivel particular, comentar que el departamento comercial dispone de flexibilidad plena de horarios, siempre y cuando cumpla objetivos.

Formación - Acción / Proyecto

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

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

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

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

Actualmente todos los trabajadores de oficina disponen de flexibilidad para escoger los días de vacaciones, los

INFORME DE PROGRESO 2018

que trabajan en producción solo pueden escoger la mitad de sus vacaciones porque no podemos cerrar la empresa. Existe un 23.07% de los trabajadores que dispone de flexibilidad horaria. La posibilidad de teletrabajo se concede para circunstancias personales de los trabajadores pero actualmente no hay ninguno que se esté beneficiando de ello.

Ambiente laboral



Un buen ambiente laboral es imprescindible para el buen funcionamiento de una empresa.

Código Ético / Conducta - Política

Los valores que se recogen en este documento plasman el día a día de nuestra organización y qué actitudes deben tener nuestros trabajadores. Además, la relación entre nuestros trabajadores y la Dirección es fluida, hay buen ambiente de trabajo, compañerismo y no puede ser de otra manera ya que las tareas de unos soportan el trabajo de otros, al ser una empresa pequeña todos los departamentos están estrechamente relacionados.

Línea estratégica de la compañía - Política

La línea estratégica de la compañía marca el rumbo que vamos a mantener a medio-largo plazo, con respecto a clientes, trabajadores y proveedores. Algunos aspectos de la línea estratégica están definidos en la Política de Calidad y Medioambiente, otros en el Código Ético y de Conducta, y otros no están escritos pero se plasman en nuestras acciones diarias.

Queremos llegar a ser referente en el sector del reciclaje, ofreciendo un servicio de calidad, respetuoso con el Medio Ambiente y transparente, tratando al cliente con respeto y aportando siempre información veraz y de utilidad. Para conseguir desarrollar esta tarea necesitamos trabajadores satisfechos con la relación laboral con la empresa, que muestren sentido de pertenencia a la misma y para ello es necesario tener desarrolladas medidas de conciliación y fomentar un buen ambiente laboral entre compañeros, organizar reuniones, comidas de empresa, celebraciones de cumpleaños, etc.

Igualdad de Oportunidades - Política

En nuestra empresa todas las personas tiene las mismas oportunidades ante la obtención de un puesto de trabajo y esto siempre ha sido así, incluso antes de tener plasmado esta política en nuestro Código Ético y de Conducta.

Para una contratación, nunca se tiene en cuenta sexo, edad, raza o religión. Si pueden desempeñar las funciones requeridas para el puesto, serán bien recibidos.

Seguimos manteniendo un equipo multidisciplinar y multicultural que trabaja unido y debe apoyarse ya que al ser una empresa pequeña, las tareas que realiza un compañero están muy estrechamente relacionadas con las tareas que realizan otros.

Acción social - Acción / Proyecto

En Residuos Electrónicos, S.L. destinamos parte de nuestros recursos económicos y tiempo de nuestros trabajadores a acciones sociales. En otros apartados de este informe se han especificado las diversas acciones sociales que hemos llevado a cabo durante el periodo 2018-2019.

Entendemos que estas acciones que siempre son colectivas hacen que la "pertenencia al grupo" sea mayor y además se potencian las relaciones personales entre los trabajadores, más allá del día a día en el trabajo.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Consideramos que es muy importante hacer partícipes a todos los trabajadores de las acciones que llevamos a cabo en la empresa, tanto las colectivas en las que participan todos los trabajadores como las que son solo de empresa, los logros, los proyectos, etc.

De esta manera pueden sentirse orgullosos de trabajar donde trabajan y sentir que los logros son parte de todos. Para ello usamos los canales de comunicación que tenemos establecidos y que hemos comentado en otros puntos del presente informe.

INFORME DE PROGRESO 2018

En el grupo de Facebook también felicitamos cumpleaños, enlaces matrimoniales, nacimientos de hijos de nuestros trabajadores, etc.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Este Manual de Bienvenida entre otras cosas incluye, información sobre la empresa (horarios, vacaciones, días festivos, etc.), sobre los diferentes departamentos y responsables, la formación inicial en materia de riesgos ambientales, medio ambiente y calidad y formularios relativos a Protección de Datos, información sobre nuestras acciones de RSC.

En resumen, se ofrece al trabajador de manera agrupada todos aquellos aspectos que le ayudarán mucho para su rápida integración en la empresa, con datos sobre a quién dirigirse, cual es su lugar en el organigrama, etc.

Dentro del manual se incluye, además, una pequeña carta del director dándole la bienvenida a la empresa y haciendo hincapié en que si ha sido elegido entre otros muchos candidatos es porque creemos que se adaptará perfectamente a nuestro equipo y podrá añadirle valor. En esta carta también se hace partícipe al trabajador de las acciones en las que la empresa va a colaborar, para que aporte ideas o sugerencias.

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

Las medidas específicas sobre conciliación que llevamos a cabo se han detallado en otros apartados del informe. Creemos que estos beneficios, en muchos de los casos basados en la confianza del empresario frente al trabajador, fomentan un buen clima de trabajo, la sensación de estabilidad y el sentido de pertenencia a la empresa. Nos parece un aspecto clave que debemos cuidar.

Nuestra responsable del Departamento de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC dispone un curso sobre Técnicas de Conciliación de la Vida Laboral y Personal y además es la persona que recibe las solicitudes para conciliación que después transmite a la Dirección.

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

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

En Residuos Electrónicos, S.L. disponemos de un equipo bastante heterogéneo, nunca hemos tenido ningún tipo de problema entre nuestros trabajadores por ello, ya que los valores que hemos transmitido siempre han sido los de la igualdad, respeto y trabajo en equipo.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Para crear un clima de confianza y buen ambiente laboral es necesario que haya reuniones periódicas en las que se revisen los aspectos más importantes del trabajo que se está llevando a cabo en el momento y también si hay algún conflicto que se pongan en común las diferentes opiniones para llegar a una solución. Realizamos reuniones periódicas con los diferentes departamentos, como mínimo 1 al mes.

El encargado de almacén realiza reuniones más a menudo para comunicar procedimientos de gestión específicos para algunos materiales, preparación de materiales, etc. y el departamento comercial tiene reuniones semanales.

Encuesta de Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

De manera anual realizamos encuestas de clima laboral.

El objetivo es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de nuestra empresa y en la satisfacción de los profesionales que la componen. Nuestras encuestas de clima laboral son anónimas e incluye aspectos relacionados con la percepción de cada trabajador con su propio trabajo, el de sus compañeros, la relación con sus superiores y otros aspectos generales de la empresa.

INFORME DE PROGRESO 2018

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Como indicadores de clima laboral utilizamos los comentarios y sobretodo las reuniones de los trabajadores con la Dirección o responsables de departamentos, las cuales son muy útiles para intermediar en el caso de que haya algún tipo de conflicto entre los trabajadores.

Realizamos Encuestas de Clima Laboral cuyos resultados de este año son los siguientes:

- La relación entre unos compañeros y otros del mismo y diferentes departamentos es muy buena.
- La relación entre los trabajadores de almacén y su superior es muy mala.
- La relación entre los trabajadores de almacén y la dirección es buena.
- La relación entre los trabajadores de los departamentos clasificados con "oficina" (comercial, administración y Calidad, Medioambiente, PRL y RSC) es muy buena con la dirección.
- Los trabajadores de almacen siguen creyendo al igual que en el periodo anterior que hay veces que tienen que desempeñar el trabajo de una manera muy atropellada.

La relación entre unos compañeros y otros del mismo y diferentes departamentos ha mejorado con respecto al año pasado. En ese momento era "buena" y este año "muy buena". En la encuesta del año la relación de los trabajadores de almacén con su superior era buena y este año ha pasado a ser mala, ha sido un año de ajustes y de cambios de procedimientos que han podido llevar a que haya más tensiones en este departamento, pero en líneas generales tras analizar este aspecto detalladamente, no parece que sea algo que se vaya a prolongar en el tiempo. Que los trabajadores se quejen de un ritmo rápido en el trabajo puede deberse a repuntes de entrada de material en planta.

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

El 100% de nuestra plantilla está formada en los aspectos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales que les son necesarios para el

desarrollo de su actividad profesional en nuestra empresa, además de recibir la formación que sea necesaria en cada momento concreto y que se va recogiendo en el Plan de Formación. Todos nuestros trabajadores han recibido formación en ODS y la Responsable de Calidad y Medio Ambiente, junto con la Responsable de Administración también ha recibido formación en Derechos Humanos, a través de los recursos facilitados por la Red Española de Pacto Mundial.

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

Durante el pasado periodo, impartimos un total de 421,5 horas de formación, es decir una media de 30,11 horas de formación por trabajador de plantilla (incluyendo a la Dirección).

- Del total de la formación impartida, este año un 32,74% de las horas fueron destinadas a formación de personal femenino. Por tanto, un 67,26% de las horas de formación fueron destinadas a hombres.
- Del total de las horas de formación impartidas un 65,48% fueron destinadas a personal de almacén, un 0,23% a personal directivo (CEO) y un 34,29% a personal de oficina (incluyendo responsables de departamento) y comerciales.

Durante este periodo han aumentado las horas de formación que hemos impartido a nuestros trabajadores con respecto a años anteriores, dada la necesidad que había de impartir el curso sobre gestión de RAEE y uso de la Plataforma Electrónica. No tenemos en cuenta formar más a las mujeres que a los hombres o a la inversa para favorecer las estadísticas de uno u otro grupo, únicamente tenemos en cuenta las necesidades formativas de la empresa y en base a eso impartimos los cursos, talleres, charlas, etc. Lo que sea necesario.

INFORME DE PROGRESO 2018

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

Los datos para el año periodo estudiado en el presente informe 2018-2019 son:

- El 100% de nuestros trabajadores tiene la posibilidad de cierta flexibilidad horaria, pero solo un 30,76% de nuestros trabajadores han hecho uso de ella.
- El 100% de nuestros trabajadores ha podido hacer uso de los días correspondientes para atender cargas familiares o para destinar tiempo a asuntos propios más allá de los tiempos establecidos en el Convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias por el que nos regimos.
- La trabajadora que durante el periodo anterior estaba a media jornada ha pasado a estar a jornada completa, pero por la tarde realiza teletrabajo, pero hay otra trabajadora que está a media jornada (7,69%).
- El 46,15% de nuestros trabajadores tiene disponibilidad plena para coger las vacaciones en el periodo que le parezca más adecuado. El otro 53,85% al ser personal de almacén (producción), y no poder para la producción, únicamente pueden escoger 15 días de la manera que deseen, los otros 15 días son acordados entre el trabajador y Dirección, para que no haya solapamientos y se paralice el trabajo, pero siempre intentando respetar y teniendo muy en consideración las preferencias del trabajador.
- El 7,69% de los trabajadores han solicitado "teletrabajo" en alguna ocasión a lo largo del último año.

Objetivos marcados para la temática

Como objetivo para el siguiente periodo nos planteamos que el 100% de los trabajadores haya recibido formación en Derechos Humanos, ya que actualmente solo dos la han recibido.

Igualdad de género

Basándonos en los principios de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva

de mujeres y hombres, en nuestra empresa no existe discriminación por sexo, raza, origen o religión. Además este aspecto ya estaba recogido en nuestra Constitución, en el artículo 14: "Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social."

Código Ético / Conducta - Política

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

Convenio Colectivo - Política

Residuos Electrónicos, S.L. se acoge al convenio de Recuperación de Residuos y Materias Primas Secundarias. En el artículo 11.b del convenio, referente a igualdad efectiva entre hombres y mujeres, se habla de un compromiso para remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación. El empresario está obligado a pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución, satisfecha directa o indirectamente, y cualquiera que sea la naturaleza de la misma, salarial o extra salarial, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de sexo en ninguno de los elementos o condiciones de aquella.

Respetamos este principio, teniendo en cuenta únicamente la valía de la persona para el puesto del trabajo.

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

INFORME DE PROGRESO 2018

Políticas de Conciliación - Política

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

Como viene siendo habitual, durante el periodo estudiado, se han concedido horarios de entrada y salida flexibles, medias jornadas o jornadas continuadas por estudios o por necesidades familiares, teletrabajo, concesión de permisos, etc.

En otros apartados del presente informe se han explicado más detenidamente y es evidente que estas medidas se toman independientemente del sexo del trabajador que lo solicite.

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

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

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

En nuestra empresa, en el periodo estudiado de entre todos los trabajadores hemos tenido 6 trabajadores no nacionales, además del total de los trabajadores, 5 son mujeres y 4 trabajadores comulgan con religiones diferentes de la católica, que podríamos decir que es la más extendida en España.

Podemos decir que no hemos tenido ningún problema de adaptación ni se ha afectado en absoluto la prestación del servicio. La asignación de los trabajos se realiza sin tener en cuenta el sexo del trabajador y al proporcionarse las herramientas apropiadas para desempeñar las diferentes tareas, sobretodo en el departamento de almacén, tanto hombres como mujeres pueden desempeñar a la

perfección cualquier tipo de tarea. En la actualidad no hay ninguna mujer en el Departamento de Almacén, pero ha habido.

Durante el pasado periodo hubo una vacante en este departamento y se realizaron entrevistas para contratación de personal, entre los candidatos había mujeres que por experiencia o formación eran igual de válidas para el puesto que cualquier hombre. Finalmente se contrató un hombre por razones de adecuación del perfil. La sensibilización sobre no discriminación e igualdad de oportunidades se realiza día a día sin darnos cuenta, creando un equipo multidisciplinar, multicultural y con hombres y mujeres.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Habitualmente en nuestro grupo de Facebook publicamos muchas noticias relacionadas con la igualdad de oportunidades, no discriminación por sexo, raza, religión u orientación, conciliación vida laboral y familiar. Es una tarea que llevamos desarrollando desde que tenemos el grupo y la verdad que hemos comprobado que los artículos sobre conciliación de la vida laboral y personal, en los que se muestran ejemplos de medidas que se están tomando otras empresas son muy seguidos, por lo que entendemos que es algo que preocupa a la sociedad.

política de contratación - Acción / Proyecto

Residuos Electrónicos no dispone de una Política de Contratación propiamente dicha, pero sí de unos valores empresariales que extiende a este campo. Cuando realizamos la contratación de un trabajador nunca tenemos en cuenta el sexo de la persona que opta a la vacante, únicamente sus competencias profesionales y posibilidades de progresión en la empresa, así ha quedado demostrado durante años.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

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

Si echamos un vistazo a todos los aspectos tratados en el Informe de Progreso vemos como se abarcan temas

INFORME DE PROGRESO 2018

relacionados con la igualdad de oportunidades y la no discriminación en varios de sus apartados. Esto nos obliga a realizar un seguimiento y análisis para valorar si debemos tomar medidas adicionales en este campo o no.

Evaluación - Herramienta de Seguimiento

Residuos Electrónicos, S.L. evalúa muchos aspectos de su actividad y que no se encuentran detallados claramente en su sistema de gestión, por ejemplo, composición de órganos directivos y del resto de empleados, porcentaje de trabajadores con contratos indefinidos, media de edad, etc.

Medimos de manera anual y a raíz de nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la proporción de hombres y mujeres que hay dentro de los órganos directivos y en el resto de departamentos.

El Órgano Directivo (Gerencia, CEO), lo ocupa un hombre. Aunque es cierto que el resto de los cargos de responsabilidad de la empresa, exceptuando el Jefe de Almacén que es un hombre lo ocupan mujeres, la Responsable del Departamento de Calidad, Medioambiente, PRL y RSC, sigue siendo una mujer, al igual que la responsable del Departamento Comercial y del de Administración, el cual ha sido adquirido mediante promoción interna.

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

Residuos Electrónicos, S.L., utiliza de manera anual este indicador para hacer un seguimiento de la estrategia empresarial en materia de igualdad y así poder tomar las medidas oportunas en caso de que sea necesario.

Tras el análisis que realizamos de manera anual de la composición y características de nuestra plantilla, además de nuestra política de contratación que no tiene en cuenta aspectos como sexo, raza, orientación sexual, etc., vemos que la proporción de hombres frente a mujeres para el periodo 2018-2019, que es el que nos ocupa es de 8 frente a 5. Sigue habiendo más hombres que mujeres pero la proporción ha amentado

con respecto al periodo anterior. No obstante consideramos que es adecuada al haber realizado una selección de personal totalmente igualitaria, si esta es la composición de nuestra plantilla es porque son los mejores candidatos para cada puesto. En todos los departamentos ha habido hombres y mujeres y cuando han estado ahí, han desempeñado las mismas labores en igualdad de condiciones.

La proporción de los aspectos estudiados del periodo 2018-2019 y teniendo en cuenta que somos 13 empleados en la empresa (sin incluir a la Dirección-CEO), es la siguiente:

% de directivos frente al total de los trabajadores: 30,76 (frente al 15,38 del periodo anterior, hay que tener en cuenta que durante el presente periodo se han definido en la empresa Jefes de Departamento de una manera más clara que la que estaba definida hasta la fecha, al tratarse de una pyme había departamentos con una única persona)

% de directivos mujeres: 23,07%

% de directivos hombres: 7,69% (Hay que tener en cuenta que además el CEO también es hombre)

% de mujeres: 38,46 (frente al 23,07% del periodo anterior).

% de hombres: 61,54 (frente al 76,93% del periodo anterior)

% de mayores de 45 años: 23,07% (frente al 30,76% del periodo anterior)

% de menores de 30 años: 30,77% (frente al 38,46% del periodo anterior)

% de empleados no nacionales: 46,15% (frente al 20% del periodo anterior)

% de empleados con contrato fijo: 76,92 (frente al 100% del periodo anterior)

% de empleados con contrato temporal: 15,38 (frente al 0% del periodo anterior)

% de empleados con contrato de formación: 7,69% (frente a 0% del periodo anterior)

% de empleados que comulgan con religiones no mayoritarias en España: 38,46% (frente al 30,76% del periodo anterior).

% de empleados con hijos: 23,08% (frente al 30,76% del periodo anterior)

Las variaciones que se producen de unos años a otros tiene que ver con las variaciones en la composición de la plantilla que se vayan efectuando.

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



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

Política de Reducción de Consumo - Política

A través del planteamiento de objetivos anuales para la reducción de los consumos cuando éstos han sufrido incrementos con respecto al año anterior y también mediante la ejecución de otras acciones encaminadas en la misma dirección, transmitimos una cultura de reducción del consumo de materias primas, energía y productos, entre nuestros trabajadores.

En nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales se pueden ver la línea general que sigue nuestra empresa. Algunas de las medidas de reducción de consumo que tenemos implantadas en la empresas y que vienen recogidas en nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales son: Reducir el consumo de papel, imprimiendo por las dos caras (las impresoras que tenemos actualmente en oficina tienen esta función automática) o utilizando fallos de impresión para anotaciones en la oficina. Todas las impresoras tienen un cartel impreso que indica "Imprime por las dos caras" para que a nadie se le olvide. Las facturas y demás documentación se envían a los clientes vía correo electrónico y se solicita a los proveedores que hagan lo mismo. Todo el papel que ya no puede tener más usos se deposita en los contenedores que tenemos en la oficina para reciclaje y se mandan a empresa especializada en su gestión. Cada uno de nuestros trabajadores dispone de botellas de agua que pueden rellenar tantas veces como quieran en la fuente de agua

con el fin de reducir el uso de vasos de plástico y a pesar de no disponer de contenedores para reciclaje de envases en nuestro Polígono Industrial, hemos instalado contenedores amarillos para envases (sobretudo los que proceden de la máquina de "vending") y cada semana uno de nuestros trabajadores se encarga de tirar la basura de envases generada al contenedor correspondiente de camino a casa. Las luces y aparatos electrónicos permanecen desconectados cuando no hay nadie en los diferentes espacios. Además, tenemos unas pegatinas en los interruptores con el texto "Apágame", para potenciar que las luces permanezcan solo encendidas cuando sea necesario. También llevamos un control de la temperatura del aire acondicionado en verano y de la calefacción en invierno para que sea razonable, 24-25°C. Además, tomamos medidas para ser más eficientes en el consumo de gasóleo y disminuirlo, planificando rutas más eficientes de recogida con nuestro camión y también para los comerciales. De igual manera, toda la iluminación de la empresa ya es LED, lo cual disminuye considerablemente el consumo de electricidad.

Durante el periodo estudiado en el presente informe hemos terminado de realizar toda la sustitución de las bombillas halógenas y fluorescentes que quedaban.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Residuos Electrónicos, S.L. ha desarrollado su Política de Calidad y Medio Ambiente como base para su Sistema Integrado de Gestión.

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

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2018

responsable de planificar e impartir los cursos de carácter medioambiental a nivel interno de la empresa y de las labores de sensibilización de los trabajadores, así como de proponer las medidas o acciones que se pueden llevar a cabo para reducir los consumos.

Las tareas de la Responsable de Calidad y Medio Ambiente también engloban la Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social.

Por la relación que tienen todos estos aspectos en la gestión de una empresa se ha determinado que sea la misma persona la que los trate. La Responsable de Calidad y Medio Ambiente es la encargada de organizar las actividades de sensibilización medioambiental entre los trabajadores. Dispone de la posibilidad de impartir cursos, charlas, de colocar información en el tablón de anuncios y realizar comunicaciones por correo electrónico. Igualmente es la responsable de los contenidos del grupo de Facebook @ResiduosRSC.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

A nivel interno, el canal de comunicación más utilizado son los correos electrónicos. Algunas acciones a las que se quieren dar más publicidad entre nuestros trabajadores o que perduren más en el tiempo se les da publicidad a través del Tablón de Anuncios que se encuentra en el almacén, a la vista de todos.

Formación - Acción / Proyecto

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

Durante el pasado periodo se han destinado 421.50 horas a formación. A parte, se han destinado unas 70 horas adicionales a la difusión de noticias a través de los diferentes medios disponibles, correo electrónico o grupo de Facebook.

Durante el periodo anterior fueron 58 horas, por lo que hemos aumentado el número de horas destinadas a esta tarea, principalmente las destinadas a la formación especializada a los trabajadores.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

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

A nivel interno de la empresa, disponemos de un tablón de anuncios en el que se van colocando noticias de carácter medioambiental que pueden ser de interés para los trabajadores.

Además disponemos del correo electrónico para realizar comunicaciones internas de esta índole, nuevas normativas, tendencias del sector del reciclaje, nuevas técnicas disponibles, etc. Así como el grupo de Facebook en el que se publican noticias relacionadas con la RSC, entre ellas muchas de carácter medioambiental. Además de todo ello, con el objetivo de aumentar la sensibilización en materia medioambiental del personal, se imparten seminarios, por ejemplo, sobre la industria del reciclaje, sobre la gestión de otro tipo de residuos que no sean de aparatos eléctricos y electrónicos, contaminación, etc.

Durante el periodo estudiado en el presente informe, 2018-2019, hemos participado en la publicación ODS Año 4 - El Liderazgo empresarial y difundido nuestras Buenas Prácticas a través de los canales establecidos por la Red Española de Pacto Mundial.

Si la Responsable de Calidad y Medio Ambiente ve alguna mala práctica o irregularidad en la empresa, tiene la obligación de identificarla y explicar a esa persona como es la manera adecuada de hacerlo, o como está establecido en nuestro sistema que se debe hacer.

INFORME DE PROGRESO 2018

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

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

Existen unas plantillas de seguimiento para cada objetivo en las que se realiza un seguimiento periódico del progreso de cada uno de ellos y finalmente se mide el cumplimiento de los mismos, de manera anual, en los procesos de auditoría interna y externa, mediante los indicadores establecidos para cada uno de ellos. Los objetivos que se marca la organización sean de la índole que sea no podrían ser conseguidos sin el esfuerzo de los departamentos implicados, en muchos casos todos y para ello es necesario que los trabajadores estén informados y sientan que es algo que les incumbe. Si en las fichas de seguimiento de los objetivos se va viendo una adecuada evolución de los mismos y las tareas asignadas a cada departamento o responsable van siendo desempeñadas, querrá decir que los trabajadores están implicados y aportando su esfuerzo a la consecución de las tareas, si no es así habrá que tomar medidas para corregirlo.

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

Anualmente se realiza formación ambiental para los empleados y sensibilización ambiental para todos los grupos de interés. Como hemos indicado en otras ocasiones los principales recursos que destinamos a formación no son económicos, no podemos establecer un porcentaje de ingresos, con respecto al total, que destinamos a acciones de sensibilización y formación ambiental, el porcentaje por el momento es despreciable.

No hay una partida de presupuesto fija para esta tarea, se estudian las necesidades y los recursos disponibles y se llevan a cabo. Algunas acciones, como la participación en "La Hora del Planeta" sí tienen un coste porque se hace una aportación a WWF, pero la mayoría de las veces el recurso más empleado es el tiempo, a no ser que se contrate formación externa a la empresa,

pero no suele ser y cuando es así, siempre intentamos que la formación pueda bonificarse a través de Fundae.

Los cursos básicos impartidos durante el pasado periodo y que son los que se repiten todos los años, consistieron en formación básica en ISO 14001 e ISO 9001, PRL y RSC básica para las nuevas incorporaciones, además a nivel más específico se impartió una formación en materia de RAEEs y la Plataforma Electrónica.

Las noticias que publicamos/divulgamos suelen estar relacionadas con campañas desarrolladas por nuestra empresa, aparición de alguna normativa que nos sea de aplicación y divulgación de noticias generales de temática medioambiental, de prevención de riesgos laborales y en general de RSC.

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

Nos dedicamos a la gestión de residuos y por tanto la línea entre los residuos que son producto para nosotros y los residuos que no lo son es muy delgada. Para analizar este punto, establecemos como criterio que, consideramos residuos aquellos que a su vez generamos en el proceso de reciclaje y que nosotros no podemos gestionar (batería extraídas de equipos, papel y cartón de embalajes, plástico, etc), y también consideramos otros residuos que generamos, aunque en mucha menor cantidad, a nivel de oficina.

En el pasado periodo se generaron 109,825T de residuos según el criterio comentado (frente a las 104,434 T del periodo anterior), de los cuales:

- 25,500 T de papel (frente a las 29,364 T del periodo anterior).
- 0,921 T de pilas alcalinas (frente a las 2,755 T del periodo anterior).
- 28,338 T de plástico (frente a 30,081 T del periodo anterior).
- 41,506 T de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner, adsorbentes, etc. (frente a las 7,2585 T del periodo anterior, es mucho mayor porque hemos incluido las baterías de litio).

INFORME DE PROGRESO 2018

- 13,560 T de residuos no valorizables, frente a los 13,020 T del periodo anterior).

Tenemos acuerdos de gestión con gestores autorizados y especializados para cada uno de estos grupos de residuos, habiendo recibido la correspondiente documentación que acredita una gestión adecuada. Comparando los resultados con respecto al año anterior, vemos que más o menos se mantienen las proporciones similares, quitando el valor de los productos que se generan con el desmontaje de equipos, el cual es mucho mayor este año porque hemos incluido un grupo de residuos que el año pasado no estaba incluido, las baterías de litio.

Objetivos marcados para la temática

Para este periodo nos marcamos como objetivo actualizar nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales para hacerlo más atractivo visualmente para nuestros trabajadores. De esta manera volveremos a recordar cuáles son nuestras recomendaciones. Además creemos que es necesario actualizar la sección de noticias de nuestra página web ya que debido al auge de las redes sociales, está un poco descuidada y puede ser otro canal efectivo de comunicación.

Oportunidades para jóvenes con talento



Creemos que, como empresa, estamos obligados a dar oportunidades a uno de los colectivos que más dificultades tiene para encontrar trabajo y más en zonas rurales como la que se encuentra nuestra empresa.

Política de Contratación Responsable - Política

Durante el pasado periodo hemos incluido en nuestra estrategia un nuevo tipo de contratación, el contrato de formación. A través de este contrato podemos dar trabajo a una persona menor de 25 años y a parte de recibir la experiencia en el día a día de la realización de un trabajo en nuestra empresa, también está recibiendo formación teórica específica sobre esa tarea. Cuando

termine el contrato de formación que es de 13 meses podrá continuar en nuestra empresa ya con la experiencia y la formación que necesitamos o podrá buscar un trabajo en otra empresa, si así lo desea, habiendo adquirido nuevas competencias.

Desarrollo profesional - Acción / Proyecto

Mediante la utilización del contrato de formación que recientemente hemos incluido en nuestra política de contratación, facilitamos que un joven con talento adquiera unas capacidades que le hagan apto para el desempeño de unas tareas concretas.

Gestión de talento - Herramienta de Seguimiento

A la vez que la persona que está contratada mediante el contrato de formación va adquiriendo conocimientos teóricos, hay que ir gestionando la parte práctica y viendo si se desenvuelve de manera correcta entre las tareas que le han sido asignadas, para ello tienen un tutor también en la empresa que les dirige.

% de trabajadores con contrato de formación - Indicador de Seguimiento

Durante el pasado periodo tuvimos un trabajador con contrato de formación, el cual corresponde a un 7,69% del personal.

Formación al empleado/a



Es muy importante que todos los empleados estén cualificados y formados.

Política de Calidad - Política

Enumera los principios básicos por los que se rige nuestra empresa.

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

INFORME DE PROGRESO 2018

Formación - Acción / Proyecto

En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de un plan de formación que es anualmente auditado de manera interna y externa, además de actualizado según las exigencias formativas en ese momento concreto. En otros apartados del informe se han comentado nuestras acciones formativas.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

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

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

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Realizamos evaluaciones anuales de todos los procesos de la empresa en las auditorías anuales. Durante la auditoría anual externa que se realiza al Sistema de Gestión, el cual incluye el plan de formación, se evidencia el cumplimiento y la efectividad de este último. Por tanto, se determina si la formación es adecuada a las necesidades reales de la empresa o si habría alguna carencia.

Además de estas revisiones y evaluaciones que se realizan de manera anual, el plan de formación se modifica en cualquier momento que se detecta una necesidad formativa entre los trabajadores, ya sea a nivel de conocimientos nuevos o de mejora de las competencias.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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

Los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes se incluyen en el informe de revisión por la dirección que es auditado de manera anual por una entidad externa verificada. Algunas de las preguntas tienen que ver con el servicio prestado en cuanto al personal que les ha asesorado y el personal que ha realizado la recogida en sus instalaciones.

Cualquier comentario negativo en estos apartados puede significar falta de formación y tenemos que realizar las investigaciones necesarias para poder tomar las medidas oportunas.

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

En nuestro sistema de gestión tenemos establecido como uno de los indicadores para los procesos de gestión, que el 100% de los trabajadores debe estar formado de manera básica en medio ambiente, calidad y prevención de riesgos.

Para el periodo de estudio en el presente informe, el 100% de nuestros trabajadores están formados en estos aspectos. Además de estas acciones formativas básicas se realizan cursos que pueden ser de interés general para la empresa al ampliar los conocimientos sobre algún ámbito concreto del personal. En otros apartados del informe se han realizado análisis más pormenorizados sobre el tipo de formación, los destinatarios, horas anuales de formación y distribución de esas horas de formación entre los trabajadores.

Objetivos marcados para la temática

Nos marcamos como objetivo para el próximo periodo formar a todos nuestros trabajadores en materia de Derechos Humanos.

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos



Creemos que es de vital importancia que todos los trabajadores estén formados en aspectos sobre Derechos Humanos.

Código Ético / Conducta - Política

Como se ha comentado en otros puntos del presente informe, disponemos de un Código Ético y de Conducta que recoge, entre otros aspectos, los criterios básicos de Derechos Humanos por los que se rige nuestra empresa.

Formación - Acción / Proyecto

Residuos Electrónicos, S.L. dispone de un plan de formación anual en el que se incluyen las diferentes formaciones que se consideran necesarias para los trabajadores.

Aquí es donde se incluiría la planificación de la formación en Derechos Humanos para nuestros trabajadores.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

De cara a que los trabajadores estén al tanto de todos los conceptos que abarcan la protección de los Derechos Humanos, e interesante que vean ejemplos de Buenas Prácticas en este campo, tanto de nuestra propia empresa como de otras que sean interesantes.

Número de empleados formados en derechos humanos y horas - Indicador de Seguimiento

El 100% de los trabajadores debe estar formado en Derechos Humanos.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Para comprobar si realmente se han adquirido una serie de conocimientos será necesario realizar una pequeña prueba tras finalizar la formación, ésta puede ser un test.

Objetivos marcados para la temática

Como esta formación no se ha realizado para todos los trabajadores, únicamente para la Responsable de Calidad y Medio Ambiente, que también trata los temas de RSC, nos marcamos como objetivo que para el próximo periodo, el 100% de los trabajadores esté formado en Derechos Humanos.

Evaluación de desempeño a empleados/as



La evaluación de desempeño da la oportunidad de conocer cuáles son las fortalezas y las debilidades de cada uno de los empleados de una empresa. Analizar estos aspectos da la posibilidad de corregir carencias o aprovechar virtudes de empleados que de otra manera, es posible, que hubieran pasado desapercibidas, lo que sin duda ayuda a la mejora del funcionamiento interno de la empresa.

Política de RRHH - Política

Aunque no disponemos de una política propiamente dicha de Recursos Humanos, sí es verdad que este aspecto se debe incluir en la estrategia de RRHH de la empresa.

Formación a los evaluadores - Acción / Proyecto

Es necesario que la persona o personas que vayan a realizar la evaluación del desempeño de los trabajadores sepa como debe hacerlo para obtener unos resultados que sean útiles para la organización.

Redefinición de puestos de trabajo tras la evaluación - Acción / Proyecto

Si es necesario, tras la evaluación, se procederá a redefinir los puestos de trabajo, incluyendo las tareas y las responsabilidades.

Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

Elaboraremos encuestas de evaluación de desempeño que haremos llegar a todos los trabajadores de la empresa, estudiando las diferentes metodologías que existen y escogiendo la/las que más se adecuen a nuestra empresa.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño por sexo y categoría profesional - Indicador de Seguimiento

Como aún no hemos realizado ninguna evaluación de desempeño, tendremos en cuenta la evolución de este aspecto a través de este indicador.

Se tendrá en cuenta el sexo y las categorías profesionales serán operario de almacén, conductor, administrativo, técnico de reparaciones, responsable de administración, responsable de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC, auxiliar de medio ambiente, comercial y responsable comercial.

Objetivos marcados para la temática

Nos marcamos como objetivo para el próximo periodo haber realizado evaluaciones de desempeño al 100% de la plantilla de la empresa, así como haber tomado medidas para las conclusiones obtenidas de dichas evaluaciones.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Es necesario preservar en todo momento la salud y la seguridad en el lugar de trabajo con el fin de evitar accidentes. Durante otro periodo más, el tercero consecutivo, hemos tenido 0 accidentes con baja entre nuestros operarios

Normativa Vigente - Política

En Residuos Electrónicos, disponemos de un Departamento encargado de la Prevención de Riesgos Laborales, el cual es enlace entre la empresa y el Servicio de Prevención Ajeno que tenemos contratado para cubrir las 4 especialidades de prevención.

De manera anual se realiza una Evaluación de Riesgos y se actualiza el Plan de Prevención tomando las medidas necesarias, revisando que cumplimos con toda la normativa de aplicación. Todos los trabajadores son conocedores de los riesgos que entraña su puesto de trabajo y disponen de la formación necesaria en Prevención de Riesgos para desarrollarlo, además se les hace entrega de los Equipos de Protección Individual (EPIs) necesarios para desarrollar su actividad profesional con la seguridad pertinente. De igual manera, se realizan todos los reconocimientos médicos que establece la normativa, de manera anual.

La documentación generada en las actividades de prevención siempre está disponible para todos aquellos clientes que nos la han solicitado.

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

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

Todos nuestros trabajadores reciben la formación básica en Prevención de Riesgos que nos facilita nuestro

INFORME DE PROGRESO 2018

Servicio de Prevención para su puesto de trabajo y aquella adicional que consideramos necesaria, como por ejemplo, charlas sobre concienciación en el uso de EPIs.

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

Estamos convencidos de que si nuestros trabajadores tienen hábitos de vida saludables (hacer ejercicio, suficientes horas de descanso, hábitos alimentarios adecuados, etc.) repercutirá positivamente sobre el desempeño de las tareas en el ámbito laboral, mejor humor, más actividad, menos lesiones por sobreesfuerzo, etc. Por lo que promocionamos hábitos saludables entre nuestros trabajadores, así durante varios años hemos venido difundiendo entre nuestros trabajadores las campañas que han desarrollado nuestro Servicio de Prevención de Riesgos o nuestra Mutua de Accidentes de Trabajo, por ejemplo, la campaña "Por una vida + saludable" de hace tres años, cuya documentación y consejos que siguen disponibles en nuestro tablón de anuncios o "Muévete", la cual aportaba documentación muy gráfica y visual para combatir los hábitos de vida sedentarios.

Además, disponemos de una máquina de vending y otra de bebidas calientes, para ofrecer a nuestros trabajadores la posibilidad de "tomarse un respiro". La máquina de vending incluye bebidas light/zero y alimentos saludables como *sandwiches* "bio" o frutos secos sin tostar. Como añadido a lo anterior, destacar que, trabajamos con productos de limpieza ecológicos de manera que disminuimos la exposición a agentes tóxicos por parte de nuestros trabajadores.

Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de Seguimiento

Al igual que el informe de Accidentalidad, nuestra Mutua de Accidentes también nos facilita el Informe del Coste del Absentismo.

Para el periodo estudiado el coste es 0€ al igual que en el periodo anterior. No ha faltado ningún trabajador por baja médica.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

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

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

Informe de Accidentalidad - Herramienta de Seguimiento

Nuestra Mutua de Accidentes Laborales nos facilita, según como establece la Autoridad Laboral, una serie de informes que podemos descargarnos desde su plataforma on-line. Uno de los informes que podemos obtener es el Informe de Accidentalidad en el que se recogen además de la evolución del índice de incidencia en los últimos años, también gráficas de distribución de accidentes (siniestralidad) por los indicadores más significativos, estos son: Siniestralidad por género, Siniestralidad por edad Siniestralidad por antigüedad en la empresa Siniestralidad por lugar de accidente Siniestralidad por hora de jornada Siniestralidad por día de la semana Siniestralidad por forma de ocurrencia Cada año, lo solicitamos para estar al corriente de todos estos datos y ver cual es la evolución de nuestra empresa con respecto a los riesgos laborales.

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

Según establece la normativa hay que disponer de una Evaluación de Riesgos y un Plan de Prevención de Riesgos Laborales actualizado elaborados por un técnico superior de prevención de riesgos laborales. A través de nuestro Servicio de Prevención Ajeno (SPA), en colaboración con nuestro departamento de Prevención de Riesgos Laborales mantenemos actualizada nuestra Evaluación de Riesgos Laborales y el Plan de Prevención haciendo una revisión anual de ambos documentos.

INFORME DE PROGRESO 2018

Tanto uno como otro están disponibles para nuestros grupos de interés siempre que nos lo solicitan.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

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

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

Número de accidentes con baja en 2018: 0

Número de accidentes sin baja en 2018: 1

Índice de Incidencia (entendido como el porcentaje que los accidentes de trabajo representan sobre la plantilla, se calcula como cociente entre los accidentes

extrapolados a diciembre y la media de trabajadores en el periodo de cálculo): 0%

Siniestralidad por género: 0% Mujeres, 100% Hombres.

Siniestralidad por edad: De 20 a 24 años el 100% (accidente sin baja).

Siniestralidad por antigüedad en la empresa: De 6 a 12 meses el 0%, más de 5 años 100%.

Siniestralidad por lugar de accidente: El 100% de los accidentes, con y sin baja, ha sido en el centro de trabajo. Siniestralidad por hora de jornada: El 100% en la novena hora.

Siniestralidad por día de la semana: El 100% en jueves.

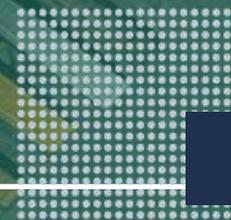
Siniestralidad por forma de ocurrencia: 100% por sobreesfuerzo.

Los datos son muy similares a los del periodo anterior.

Durante este periodo hemos tenido únicamente 1 accidente sin baja por sobreesfuerzo.

GRUPO DE INTERÉS

Proveedores



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de



En Residuos Electrónicos, S.L., disponemos de mecanismos para aprobar y evaluar periódicamente a nuestros proveedores, que incluyen criterios de RSC.

Intentamos que todos los proveedores cumplan con estos criterios porque te asegura que son empresas responsables que cumplen con unos estándares mínimos sobre Derechos Humanos, condiciones laborales, medio ambiente, etc. Pero hay proveedores locales, pequeños, con los que nos interesa trabajar, a los que es complicado evaluar si cumplen con criterios que vayan más allá de los que les exigen propiamente la normativa, por lo que intentamos hacerles partícipes de nuestras acciones para que poco a poco vayan siendo conocedores de estos conceptos.

Código Ético Comercial - Política

Residuos Electrónicos, S.L. tiene desarrollado un Código Ético y de Conducta en el que se recogen algunos aspectos generales de la filosofía de nuestra empresa y por ende del Departamento Comercial, aunque no hay un código ético comercial como tal. Los criterios generales de RSC que se recogen en el apartado de Selección de Proveedores de nuestro Manual de Gestión Integrada se corresponden con los recogidos en nuestro Código Ético.

Política de Compras - Política

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

enviamos un cuestionario en el que incluyen sus datos y además tienen que rellenar algunos apartados de información de carácter medioambiental y de RSC. Así por ejemplo, nos informamos de si tienen en marcha alguna colaboración con alguna ONG o participan en alguna campaña puntual, también tenemos establecido como criterio para los proveedores la solicitud de documentación adicional, sobre la situación laboral de los trabajadores (TCs), si están al corriente con la Seguridad Social o con la Agencia Tributaria, aunque bien es cierto que estos últimos no solemos pedirlos cuando son contrataciones de productos o servicios básicos. A parte de esto, también visitamos sus páginas Web o redes sociales, donde muchas veces se publicitan sus acciones. Primamos la contratación a proveedores que cumplen con los criterios de RSC que tenemos establecidos en nuestro sistema.

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

Residuos Electrónicos, S.L. es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, y suscribimos, desde entonces, los 10 principios que promulga y trabajamos para conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En nuestra página web publicitamos que somos socios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y además, cuando realizamos solicitud de documentación a nuestros proveedores indicamos que estamos adheridos a esta iniciativa que promulga una serie de principios que nos obligan a controlar, de alguna manera, que las empresas con las que trabajamos respetan ciertos aspectos básicos, ya sea a nivel de Derechos Humanos, laborales, protección del Medio Ambiente o corrupción.

Durante el pasado periodo también incluimos información de este tipo en los emails para la evaluación anual que realizamos a los proveedores.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

El Código Ético y de Conducta se difunde entre nuestros proveedores.

A los proveedores que no tienen acceso a Internet o no disponen de correo electrónico, cada vez menos, les

INFORME DE PROGRESO 2018

facilitamos una copia en papel en las visitas que realizan a nuestras oficinas. Además hay una copia en el tablón de anuncios que pueden consultar si lo desean.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

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

En el manual de nuestro Sistema de Gestión podemos encontrar los requisitos de RSC para la contratación de proveedores que tenemos en cuenta actualmente.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Residuos Electrónicos, S.L., tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente que incluye la evaluación del departamento de compras mediante el proceso de auditorías internas y externas.

En las auditorías anuales, en las que se evalúa el seguimiento de las directrices incluidas en los diferentes procedimientos del Sistema, también se evalúan los del departamento de compras, en el que se incluyen algunos criterios de RSC para selección de los proveedores. De esta manera, teniendo en cuenta lo que indica el procedimiento, las anotaciones de la ficha del proveedor y demás evidencias, se puede comprobar si se están teniendo en cuenta estos criterios.

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de una serie de criterios de homologación a proveedores que están descritos en el Manual de Gestión Integrada de nuestro Sistema de Gestión. Dentro de los criterios que empleamos para homologar a un proveedor, están, por ejemplo, que dispongan de certificaciones (ISO9001, 14001, EMAS, 27001, etc.), que realicen una adecuada gestión de los residuos generados en su actividad y que lo justifiquen, que desarrollen acciones de RSC (Pacto Mundial, colaboración con ONG, acciones concretas a nivel social,

medioambiental, etc.), si les han otorgado algún premio o reconocimiento, homologaciones, etc.

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales - Indicador de Seguimiento

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

Después, de manera anual, en la evaluación de proveedores, se les requiere documentación de nuevo por si ha habido alguna modificación en la misma. El 100% de nuestros proveedores están homologados en función de criterios ambientales, tanto los nuevos como los antiguos. Son los primeros criterios que establecimos cuando implantamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y los hemos ido ampliando con los años, al principio solo eran requisitos de segregación y gestión de residuos y justificación de que esta tarea se estaba haciendo según normativa, certificaciones ISO 14001, EMAs, acciones de carácter medioambiental, etc., pero actualmente también consultamos si han calculado la huella de carbono o tienen implantada algún tipo de tecnología limpia en sus procesos.

A parte de estas evaluaciones y para demostrar que los criterios ambientales los tenemos muy presentes incluso en el inicio de la búsqueda del suministrador de un producto o servicio, durante las Navidades de 2018 el obsequio para los clientes y también para algunos proveedores y los trabajadores fue comprado a una empresa que trabaja con productos ecológicos, sostenibles. El obsequio consistió en un olivo, cultivado en España y cuyo embalaje era 100% biodegradable.

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

Que un proveedor mantenga algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medioambiente, y/o prevención

INFORME DE PROGRESO 2018

de riesgos demuestra cierta implicación con la RSE y se entiende que cumplen con los requisitos legales relacionados con las características del sistema implantado.

Para este periodo 2018-2019 disponemos de un total de 29 proveedores homologados habituales, de los cuales el 31,03% tienen implantado y certificado un Sistema de Gestión.

Teniendo en cuenta el dato del periodo anterior, ha disminuido. Hemos aumentado el número de empresas de transporte con las que trabajamos y las nuevas no disponen de certificación por lo que eso ha hecho que disminuya el porcentaje con respecto al total.

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

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

Facilitando información sobre los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social y sobre las acciones que nosotros llevamos a cabo podemos fomentar que los proveedores que aún no lo hacen comiencen a incluir criterios de Sostenibilidad en su estrategia empresarial.

Código Ético - Política

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

tenemos un Código Ético y su contenido, estamos acercando la RSE a este grupo de interés.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

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

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

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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

Estas publicaciones pueden aumentar el conocimiento de nuestros proveedores en materia RSE. No obstante, cuando hay alguna acción relevante que queremos dar a conocer enviamos comunicaciones específicas. Cuanto mayor conocimiento tengan nuestros proveedores sobre la RSC antes comenzarán a interiorizarla en su sistema productivo y eso hará, a su vez, que podamos contratar proveedores que cumplen con criterios de RSC.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

De manera anual realizamos una evaluación de nuestros proveedores en la que hacemos una serie de preguntas relativas a avances en materia de medioambiente, prevención de riesgos laborales, nuevas certificaciones, homologaciones y acciones de RSC. En las evaluaciones de proveedores, en las que hay que enviar un formulario para que los proveedores completen con información relevante sobre varios campos, la mayoría de ellos muy estrechamente relacionados con la RSE, podemos ver el grado de conocimiento que tienen

INFORME DE PROGRESO 2018

sobre este tema. También obtenemos mucha información sobre nuestros proveedores visitando su página web o sus redes sociales, en ocasiones realizan acciones de RSC pero desconocen que se llamen así.

Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

Nuestro procedimiento de Compras y Proveedores, incluido dentro de nuestro Manual de Gestión Integrada establece los criterios para homologarlos. Dentro de estos criterios están incluidos los criterios de RSC que hemos considerado necesarios. Los criterios de RSC ya son tenidos en cuenta para seleccionar uno u otro proveedor en función de los mismos, a igualdad de producto o servicio.

Actualmente disponemos de 29 proveedores homologados habiendo aplicado nuestros criterios de RSC.

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Una evaluación de proveedores con los criterios adecuados puede ayudar a decidir cuales son los proveedores más socialmente responsables.

Normativa interna - Política

Nuestro Sistema de Gestión Integrado establece cómo debemos realizar la evaluación a nuestros proveedores, teniendo desarrollado un procedimiento específico para ello. Nuestro procedimiento indica que cada vez que contratamos un proveedor nuevo, debemos enviarle un cuestionario de evaluación de proveedor, en el que se le solicitan una serie de datos y documentación que nos facilitará incluirle o no dentro de la lista de proveedores aceptados. Además, de manera anual se evalúan todos los proveedores con los que trabajamos para determinar si siguen siendo aptos para trabajar con nosotros según nuestros requisitos o si tienen nuevas certificaciones y homologaciones o han realizado alguna acción de RSC, etc. También en alguna ocasión a los

proveedores más habituales se le ha pedido documentación un poco más específica como documento de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social o con la Agencia Tributaria.

Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

El procedimiento de Evaluación de Proveedores establece que todos los proveedores tanto aceptados como en proceso de evaluación deben tener una ficha en la que se recogen sus datos, cuál ha sido el método de evaluación que se ha empleado con este proveedor, las incidencias que ha dado lugar y las soluciones adoptadas por su parte y por la nuestra, etc. La información que se recoge en esta ficha nos da información generalizada de nuestro proveedor, en materia medioambiental, a nivel de empresa, de servicio, prevención de riesgos laborales, etc. En la ficha de proveedor anotamos si han aportado corrientes de pago con Seguridad Social y Agencia Tributaria o documentos en material laboral como TCs.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Nuestro Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente establece que, de manera anual llevemos a cabo, al menos una auditoría interna de todos los procesos y procedimientos que abarca nuestro sistema y una auditoría externa. En la auditorías tanto internas como externas se revisan las fichas de proveedores en la que queda constancia de su evaluación, incidencias y soluciones adoptadas a las incidencias detectadas. En estas fichas queda determinado si el proveedor está homologado según nuestros criterios para trabajar con nosotros o no.

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

El procedimiento de Evaluación de Proveedores de nuestro Sistema de Gestión establece los criterios por lo que deben homologarse nuestros proveedores. A todos los proveedores se les solicita información en materia medioambiental, si están certificados por ISO 14001 o EMAS, si generan residuos y si así lo hacen que no envíen justificante de trabajar con un gestor autorizado, productos con etiquetado ecológico, etc.

INFORME DE PROGRESO 2018

Seguimos manteniendo el 100% de proveedores evaluados según criterios ambientales.

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

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

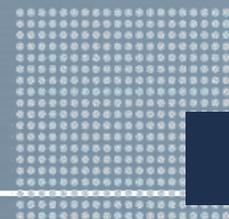
Siempre que comenzamos a trabajar con un proveedor nuevo le enviamos un cuestionario en el que una de las preguntas consiste en ¿Realizan acciones de Responsabilidad Social? P. e., colaboración con ONG, Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, acciones concretas a nivel local, nacional o internacional,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

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

Al igual que en el periodo anterior, el 100% de nuestros proveedores están evaluados según cumplimiento de requisitos de RSE.

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Comunicación ágil con la Administración

Para una empresa del sector ambiental cuya actividad depende de la concesión autorizaciones, de presentar documentación en plazos concretos y que en ocasiones tiene que ser revisada es vital que la comunicación con la Administración sea ágil.

Normativa Vigente - Política

Nuestra actividad tiene una gran carga normativa y se deben obtener una serie de permisos y autorizaciones para operar según la misma, además si la normativa cambia debemos adaptarnos para poder seguir dando un servicio de calidad a nuestros clientes. En Residuos Electrónicos, estamos al día en cuanto a la normativa que nos es de aplicación, presentando la respuesta a los requerimientos de documentación que se nos solicita en cada uno de los procedimientos de cumplimiento de nuevos requisitos o adaptación a los mismos que van publicándose. Además si tenemos cualquier tipo de duda solicitamos información a través del "Buzón virtual de Consultas" que la Administración tiene destinado a tal fin o acudimos a las Jornadas informativas que se organizan.

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

Formación / Cualificación de personal - Acción / Proyecto

De cara a comunicaciones ágiles y eficientes Empresa-Administración, es necesario que ambos interlocutores tengan formación y cualificación en la materia. El personal de Residuos Electrónicos, S.L. que debe tener relación con la Administración está formado y cualificado para esta tarea, tanto desde el Departamento de Medio Ambiente como desde el de Administración. Es importante que, por ejemplo, a la hora de realizar comunicaciones con la Administración estas se realicen de la manera más concreta posible y aportando la documentación adecuada desde el

principio para no alargar los trámites de manera innecesaria, por eso es necesario una buena cualificación del personal destinado a estas tareas y si no dispone de la misma dotarle de la misma con acciones formativas. Adicionalmente, acudimos a todas las Jornadas que organiza la Administración u otras llevadas a cabo por asociaciones o empresas privadas pero en las que también esté involucrada la Administración, para realizar aclaraciones sobre cambios normativos para estar al día de todos los requisitos legales y conocer cuales son nuestros interlocutores en persona. Algún ejemplo del periodo de estudio fueron las jornadas que realizó el Ministerio de Medio Ambiente sobre la Plataforma Electrónica de RAEE en Madrid o la similar organizada por la Consejería de Medio Ambiente en Toledo.

Canales de comunicación - Herramienta de Seguimiento

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

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

Uno de los problemas a los que se enfrenta la empresa privada en cuanto a la consecución de permisos, autorizaciones, adaptaciones a normativa y demás, son los plazos de los procedimientos o la adaptación de las normativas a los procedimientos internos de las Administraciones, que habitualmente van más lentos que lo que se les exige a la empresa privada.

Sin tener en cuenta la presentación habitual de documentación a la que estamos obligados los gestores de residuos por el mero desempeño de nuestra actividad, el tiempo medio de duración de nuestros expedientes con la administración, modificación de autorización, ampliación de la Licencia de actividad es de 2,2 años.

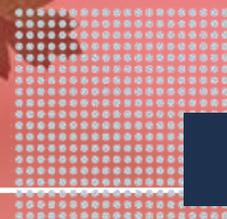
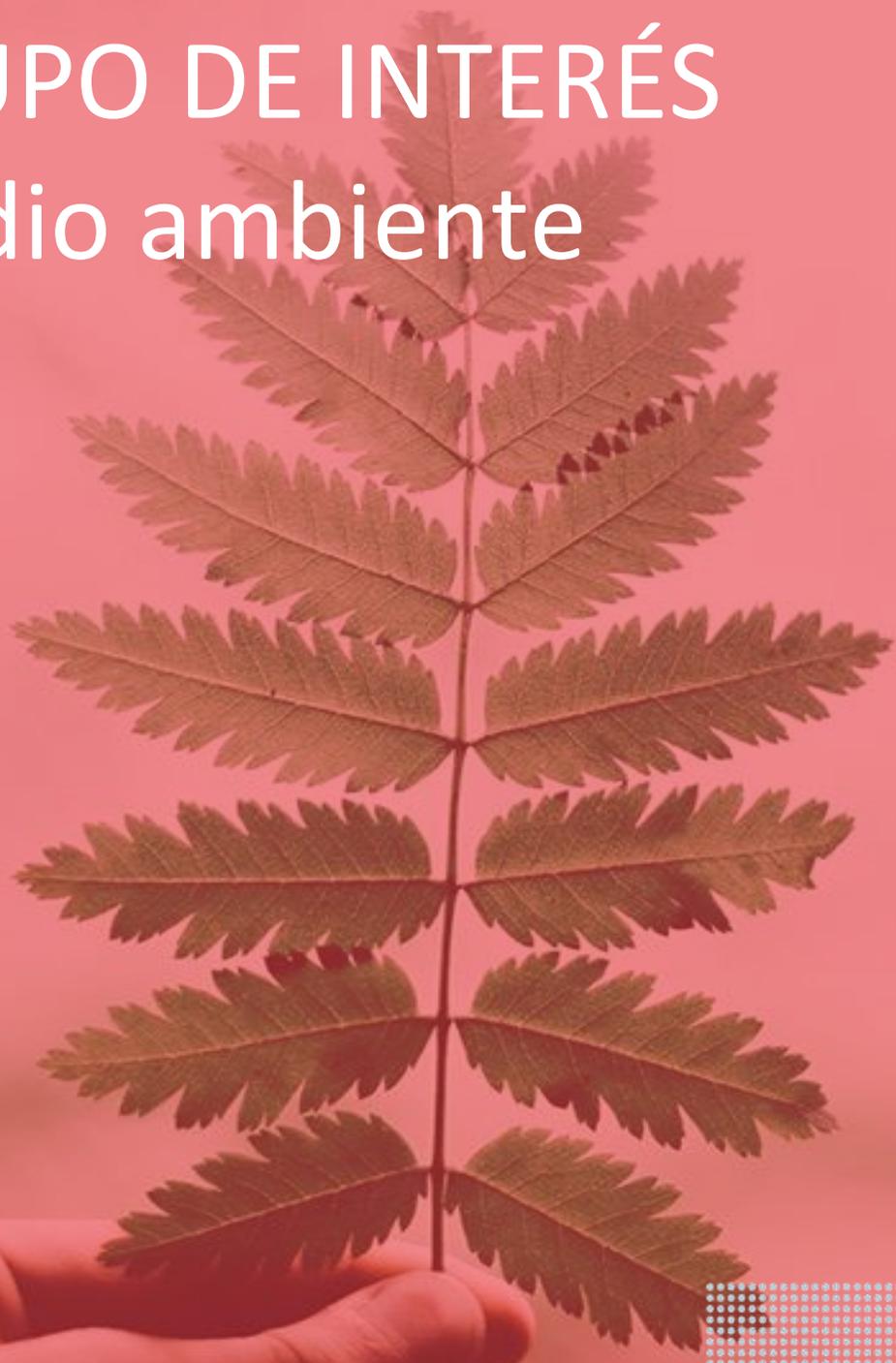
INFORME DE PROGRESO 2018

Los plazos son bastante elevados y dependiendo de qué trate el procedimiento en cuestión, puede afectar a la

actividad empresarial por lo que es un aspecto que debemos tener en cuenta.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Control del consumo de combustible en los vehículos de empresa



Al disponer de dos furgones para realizar recogida de residuos en nuestros clientes y coche para el Departamento Comercial, ambos moviéndose de manera diaria, creemos que es necesario tener en consideración éste aspecto.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

De nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente se puede extraer que fomentamos el uso de las mejores técnicas disponibles y el uso eficiente de los recursos, entre el que se encuentra el consumo de combustible.

Sistema Integrado de Gestión - Acción / Proyecto

Tener implantado un Sistema de Gestión Ambiental según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 nos obliga a llevar un seguimiento de los diferentes consumos de la empresa que pueden afectar al Medio Ambiente y a tomar medidas en caso de que incrementen de manera injustificada de una ventana de seguimiento a la siguiente.

Por tanto, disponemos de un registro de control de consumo específico para el combustible donde se va registrando el combustible que gastamos en los furgones de empresa y los vehículos de los comerciales.

Durante el pasado periodo 2018-2019, cambiamos la última carretilla elevadora de gasoil que nos quedaba por una eléctrica, por lo que ya no la tenemos en cuenta a la hora del consumo de combustible.

Registro de control de consumos - Herramienta de Seguimiento

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

control de consumo de combustible registra el combustible utilizado por los vehículos de empresa que funciona con gasoil.

El procedimiento consiste en anotar los km que tiene el vehículo en el momento del repostaje y los litros repostados, de esta manera se puede calcular el consumo por km de cada vehículo. Este registro nos ayuda a determinar de una manera más rápida si es necesario tomar alguna medida para reducir el consumo de combustible, como por ejemplo podría ser planificar las rutas de manera más eficiente o que los vehículos necesitan una puesta a punto.

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

Con el registro de control de consumo de combustible podemos determinar, de manera anual, los litros de combustible consumidos por kilómetro recorrido. Durante 2018 gastamos 0,18 frente a los 0,20 del año anterior, nos mantenemos más o menos en los mismos valores de consumo, un poquit por debajo porque ya no tenemos la carretilla elevadora de gasoil, ahora es eléctrica.

Falta de conocimiento de normativa medioambiental



Código Ético / Conducta - Política

En nuestro Código Ético y de Conducta se establece como uno de los valores primordiales de nuestra empresa el respeto hacia el Medio Ambiente y el compromiso de cumplimiento de toda la Legislación que nos aplique, incluyendo la normativa ambiental.

En este documento hay un compromiso implícito de hacer esto extensible a nuestros grupos de interés y por eso se distribuye a través de los canales de comunicación que tenemos a nuestro alcance. A pesar de nuestros esfuerzos en esta materia, como hemos explicado en otros apartados del presente informe, el desconocimiento por parte de alguno de nuestros

INFORME DE PROGRESO 2018

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

Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente - Política

En nuestra política se recoge, en primer lugar, nuestra premisa de tener en consideración y preservar el medio ambiente en la prestación de nuestro servicio y la obligación que tiene nuestra empresa con nuestro entorno, además del compromiso de prevención de la contaminación. Las directrices que establece la Política nos obliga a mantenernos al día sobre la normativa ambiental, de cara a cumplir con nuestros principios y a intentar que nuestros grupos de interés también lo hagan.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

A parte de los canales habituales de comunicación, tanto los internos de la empresa como los externos, en los que realizamos publicaciones sobre nuevas normativas, en ocasiones mandamos a nuestros clientes correos informativos sobre algún aspecto normativo que se ha modificado y que puede afectarles para que sean conocedores del mismo. En varias ocasiones nos han comentado que agradecen este servicio para cosas concretas porque el grupo de Facebook lo siguen menos.

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

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

El desconocimiento de la normativa por parte del cliente puede derivar en la no aportación de

información del residuo a gestionar o que no separen o almacenen de manera adecuada el mismo, por ejemplo. Este desconocimiento podría dar lugar a incumplimientos que podrían derivarse en multas o sanciones para ambas partes, por lo que tenemos que evitarlas, en primer lugar, mediante asesoramiento, pero si se dieran lugar habría que tratarlas como No Conformidades con su pertinente informe y acciones correctoras asociadas.

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

Ya que es un aspecto que nos interesa controlar debido a las posibles consecuencias derivadas del desconocimiento por parte de nuestros clientes de la normativa ambiental, anotamos estas consultas en la ficha de los clientes para hacer un seguimiento. Éstas pueden ser diversa índole, como por ejemplo información sobre trámites con la Administración (registro de su actividad, dar de alta nuevos centros de trabajo, o nuevos Códigos LER), asesoramiento sobre envases o almacenamiento en sus instalaciones, consultas sobre sus obligaciones como productor de residuos, aclaración sobre normativa, etc. Durante el pasado periodo recibimos 11 consultas concretas de este tipo, todas atendidas.

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

Nuestro modelo de Informe de No conformidad incluye un apartado que se denomina "Origen de la No Conformidad", un posible origen puede ser "Desconocimiento de normativa por parte del cliente". Durante el pasado periodo registramos 2 No Conformidades por desconocimiento de normativa por parte del cliente, la primera fue debida a un envío de un palet de residuos por parte del cliente en un transporte no autorizado para realizar este tipo de servicio (indicando que no sabía que tenía que estar autorizado) y la segunda fue por una mala disgregación del material en origen.

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 14001 e ISO 9001 determina que tenemos que llevar un control de nuestros consumos, emisiones y vertidos y de los riesgos medioambientales que se pueden producir debido a nuestra actividad.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

En nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente quedan plasmados nuestros compromisos con la protección del medio ambiente y el uso de las mejores técnicas disponibles.

Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

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

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

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

La Responsable de Calidad y Medio Ambiente determina junto con la Dirección cuáles son las tecnologías o las mejoras de procesos necesarias para

que nuestra actividad sea lo más respetuosa con el Medio Ambiente posible.

Nuestro proceso de tratamiento de residuos es muy pormenorizado para aprovechar al máximo los diferentes materiales que contienen los residuos gestionados y así lo constatan los auditores en sus informes, habiéndolo considerado como "punto fuerte de la organización" en varias ocasiones. Además para los residuos que no podemos gestionar nosotros o los derivados de nuestro proceso siempre intentamos buscar empresas que sean gestores finales de esos productos.

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

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

A igualdad de condiciones se decide trabajar con el que más medidas de carácter ambiental tenga establecidas. Los proveedores nos facilitan esta información sin problema.

Por ejemplo, seguimos teniendo proveedores que tienen certificados de diseño, que utilizan papel y cartón procedente de fuentes renovables, que utilizan plásticos biodegradables y ecológicos, otros proveedores de transporte que miden sus emisiones de CO₂, han adquirido vehículos ecológicos o presumen de tener una política de rutas eficientes para ahorro de combustible y reducción de las emisiones, etc.

También trabajamos con un proveedor que nos proporciona productos de limpieza ecológicos, lo que no solo hace que no se contamine el agua, sino que los trabajadores que los utilicen no estarán expuestos a agentes tóxicos que pueden ser perjudiciales para la

INFORME DE PROGRESO 2018

salud.

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

Tenemos implantadas medidas para el ahorro de recursos. Por ejemplo, todas las bombillas de la empresa, incluidas las de la fachada son LED, esta sustitución de las antiguas bombillas halógenas y fluorescentes se ha ido realizando paulatinamente hasta que lo hemos completado durante el pasado periodo. Por otra parte, todos los ordenadores de las oficinas tienen la etiqueta "Energy Star", asegurando un uso más eficiente de la energía que con otros modelos, además se regula el brillo de los monitores para que no consuman más de lo necesario y se utilizan el salvapantallas negro cuando el ordenador está inactivo para que consuma menos. Las impresoras que utilizamos en la oficina imprimen por las dos caras de manera automática y están programadas para que pasen a estado de hibernación cuando no están en uso. Las cisternas de los inodoros son también de ahorro de agua, con dos tipos de descarga posible y con posibilidad de detenerla en caso de que no sea necesario que siga soltando agua. También utilizamos, aunque sobretodo con clientes de Comunidades Autónomas más alejadas, el Skype (Videoconferencia). Evitamos el consumo de combustible y las emisiones de CO2 que se habrían provocado por estos desplazamientos.

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

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

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

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

Dada la actividad de Residuos Electrónicos, S.L. cada año se estudian nuevas iniciativas para mejorar la gestión de residuos o ampliar los residuos que gestionamos. En la mayoría de las auditorías externas o inspecciones que nos han realizado siempre han destacado como aspecto positivo la disgregación de los diferentes materiales en nuestro proceso y la entrega de los materiales que para nosotros son un residuo a gestores especializados en su gestión.

Tenemos muy buena relación con otros gestores de la zona y cada uno estamos especializados en la gestión de diferentes residuos por lo que colaboramos unos con otros a la hora de identificar materiales, su peligrosidad o no y en determinar la manera más adecuada de gestionar un determinado producto.

Como hemos comentado en otros apartados del informe, en el polígono industrial en el que nos encontramos no hay contenedores para reciclar envases pero hemos dispuesto una serie de contenedores amarillos por toda la empresa para realizar el depósito selectivo de estos residuos y cada semana le toca a un compañero/a llevarse las bolsas generadas a los contenedores destinados para ellos de camino a casa.

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2

Es un aspecto que nos parece clave medir para seguir avanzando en nuestro compromiso con el Medio Ambiente. Aunque no lo tenemos aún desarrollado hemos comenzado a familiarizarnos con el concepto, a nivel interno y a promocionar nuestra intención de calcularla entre nuestros grupos de interés. Así durante las Navidades del periodo estudiado en el presente informe, los obsequios que realizamos a nuestros clientes, proveedores y trabajadores fueron unos olivos, contenidos en un envase biodegradable. Un regalo ecológico, sostenible, duradero en el tiempo, con origen español y que ayuda a reducir nuestra Huella de Carbono. Tenemos la intención de seguir en esta dirección los próximos años.

Gestión de residuos y consumo energético - Política

En Residuos Electrónicos, S.L. llevamos un control exhaustivo del consumo energético y de la gestión de los residuos generados en nuestro proceso, de manera que cuando detectamos cualquier incremento tanto en el consumo como en la generación de residuos tomamos medidas para paliar este hecho. Habitualmente estas medidas se tornan en objetivos, según como establece nuestro Sistema Integrado de gestión. Tener controlado este punto es vital para comenzar a calcular la Huella de Carbono de nuestra organización y esto ya lo hacemos de manera habitual.

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

Tenemos implantadas tecnologías para el ahorro de recursos que ya han sido comentadas en otros apartados del informe.

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

El cálculo de la Huella de Carbono de nuestra organización lleva implícito calcular las emisiones de Dióxido de Carbono. El alcance 1 Incluye las emisiones directas procedentes de las actividades que la organización controla. El alcance 2 recoge las emisiones indirectas que generan las centrales de producción de electricidad como consecuencia del propio consumo de la entidad. Aún no hemos desarrollado esta acción, lo tenemos planteado como objetivo.

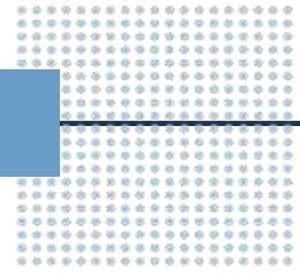
Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

En este informe se realizará el seguimiento del objetivo de calcular la Huella de Carbono de nuestra organización.

Objetivos marcados para la temática

Aún no realizamos el cálculo de nuestra Huella de Carbono. En la presentación del pasado informe nos marcamos como objetivo que en el plazo de 2 años íbamos a calcular nuestra Huella de Carbono y además íbamos a establecer mecanismos de compensación.

Tras realizar el seguimiento del último año de como va la consecución del objetivo, creemos que debemos ampliar un año más la consecución del mismo puesto que solo nos queda un año para poder llegar al objetivo y estamos todavía en etapas muy iniciales.



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Ambiente laboral



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Igualdad de género



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Oportunidades para jóvenes con talento



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad

Formación al empleado/a



INFORME DE PROGRESO 2018

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Formación a empleados/as en aspectos de derechos

humanos



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 410, 412, 412-2

Evaluación de desempeño a empleados/as



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de

RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado:

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

Clientes

Relación duradera con los clientes

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Desinformación de los clientes en materia medioambiental

Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Información transparente al clientes

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas

INFORME DE PROGRESO 2018

la extorsión y el soborno.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 417

Sensibilización a clientes en sostenibilidad

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado:

Administración

Comunicación ágil con la Administración

Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado:

Medioambiente

Control del consumo de combustible en los vehículos de empresa

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

Falta de conocimiento de normativa medioambiental

Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

INFORME DE PROGRESO 2018

Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

Indicador GRI: 302-4

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 305-1, 305-2, 305-3



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.

INFORME DE PROGRESO

2018

