



INFORME DE PROGRESO

2019



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 Naves 87-91, P.I. Villa de Azaña
Numancia de la Sagra (45230) TOLEDO
☎+34-925.50.89.33 Fax: +34-925.50.89.34
www.residuos-electronicos.com



Numancia de la Sagra, 17 de Diciembre de 2020

Un año más, me complace presentar nuestro Informe de Progreso correspondiente al año 2019. Nuestra trayectoria, respaldada por más de 15 años de experiencia en la gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos y otros residuos relacionados nos avala, situándonos como un referente en el sector, además siempre con el enfoque de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en nuestras acciones que nos caracteriza desde hace ya tantos años.

Por tanto, con la presentación de este informe hacemos extensible a todos nuestra renovación del compromiso con la Red Española de Pacto Mundial y sus 10 principios, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogiendo en el mismo todas las Políticas y Acciones llevadas a cabo en el pasado periodo, así como determinando algunas de las metas que nos planteamos conseguir de cara al próximo.

Como cada año hemos participado en diversas iniciativas, entre las que se encuentra la publicación de la Red Española de Pacto Mundial "ODS. Año 4: El liderazgo Empresarial", y la Semana del Cambio Climático, con la publicación de la tribuna "Residuos Electrónicos, S.L. contra el Cambio Climático", entre otras. Además seguimos teniendo una política activa de contratación de proveedores locales, así como continuamos con nuestras acciones habituales: La Hora del Planeta, el Sorteo del Oro de la Cruz Roja, el Banco de Alimentos de Toledo o la Fundación Llamada Solidaria, además durante este periodo hemos retomado la recogida de tapones para donarlos a alguna causa solidaria. Todo ello, como siempre, lo divulgamos a través de nuestro grupo de Facebook (@ResiduosRSC) en el que se recogen noticias relacionadas con el Medioambiente, la Calidad y la Responsabilidad Social, entre otras cosas que puedan resultar de útiles para nuestros grupos de interés.

Por último, y siguiendo la línea del regalo navideño para nuestros clientes de 2018, en el que entregamos un pequeño olivo vivo, un obsequio ecológico de origen español, en un embalaje elaborado con materiales naturales y biodegradables, que nos ayudó a disminuir nuestra Huella de Carbono y no genera residuo alguno, en 2019 les hemos obsequiado con una botellita de aceite de oliva virgen extra de origen ecológico.

Se nos presentan nuevos tiempos en los que la supervivencia de las pequeñas empresas como la nuestra puede verse comprometida, pero qué duda cabe que hay que seguir hacia delante, innovando, protegiendo a nuestros trabajadores, el lugar en el que nos encontramos, el medio que nos rodea y asegurando con nuestras acciones que la sociedad en la que influimos cada día es un poquito más justa y más equitativa. En esa línea nos encontramos y esperamos poder seguir muchos años más.

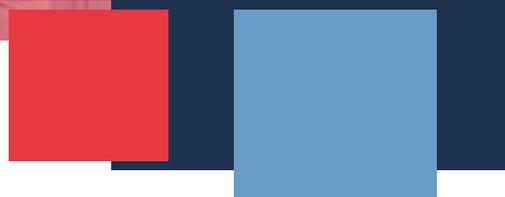
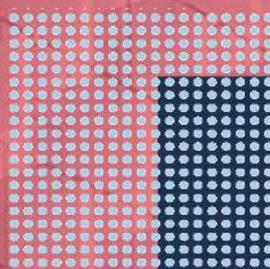
Atentamente,

José Manuel López Rodríguez

CEO-Residuos Electrónicos, S.L.



PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORME DE PROGRESO 2019

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.
Numancia de la Sagra, Toledo 45230 Spain

Localidad

Numancia de la Sagra

Provincia

Toledo

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

<http://www.residuos-electronicos.com>

Número total de empleados

14

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

Hasta 960.000

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.

Países en los que está presente la entidad 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 (Presidente) 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)

INFORME DE PROGRESO 2019

Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente, Administración

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Los Grupos de Interés son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de una actividad empresarial y por tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente a estas (Freeman, 1993). Hemos seguido éste criterio para seleccionar los nuestros.

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 calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

REPORTE EN ODS

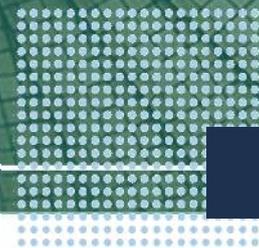
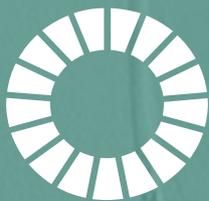
¿Desea reportar con ODS?

Sí

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

METODOLOGÍA



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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

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



6

Temáticas contempladas

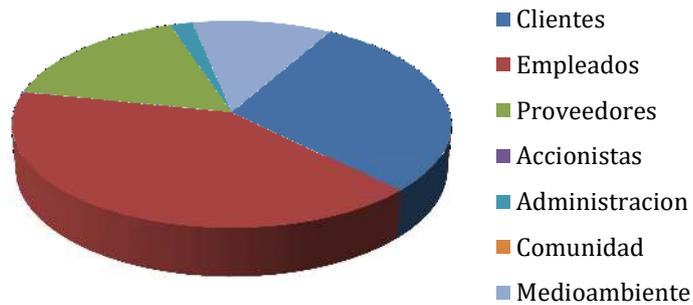
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés





GRUPO DE INTERÉS

Cientes

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Es uno de los objetivos principales que seguimos todas las empresas, la satisfacción de nuestros clientes.

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 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 2019 hemos colaborado, como venimos haciendo desde hace años, con la Fundación Llamada Solidaria, el Banco de Alimentos de Toledo, la Cruz Roja. Podemos decir que estas colaboraciones son fijadas. Creemos que trabajar con empresas responsables, como nosotros, es un valor añadido.

INFORME DE PROGRESO 2019

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

Tenemos varios canales de comunicación, entre ellos destacan el correo electrónico y el Whatsapp, aunque también está el teléfono fijo y las líneas móviles. 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.

Los comentarios se analizan para tomar las medidas oportunas en caso de que sea necesario, según las directrices de nuestro procedimiento de análisis de satisfacción de clientes recogido en nuestro Sistema de Gestión.

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, los cuales quedan especificados y explicados en el Informe de Revisión por la Dirección, el cual es auditado de manera anual por una entidad externa verificada.

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. Adicionalmente, 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.

INFORME DE PROGRESO 2019

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.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Con respecto a la atención al cliente, nuestra Política de Empresa 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.

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 o tras una recogida, 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 4,77, aumentando con respecto al año anterior que fue 4,56.

En el análisis de los resultados vemos que el atributo más valorado por nuestros clientes ha sido el "trato dispensado: atención telefónica, visitas, etc. previo a la recogida".

No obstante, solo 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

INFORME DE PROGRESO 2019

correctora directamente sin abrir Informe de No Conformidad por no considerarse como una reclamación propiamente dicha.

Relación duradera con los clientes

Dentro de nuestra Política de Empresa se encuentra intentar establecer relaciones duraderas con nuestros clientes. Si los clientes se quedan con nosotros es porque el servicio prestado es el adecuado a sus necesidades.

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.

Es necesario saber transmitir a nuestros clientes estos aspectos para que estén asesorados y cumplan con sus obligaciones como productores de residuos y no nos lleven a nosotros a incumplimientos. La idea es transmitir a nuestros clientes que trabajando con nosotros no tendrán ningún problema en sus auditorías o a nivel sancionador por parte de la Administración, que es aún más importante.

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.

INFORME DE PROGRESO 2019

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

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 y las líneas móviles.

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. 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.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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.

Estos canales se les comunican a los clientes en el momento de establecer la relación comercial, aunque casi siempre pasan primero por el Departamento Comercial.

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.

Actualmente 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

Nuestro Departamento Comercial realiza visitas periódicas de cortesía concertadas a todos nuestros clientes y además cuando solicitan recogida de residuos suele también ir hasta las instalaciones del productor para poder determinar con él, el tipo de material, volumen y demás.

Esta manera de operar hace que el cliente se sienta permanentemente atendido.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestro Sistema Integrado de Gestión tenemos detallado nuestro protocolo de gestión de incidencias.

Tenemos en cuenta incidencias en la contratación de un servicio o producto, quejas o reclamaciones de clientes, o incidencias en la prestación de nuestro servicio.

Para estudiar las causas de las incidencias y tomar las medidas correctoras oportunas, realizamos un Informe de No Conformidad.

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.

En este indicador 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 2019 son:

- Empresas con las que llevamos trabajando un año, 12.
- Empresas con las que llevamos trabajando dos años, 31.

INFORME DE PROGRESO 2019

- Empresas con las que llevamos trabajando desde hace 3 años o más, 53.
- Hace más de 3 años que trabajamos con un 55,21 % de nuestros clientes, 2 años que trabajamos con un 32,3% y 1 año que trabajamos con un 12,5 %.

Fomento de la calidad en la entidad



Fomentar la calidad en nuestro servicio es uno de los pilares fundamentales de nuestra entidad.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Disponemos de un Sistema Integrado de Gestión certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001 que nos obligan a realizar un seguimiento sobre la calidad de la prestación de nuestro servicio, cumplimiento de normativa de aplicación, así como que sea responsable con el Medio Ambiente.

Los aspectos fundamentales de nuestro Sistema quedan recogidos en la Política de Calidad y Medio Ambiente, la cual está visible en diferentes puntos de nuestra empresa, en la página web y se facilita a nuestros clientes y proveedores.

Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

Para velar por el cumplimiento de lo que establece nuestro Sistema Integrado de Gestión es necesario que exista un Responsable.

Por ello, en Residuos Electrónicos, S.L. disponemos de una Responsable de Gestión Integrada que es garante de su cumplimiento y está en contacto estrecho y permanente con la Dirección de la Organización.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Para poder realizar un seguimiento adecuado de nuestro Sistema de Gestión realizamos todos los años una Auditoría Externa y al menos una Auditoría Interna.

Información transparente al clientes

En nuestra empresa no toleramos ningún tipo de corrupción y potenciamos la total transparencia con nuestros clientes. Por lo general, nuestro sector está bastante afectado por la competencia desleal, muchos productores llegan a trabajar con un reciclador que no esté autorizado debidamente porque ofrezca mejores precios aunque el servicio, evidentemente, no sea legal.

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.

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

INFORME DE PROGRESO 2019

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, recogemos 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.

Los aspectos que recoge nuestro Código Ético se deben respetar en todo momento.

Transparencia - Política

Nuestra actividad requiere de un alto grado de transparencia ya que, como solemos decir, la más mínima ocultación de información puede provocar que nuestros clientes incumplan la normativa.

Como norma general, facilitamos tanto a clientes como a proveedores nuestras autorizaciones, certificaciones, documentación laboral, tributaria o cualquier otra que nos sea solicitada.

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 de haberles facilitado el Código Ético de manera personal, disponemos de una copia siempre disponible en el tablón de anuncios y en el servidor de la empresa.

De igual modo, nuestros trabajadores están formados en materia de corrupción y se les han facilitado ejemplos de Buenas Prácticas llevadas a cabo por otras empresas.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Acción / Proyecto

Utilizamos la herramienta facilitada por la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas "Sistemas de Gestión para la Integridad Corporativa", para adaptar la Política de Integridad y Transparencia y tomar 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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

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

INFORME DE PROGRESO 2019

o reclamación propiamente clasificada como tal.

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

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.

Llevamos 3 años con este indicador y no hemos tenido nunca ningún caso.

Número de clientes que han sugerido no realizar factura - Indicador de Seguimiento

Es el primer año que vamos a considerar este indicador, lo analizaremos en el próximo periodo ya que nos parece interesante para poder trabajar con una total transparencia y encontrarnos dentro de todos los marcos legales.

Objetivos marcados para la temática

Durante el pasado periodo nos planteamos 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 habíamos tomado algunas ideas y adaptado la Política de Integridad y Transparencia. Tras revisar la consecución del objetivo podemos decir que no hemos avanzado en este campo, por lo que de cara al próximo periodo avanzaremos al respecto, marcándolo como nuevo objetivo.

Desinformación de los clientes en materia medioambiental

Es muy importante que para asegurar la buena gestión de los residuos generados, los clientes sean conocedores de sus obligaciones como productores

o poseedores de residuos. Si no disponen de los conocimientos o la información adecuada corremos el riesgo de no realizar una adecuada gestión.

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. Además se envía una copia a los clientes por correo electrónico cuando hacemos envío de nuestra información oficial. 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, informando 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.

Nuestros trabajadores están formados en diferentes aspectos relacionados con los servicios que prestamos y por eso podemos 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

INFORME DE PROGRESO 2019

se les envían correos informando sobre las novedades legislativas que pueden afectar a la gestión posterior que debamos dar a los residuos o a la documentación necesaria.

Canal de Comunicación - Herramienta de Seguimiento

El principal canal de comunicación que tenemos con nuestros clientes es la relación que tienen con nuestros Comerciales.

A través de la información que nuestros Comerciales nos transmiten sabemos como evoluciona el conocimiento que tienen nuestros clientes en materia medioambiental que como hemos indicado afecta de manera muy decisiva en el servicio que prestamos.

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.

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.

Gestión de Incidencias - Indicador de Seguimiento

Disponemos en nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, 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 tomar medidas para que estas incidencias no se repitan.

Objetivos marcados para la temática

Durante el periodo anterior nos planteamos como objetivo aumentar las publicaciones sobre normativa y obligaciones para los productores de residuos en nuestro grupo de Facebook.

Hemos cumplido el objetivo porque hemos aumentado la publicación de este tipo de contenidos, pero no hemos podido comprobar su efectividad ante nuestros clientes, por lo que durante el siguiente periodo lo que haremos será redactar Newsletter que enviaremos directamente por correo electrónico, de manera que si podemos saber qué clientes han tenido acceso a esta información y además mejoraremos nuestra imagen frente a ellos.

Sensibilización a clientes en sostenibilidad

La sostenibilidad se refiere, por definición, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

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 hacia el Medio Ambiente. Siendo los pilares básicos la integridad en la prestación del servicio, la comprensión de las necesidades del cliente y

INFORME DE PROGRESO 2019

el compañerismo entre todos los trabajadores.

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.

Habitualmente solemos realizar acciones de índole ambiental y social, casi todas suelen ser ya colaboraciones anuales ya habituales pero siempre estamos abiertos a nuevas participaciones.

En cuanto a las acciones de carácter social, durante 2019, participamos en el Sorteo del Oro de la Cruz Roja y con el Banco de Alimentos de Toledo, en la campaña "La Gran Recogida". Por otro lado, seguimos con nuestra colaboración permanente con la Fundación Llamada Solidaria, la cual genera financiación para diferentes asociaciones que destinan fondos a la investigación de enfermedades raras y desarrollan labores asistenciales.

Y finalmente también realizamos nuestra colecta anual de alimentos para destinarlos al Banco de Alimentos de Toledo.

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

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 y las líneas móviles.

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, entre ellas relacionadas con la Sostenibilidad.

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 unirse 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

INFORME DE PROGRESO 2019

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

Difundimos y apoyamos todos aquellos proyectos, campañas o iniciativas relacionadas con la RSC y por tanto, la Sostenibilidad, que llevan a cabo nuestros clientes.

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 98 publicaciones a través de Facebook de las cuales 32 han sido relativas a medio ambiente.

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

Durante 2019 hemos mandado comunicaciones en materia de RSC a todos los nuevos clientes.

Además todas las publicaciones que se han realizado en el grupo de Facebook de la empresa, 98, tenían que ver con alguno de los aspectos que trata la RSE, medio ambiente, prevención de riesgos, promoción de vida saludable, igualdad, etc.

Las publicaciones realizadas en 2019 han sido menores que las realizadas en 2018, 7 menos.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados

Conciliación familiar y laboral



Una empresa funciona mejor cuando sus trabajadores, además de atender sus obligaciones profesionales también pueden atender sus necesidades familiares.

Política de Conciliación - Política

Aunque no disponemos de un documento como tal denominado así, 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.

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. Hay veces que no es posible tomar medidas de flexibilización para según qué puestos y tareas, pero siempre que es posible, lo intentamos.

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.). También se han

concedido jornadas de teletrabajo en caso de solicitud del trabajador para casos puntuales.

Como caso excepcional, comentar que los trabajadores del Departamento Comercial disponen de flexibilidad plena de horarios, siempre y cuando cumplan los objetivos mensuales establecidos. Se pueden consultar otras medidas de conciliación en otros apartados del presente informe.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

En nuestro Informe de Progreso, que presentamos anualmente, detallamos las medidas de conciliación que llevamos a cabo cada año, en el caso de que viéramos que no se aplican, que se necesitan otras o cualquier otra necesidad, aquí es donde nos daríamos cuenta, al realizar el análisis.

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 (100%) disponen de flexibilidad para escoger todos los días de vacaciones y existe un 14,28% de los trabajadores que dispone de flexibilidad horaria. Éste último valor ha disminuido frente al año anterior que era de 23,07%.

La posibilidad de teletrabajo se concede para circunstancias personales de los trabajadores, pero durante 2019 no hubo ninguno que lo solicitara.

Ambiente laboral



Siempre hemos potenciado que el Ambiente Laboral sea lo mejor posible. Un buen Ambiente Laboral, hace que las cosas "marchen mejor".

Igualdad de Oportunidades - Política

En nuestra empresa todo el mundo tiene las mismas

INFORME DE PROGRESO 2019

oportunidades para acceder al puesto de trabajo, para promocionar, la relación con la Dirección es cercana para todos, etc. Creemos que estos aspectos son claves para mantener un buen Ambiente Laboral.

Cultura Corporativa - Política

Dentro de nuestra Cultura Corporativa siempre ha estado hacer a los trabajadores partícipes de los logros de la Empresa, que se sientan como si un pedacito de la misma también fuera suyo.

Es de vital importancia hacer cultura de empresa entre los trabajadores, para que a la empresa le vaya bien también le tiene que ir bien a sus trabajadores, y para que se cumpla un objetivo todo el engranaje debe funcionar.

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 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.

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 cree 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. Nos parece un aspecto clave que debemos cuidar.

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

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.

Si tuviéramos que realizar algún tipo de formación al respecto lo haríamos, hasta ahora no se ha presentado la necesidad.

INFORME DE PROGRESO 2019

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.

Habitualmente los responsables de departamento se reúnen una vez al mes con Dirección. En almacén las reuniones son más frecuentes para llevar a cabo una adecuada organización del trabajo.

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.

Empleamos el mismo formato desde hace unos años, 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.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Los indicadores de clima laboral pueden ser de diferentes maneras, en nuestra empresa empleamos mucho los comentarios y percepciones que extraemos de las reuniones interdepartamentales, puesto que ahí es donde se detectan muchos problemas que de otra manera pasarían desapercibidos.

Los resultados de nuestra encuesta de Clima Laboral anual son los siguientes:

- La relación entre unos compañeros y otros del mismo y diferentes departamentos es buena.
- La relación entre los trabajadores de almacén y su superior es buena. (En 2018 fue muy mala, durante el 2019, los nuevos procedimientos y ajustes de tareas que no gustaron, se han interiorizado y mostrado como eficaces, por lo que la relación mejoró).

- 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.
- Algunos trabajadores han comentado en la encuesta que, en ocasiones, hay falta de comunicación entre Departamento Comercial y Almacén, lo que provoca cierta desorganización.

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 y los responsables de departamento 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 año 2019, impartimos un total de 135 horas de formación, es decir una media de 9,64 horas de formación por trabajador de plantilla, sin incluir a la Dirección-CEO.

- Del total de la formación impartida, este año un 55,56% de las horas fueron destinadas a formación de personal femenino. Por tanto, un 44,44% de las horas de formación fueron destinadas a hombres.
- Del total de las horas de formación impartidas un 44,44% fueron destinadas a personal de almacén y un 55,56% a personal de oficina (incluyendo responsables de departamento) y comerciales.

INFORME DE PROGRESO 2019

En comparación con el año 2018, hemos disminuido las horas de formación destinadas a los trabajadores, ya que en 2018 realizamos formación muy específica sobre la Gestión de RAEEs en la Plataforma Electrónica para todo el personal con una alta carga lectiva, tanto on-line, como presencial. En 2019, no ha sido necesaria una formación tan específica.

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 estudiado en el presente informe (2019) son:

- El 100% de nuestros trabajadores tiene la posibilidad de cierta flexibilidad horaria, pero solo un 14,29% 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 responsable comercial realiza teletrabajo por las tardes.
- El 35,71% de nuestros trabajadores tiene disponibilidad plena para coger las vacaciones en el periodo que le parezca más adecuado. El otro 64,29% 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.

Objetivos marcados para la temática

El año pasado nos marcamos como objetivo que todos los trabajadores hubieran recibido formación en Derechos Humanos. A parte de los dos que ya estaban formados, formamos a otros dos, la Responsable Comercial y el Encargado de Almacén, pero faltaron el resto de trabajadores.

Esperamos poder completar esa formación y poder confirmarlo en el siguiente informe.

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

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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

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.

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

En el periodo estudiado de entre todos los trabajadores hemos tenido 6 trabajadores no nacionales, además del total de los trabajadores, 10, 3 son mujeres y 4 trabajadores comulgan con religiones diferentes de la católica, que podríamos decir que es la más extendida en España.

A fecha de hoy no hemos tenido ningún problema de adaptación entre compañeros 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 el Departamento de Almacén, pero años atrás la hubo y durante el año estudiado realizamos entrevistas a mujeres con experiencia para cubrir una vacante en almacén. Siempre que hay alguna vacante en alguno de los Departamentos hacemos las entrevistas sin tener en cuenta si son hombres o mujeres.

Disponemos de un equipo ejemplar, que siempre acepta a los nuevos compañeros, sean de la raza, sexo, nacionalidad o religión que sean.

política de contratación - Acción / Proyecto

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.

Aunque no disponemos de una Política de Contratación, como tal, sí que tenemos definidos estos valores en nuestra estrategia empresarial.

INFORME DE PROGRESO 2019

Distribución coherente de salarios en la empresa - Acción / Proyecto

Los salarios en la empresa se distribuyen en función del puesto desempeñado, las responsabilidades y la valía de cada trabajador y siempre teniendo en cuenta el Convenio Colectivo que nos aplica.

En ningún caso se tiene en cuenta el sexo a la hora de establecer los salarios.

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 estos informes abarcamos temas relacionados con la igualdad de oportunidades y la no discriminación en varios de sus apartados.

Esto nos obliga a realizar un seguimiento y análisis para valorar si debemos tomar medidas adicionales en este campo o no.

Evaluación - Herramienta de Seguimiento

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.

Esta distribución de los cargos no ha variado en el último periodo analizado.

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

Analizamos este indicador de manera anual 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 2019, que es el que nos ocupa, es de 9 frente a 5.

Hay más hombres que mujeres como ha sido siempre, este año la proporción de hombres frente a mujeres ha aumentado ya que se han contratado a dos mujeres.

Como cada año, seguimos considerando que la proporción es adecuada al haber realizado una selección de personal totalmente igualitaria, si esta es la composición de nuestra plantilla es porque son los mejores candidatos para cada puesto.

La proporción de los aspectos estudiados del año 2019 y teniendo en cuenta que en plantilla disponemos de 14 empleados, uno menos que el anterior periodo (sin incluir a la Dirección-CEO), es la siguiente:

% de directivos frente al total de los trabajadores: 56% (frente al 30,76 del periodo anterior)

% de directivos mujeres: 21,42% (frente al 23,07 de periodo anterior)

% de directivos hombres: 7,14% (Hay que tener en cuenta que además el CEO es hombre, pero no lo consideramos en estos estudios)

% de mujeres: 35,71% (frente al 38,06% del periodo anterior).

% de hombres: 64,29% (frente al 61,54% del periodo anterior)

% de mayores de 45 años: 21,42% (frente al 23,07% del periodo anterior)

INFORME DE PROGRESO 2019

% de menores de 30 años: 35,71% (frente al 30,77% del periodo anterior)

% de empleados no nacionales: 28,57% (frente al 46,15% del periodo anterior)

% de empleados con contrato fijo: 78,57% (frente al 76,92% del periodo anterior)

% de empleados con contrato temporal: 14,28% (frente al 15,38% del periodo anterior)

% de empleados con contrato de formación: 7,14% (frente a 7,69% del periodo anterior)

% de empleados que comulgan con religiones no mayoritarias en España: 28,57% (frente al 38,46% del periodo anterior).

% de empleados con hijos: 35,71% (frente al 23,08% del periodo anterior).

Aunque cada año hay variaciones en los porcentajes estudiados, más o menos se mantienen similares, no hay cambios significativos. Los cambios en los porcentajes se deben a las variaciones en el número de trabajadores.

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



Nuestra empresa se encuentra muy estrechamente ligada al cuidado del Medio Ambiente. Para ello, y para poder dar un servicio de calidad nuestros trabajadores deben estar no solo formados e informados sobre esta temática, si no sensibilizados para que puedan tomar las medidas necesarias o aportar soluciones adecuadas ante cualquier problema que se nos presente en el día a día.

Política de Reducción de Consumo - Política

Nuestro Sistema de Gestión Integrada nos insta a plantearnos como objetivo cuando alguno de los consumos ha sufrido un incremento con respecto al año anterior, ya sean electricidad, agua o combustible para nuestros vehículos. Disponemos de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, disponible para todos los

trabajadores y, en general, para todos nuestros Grupos de Interés en el que se recogen las pautas básicas por las que nos regimos, aunque también realizamos acciones de sensibilización y difundimos Buenas Prácticas de otros clientes/proveedores para poder tomarlas como ejemplo.

Algunas de las medidas que se recogen en nuestro Manual 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 (sobre todo 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.

En la línea de esta medida, hace un par de años cambiamos la máquina de agua, que utilizaba garrafones de plástico que había que ir sustituyendo cuando se gastaban por una máquina de filtración. Aunque los envases generados eran reutilizables, hemos disminuido aún más la generación de los mismos no empleándolos.

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 que no se olvide que las luces deben permanecer encendidas solo cuando sea necesario.

INFORME DE PROGRESO 2019

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 es LED, tanto la exterior como la interior lo cual disminuye considerablemente el consumo de electricidad. En la iluminación exterior de la fachada, además, se han instalado unos sensores que detectan cuando tienen que encenderse sin tener que estar pendiente de modificar el horario en el que se encienden o apagan según las horas de sol, de manera que se ahorra mucha energía.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

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

Ésta política es pública y accesible a todos los grupos de interés, incluidos los trabajadores.

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 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.

De igual manera programa las publicaciones en esta materia en Redes Sociales y difunde entre los trabajadores las Buenas Prácticas de clientes y proveedores que puedan ser de interés para nuestra empresa.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

De manera habitual, a nivel interno nos comunicamos por correo electrónico o por un grupo de Whatsapp de empresa. También disponemos de un Tablón de Anuncios en el que disponemos información de interés para nuestros trabajadores.

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 Medio Ambiente, Calidad o PRL y también formación para mejorar las competencias de los trabajadores, por ejemplo, cursos de ofimática, inglés, etc. Durante el pasado periodo no se han impartido entre los trabajadores ningún curso específico en materia de Medio Ambiente, se planificó uno para traslado internacional de residuos, que se canceló y no volvió a haber convocatoria.

Cabe destacar que si no se planificó ninguno más es porque no se ha detectado esa necesidad de formación entre los trabajadores. A parte, se han destinado unas 20 horas adicionales a la difusión de noticias a través de los diferentes medios disponibles, correo electrónico o grupo de Facebook.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Durante el periodo estudiado en el presente informe, 2019, hemos participado en la publicación [ODS Año 4 - El Liderazgo empresarial](#) y la tribuna "[Residuos Electrónicos contra el cambio climático](#)" dentro del ámbito de la Semana del Cambio Climático, además de difundir otras noticias y Buenas Prácticas a través de nuestros canales habituales.

INFORME DE PROGRESO 2019

Todas estas publicaciones se promocionan para que sean visibles entre todos nuestros grupos de interés.

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 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.

Para la consecución de los objetivos es necesario que todos los trabajadores de la empresa estén informados, formados y sensibilizados en material ambiental, si no, es más difícil que se puedan conseguir.

Registro de control de consumos - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de un registro específico en el que llevamos a cabo el seguimiento de los consumos de la empresa: Electricidad, Agua, combustible, papel, etc.

De este seguimiento podemos establecer, si es necesario, tomar medidas para reducir los valores obtenidos y para ello será necesario tomar medidas de sensibilización para los trabajadores.

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

Los principales recursos que destinamos a formación no suelen ser económicos, muchas de las acciones formativas y de sensibilización son llevadas a cabo por personal interno por lo que principalmente se invierte tiempo, así que no tenemos una partida económica fija.

Cuando necesitamos invertir en algún tipo de formación se estudia el presupuesto, lo acepta Gerencia y se lleva a cabo, incluso hay algunas formaciones que podemos llevar a cabo a través de Fundae, bonificándola. Algunas acciones de sensibilización, sobre todo las que tienen

que ver con alguna colaboración con Asociaciones u ONGs, sí conllevan un coste, el donativo que se quiera aportar, como la participación en "La Hora del Planeta" de WWF.

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

Como indicamos cada año en este punto, al dedicarnos a la gestión de residuos, 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 82,076T de residuos según el criterio comentado (frente a las 109,825 T del periodo anterior), de los cuales:

- 22,920 T de papel (frente a las 25,500 T del periodo anterior).
- 0,281 T de pilas alcalinas (frente a las 0,921 T del periodo anterior).
- 22,693 T de plástico (frente a 23,338 T del periodo anterior).
- 22,030 T de residuos procedentes del desmontaje de equipos, incluyendo baterías de plomo, acumuladores de Ni/Cd, tóner, adsorbentes, etc. (frente a las 41,506 T del periodo anterior).
- 14,152 T de residuos no valorizables, frente a los 13,560 T del periodo anterior).

Comparando los resultados con respecto al año anterior, vemos que hemos disminuido la generación de residuos procedentes de desmontajes de equipos que no podemos gestionar nosotros mismos de una manera más significativa, el resto de los grupos se han mantenido muy similares. Creemos que es debido a que durante 2019 hemos gestionado menos cantidad de residuos que en 2018 del tipo de los que contienen este tipo de productos.

INFORME DE PROGRESO 2019

Disponemos de 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.

Objetivos marcados para la temática

Para el periodo pasado, nos marcamos como objetivo actualizar nuestro Manual de Buenas Prácticas Ambientales para hacerlo más atractivo visualmente para nuestros trabajadores.

Así lo hicimos y lo hemos distribuido.

También nos marcamos actualizar el apartado de noticias de la página WEB, esta parte no se ha realizado por lo que mantenemos este objetivo para el año que viene, además se va actualizar toda la WEB por lo que aprovecharemos para organizar bien todas las nuevas publicaciones.

De igual manera, para este periodo nos marcamos tener cuenta de Twitter, actualmente solo trabajamos con Facebook y creemos que necesitamos tener más presencia en otras Redes Sociales.

Oportunidades para jóvenes con talento



Siempre hemos dado oportunidades a jóvenes que, aunque no tenían experiencia, han demostrado una gran valía y predisposición para el trabajo bien hecho en las entrevistas.

Además, damos prioridad a jóvenes de la zona donde se encuentra nuestra empresa.

Política de Contratación Responsable - Política

Disponemos de una trabajadora con contrato específico de formación para tareas administrativas y de recepción.

A través de este contrato podemos dar trabajo a una persona menor de 25 años, esta persona recibe formación específica para desarrollo de tareas específicas de Administración y Recepción, que le pueden servir para desempeñar estas tareas en cualquier empresa y además está adquiriendo la experiencia específica de trabajar en nuestra empresa.

El contrato de formación tiene una duración de 13 meses cuando acabe esta modalidad de contrato podrá quedarse a formar parte de la plantilla.

Desarrollo profesional - Acción / Proyecto

A parte de realizar contrataciones de jóvenes con modalidad de formación, dentro de nuestra empresa potenciamos el desarrollo profesional, no solo de jóvenes con talento que acceden a puestos de trabajo con otras modalidades de contrato también, si no a todo el personal que pasa por nuestra empresa.

Nuestro objetivo es que todos nuestros trabajadores vayan adquiriendo competencias que les hagan ser profesionales cualificados en sus respectivos puestos de trabajo e incluso puedan promocionar.

Gestión de talento - Herramienta de Seguimiento

Para realizar una adecuada gestión del talento tenemos que tener determinado un proceso que comienza en el mismo momento de la entrevista del candidato, hay que detectar el talento y seleccionar el candidato más conveniente, una vez que está contratado hay que observar que cumple con los objetivos o expectativas marcadas, hay que dotar a los trabajadores de los medios, incluso intelectuales necesarios para que desempeñen sus funciones cada vez mejor y finalmente habrá que retribuirles de una manera adecuada para retener ese talento que nos ha costado tanto conseguir tener integrado en nuestro núcleo empresarial.

% de trabajadores con contrato de formación - Indicador de Seguimiento

Disponemos de un trabajador con contrato de formación, el 7,14% de la plantilla.

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos



Para que todos nuestros trabajadores estén comprometidos con la salvaguarda de los Derechos Humanos, no solo en sus puestos de trabajo si no en su vida diaria, consideramos que es de vital importancia que estén formados debidamente o por lo menos reciban una nociones básicas sobre esta temática.

Código Ético / Conducta - Política

Como ya hemos comentado, 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 y que creemos son los pilares básicos para partir en esta temática.

Normativa Vigente - Política

En Residuos Electrónicos, S.L. cumplimos con toda la normativa vigente en materia laboral. Consideramos que cumplir con este aspecto ya debería ser garante de los Derechos Humanos, pero aún así intentamos ir "más allá".

Formación - Acción / Proyecto

Nuestro plan anual de formación recogido en el ámbito de nuestros Sistema Integrado de Gestión recoge la formación en materia de Derechos Humanos cuando es requerida.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Solemos estar pendientes de las Buenas Prácticas en materia de Derechos Humanos que llevan a cabo tanto nuestros clientes como nuestros proveedores y nos gusta difundir entre nuestros trabajadores aquellas que nos parecen que podríamos tomar como ejemplo.

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

Para el periodo estudiado solo el 82% de los trabajadores está formado.

La formación que se ha impartido ha sido de 2 horas, utilizando material de apoyo facilitado por la Red Española de Pacto Mundial.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Nuestro Plan de Formación recoge que es necesario realizar una evaluación de la formación para comprobar su eficacia, esta evaluación suele ser un test al finalizar la formación y un seguimiento para comprobar que los conocimientos han sido interiorizados y se emplean en el puesto de trabajo.

Objetivos marcados para la temática

De cara al próximo periodo, nos planteamos que el 100% de nuestros trabajadores esté formado en Derechos Humanos.

Evaluación de desempeño a empleados/as



La Evaluación del Desempeño es la estrategia que llevará a cumplir los objetivos de una organización al mejorar los resultados de su personal.

Midiendo los resultados de sus trabajadores se pueden buscar formas de incrementar su satisfacción y por lo tanto su productividad. Gestionando el desempeño podremos, retener el talento, mejorar la comunicación en la empresa, aportar al desarrollo del personal. Podremos cuantificar la calidad del trabajo realizado y evaluar el cumplimiento de los objetivos del personal.

Política de RRHH - Política

No disponemos de una Política de Recursos Humanos

INFORME DE PROGRESO 2019

propiamente dicha, pero en nuestra estrategia empresarial tenemos establecido la realización de este tipo de mediciones.

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.

Tenemos la posibilidad, a través de las diferentes Asociaciones Empresariales de las que formamos parte de externalizar este proceso para asegurarnos de que los evaluadores tienen la formación necesaria, en caso de no disponer de personal a nivel interno, en un determinado momento.

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

Las evaluaciones pueden llevar consigo una redefinición de los puestos. De ser así, se llevará a cabo y modificaremos los puestos y las responsabilidades en nuestras fichas de puesto.

Evaluación continua - Acción / Proyecto

Además de realizar evaluaciones de desempeño puntuales, de manera continua, tenemos en cuenta todos los aspectos que tratamos en estos procesos. Así, si detectamos alguna deficiencia la podemos solventar.

Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

El método de evaluación de desempeño que llevamos a cabo en nuestra empresa es a través de encuestas, 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.

Este es el primer año que hemos realizado la encuesta, no es un modelo cerrado, podemos ir modificando el formato dependiendo de los aspectos que creamos importantes estudiar año tras año.

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

El 100% de los trabajadores han recibido evaluaciones de desempeño, todos los sexos y todas las categorías profesionales (operario de almacén, responsable de almacén, conductor, administrativo, técnico de reparaciones, responsable de administración, responsable de Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSC, auxiliar de medio ambiente, auxiliar administrativo, comercial y responsable comercial)

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Para nosotros es prioritario promover la salud y la seguridad entre nuestros trabajadores.

Llevamos cuatro años consecutivos con 0 accidentes con baja, lo cual nos hace estar muy orgullosos de las medidas que tomamos y sobre todo de nuestros trabajadores.

Normativa Vigente - Política

Disponemos de un Servicio de Prevención Ajeno 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 y se les insta a que pidan repuesto de EPI cuando estén deteriorados.

INFORME DE PROGRESO 2019

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 para realizar la Coordinación de Actividades Empresariales.

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

Todos nuestros trabajadores reciben la formación básica en Prevención de Riesgos que nos facilita nuestro 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, manejo de cargas con carretilla elevadora.

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.

Desde hace ya varios años venimos difundiendo entre nuestros trabajadores hábitos de vida saludable, 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 varios años, cuya documentación y consejos siguen disponibles en nuestro tablón de anuncios o "Muévete", la cual aportaba documentación muy gráfica y visual para combatir los hábitos de vida sedentarios.

También difundimos información y consejos para dejar de fumar, ya que varios de nuestros trabajadores son fumadores.

Además, disponemos de una máquina de vending y otra de bebidas calientes, para uso de nuestros trabajadores. La máquina de vending incluye bebidas light/zero y alimentos saludables como sándwiches "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 Laboral.

Para el periodo estudiado el coste de Absentismo por Accidente de trabajo es de 0€ al igual que en el periodo anterior. No ha faltado ningún trabajador por baja médica debida a un accidente laboral, aunque sí que hemos tenido coste de absentismo por baja por enfermedad común.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Presentamos un Informe Anual de Progreso desde 2012 ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, aunque se tienen en cuenta prioritariamente en la Evaluación de Riesgos Laborales y en el Plan de Prevención, los aspectos relacionados con la Seguridad y la Salud, también en este informe se recogen y analizan algunos aspectos relacionados con este tema.

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.

INFORME DE PROGRESO 2019

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.

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 2019: 0

Número de accidentes sin baja en 2019: 0

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, 0% Hombres.

Siniestralidad por edad: De 20 a 24 años el 0% (accidente sin baja), de 50 a 54 años el 0%.

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

Siniestralidad por lugar de accidente: 0 accidentes

Siniestralidad por hora de jornada: 0 accidentes.

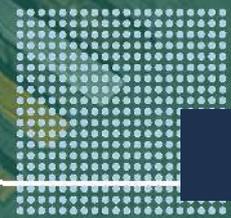
Siniestralidad por día de la semana: 0 accidentes.

Siniestralidad por forma de ocurrencia: 0 accidentes.

Durante el periodo estudiado, como se puede extraer de los datos, no hemos tenido ningún accidente laboral ni con baja ni sin baja.

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.

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 proveedores, están detallados todos los criterios que utilizamos para realizar la selección y la evaluación anual de los mismos.

Siempre primamos la contratación a proveedores que cumplen con los criterios de RSC que tenemos establecidos en nuestro sistema frente a otros, además tenemos en cuenta proveedores de la zona y que sean pequeñas empresas.

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. Suscribimos, desde entonces los 10 principios que

promulga y trabajamos para conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Muchos proveedores tienen formularios de alta que debemos rellenar con los datos de la empresa y siempre solemos incluir aspectos relevantes varios, como puede ser nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas o a otras asociaciones empresariales.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Nuestro Código Ético se difunde entre nuestros proveedores a través de correo electrónico.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

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

En el manual de nuestro Sistema de Gestión podemos encontrar los requisitos de RSC para la contratación de proveedores que tenemos en cuenta actualmente y la Política de Gestión Integrada (Calidad y Medio Ambiente) también incluye criterios de Responsabilidad Social.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

La evaluación del Departamento de Compras está recogida a través de las Auditorías Internas y Externas que determina nuestro Sistema Integrado de Gestión en el apartado que recoge este aspecto. 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 los criterios establecidos.

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de una serie de criterios de homologación

INFORME DE PROGRESO 2019

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

El 100% de nuestros proveedores están homologados en función de criterios ambientales.

En 2019 y queremos que siga siendo así muchos años, el proveedor que elegimos para el regalo navideño para nuestros clientes cumplía con estos criterios de manera escrupulosa, ya que se trataba de un productor de aceite de oliva obtenido de manera ecológica.

Decidimos que éste era el siguiente paso que debíamos seguir ya que en 2018 regalamos un pequeño olivo vivo, en envase 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

Para este periodo (2019) disponemos de un total de 31 proveedores homologados habituales, de los cuales el 22,58% tienen implantado y certificado un Sistema de Gestión.

Llevamos dos años consecutivos con disminución de este dato, ello es debido a que intentamos trabajar con empresas locales, pequeñas, que dan un servicio de calidad, cercano, pero que en algunas ocasiones no tienen medios para implantar un Sistema de Gestión. Aunque no estén certificados, nuestros proveedores venden productos innovadores, cumplen con normativas muy específicas y cumplen con la mayoría

de los criterios ambientales y de sostenibilidad que exigimos. Podrían estar certificados sin ninguna duda, pero como hemos comentado, los recursos, muchas veces a nivel únicamente de personal para atender las obligaciones que establece un Sistema de Gestión, son limitados.

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Si queremos disponer de proveedores que cumplan criterios de Sostenibilidad debemos evaluarlos en base a estos criterios.

Normativa interna - Política

Nuestro Sistema de Gestión Integrado establece cómo debemos realizar la evaluación a nuestros proveedores. Disponemos de un apartado en nuestro Manual de Gestión que detalla la metodología.

Nuestro procedimiento, el cual no ha sido modificado en el último año, 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

INFORME DE PROGRESO 2019

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.

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 Tributaria, 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.

Proveedores como aliados de RSE en la empresa



Siempre intentamos trabajar con proveedores que cumplan con criterios de RSC, incluso colaboramos en la difusión de acciones de RSC y podemos compartir acciones.

Política RSE - Política

Aunque no disponemos de una Política de RSE como tal, sí que tenemos integrado en nuestra Política Integrada (Q y MA), algunos aspectos de RSE, así como en nuestro Sistema de Gestión. Nuestra manera de trabajar y nuestros principios están enfocados a trabajar teniendo en cuenta diferentes criterios de RSE y por tanto también nos "empuja" a trabajar con proveedores que cumplan con criterios similares a los nuestros y a establecer alianzas en esta materia.

Participación en la divulgación de Buenas Prácticas Ambientales - Acción / Proyecto

No solo divulgamos las acciones tanto a nivel Ambiental como en general de RSE que llevamos a cabo en Residuos Electrónicos, S.L., también divulgamos las de

INFORME DE PROGRESO 2019

nuestros proveedores y les hacemos partícipes de las nuestras para que también lo hagan si lo estiman oportuno.

Reunión con proveedores - Herramienta de Seguimiento

Habitualmente solemos tener visitas de nuestros proveedores y estamos en contacto permanente vía telefónica o correo electrónico.

Mediante estos canales podemos comentar las acciones que se están llevando a cabo en cada momento.

Número de alianzas llevados a cabo con los proveedores - Indicador de Seguimiento

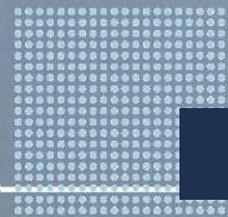
Aunque es algo que hacemos de manera habitual, nunca hemos contabilizado exactamente cuantas alianzas con proveedores llevamos a cabo.

Objetivos marcados para la temática

De cara al próximo periodo empezaremos a medir el número de alianzas llevadas a cabo con proveedores en materia de RSE. Al menos deberán ser 2 para considerarlo como conseguido.

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Comunicación ágil con la Administración

Nos parece de vital importancia que la comunicación con la Administración sea ágil. Esto es así porque puedes necesitar autorización para un determinado proceso de gestión de residuos, ampliar las instalaciones y tener que tramitar una nueva Licencia de Actividad, realizar una consulta específica sobre algún tema concreto, solventar algún problema con los servicios de presentación de documentación porque no funcionen, estén colapsados, etc.

Normativa Vigente - Política

La normativa en materia ambiental está en continua ampliación y cambio, es necesario que la Administración de las mayores facilidades posibles para que se pueda cumplir con los requisitos que exigen en los plazos estipulados en las diferentes normativas y que dispongan de técnicos que puedan aclarar dudas sobre determinados trámites.

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.

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.

Utilizamos todos los canales disponibles para comunicarnos con las diferentes administraciones.

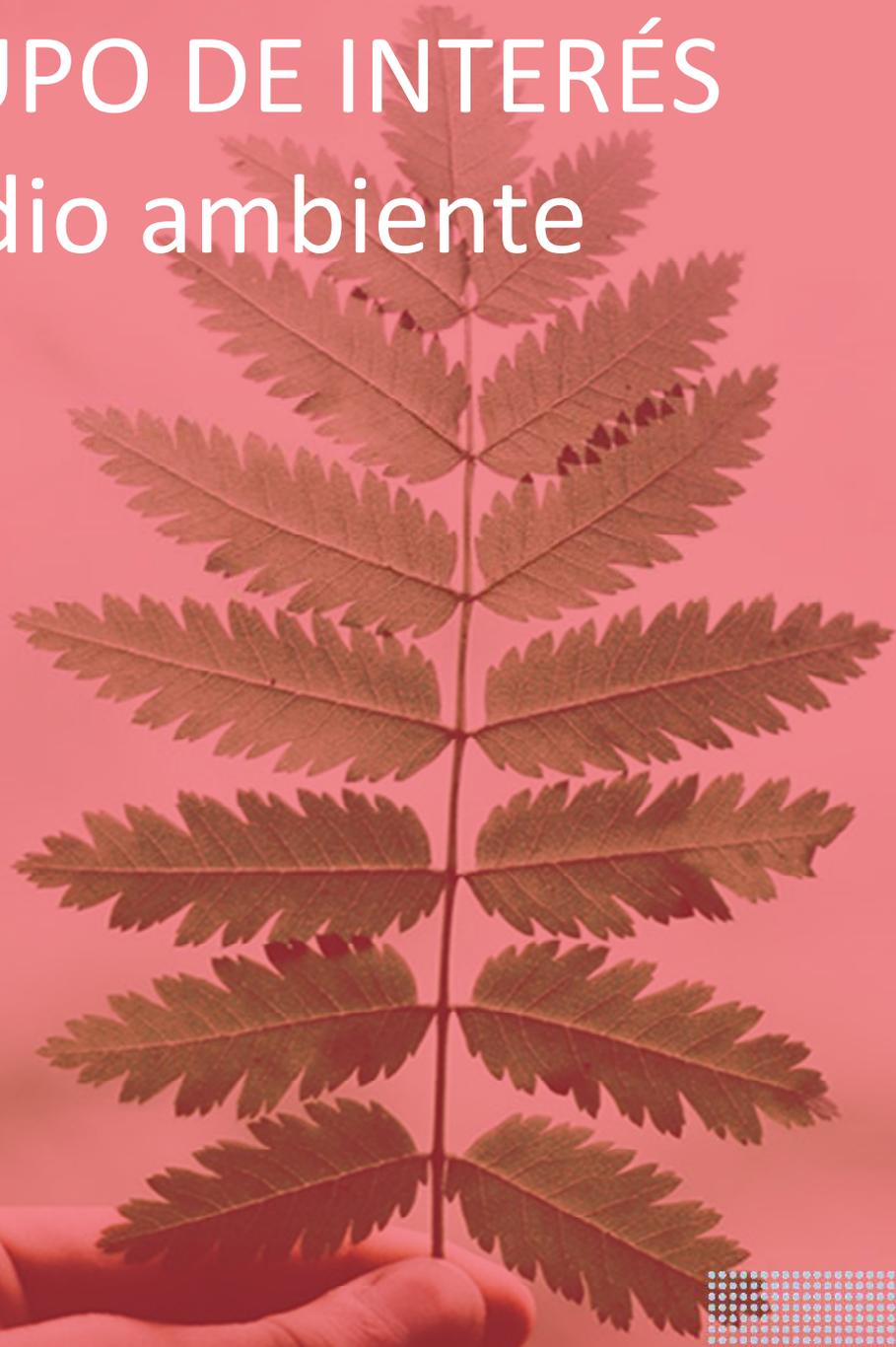
Tiempo medio de duración de los procedimientos con la Administración - Indicador de Seguimiento

El tiempo medio de duración de los procedimientos con la Administración para nuestro caso concreto es de 3.1 años.

Es muy importante que estos plazos disminuyan ya que pueden paralizar la actividad normal de una empresa o incluso poner en peligro su viabilidad.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Control del consumo de combustible en los vehículos de empresa



Disponemos de dos furgones y un vehículo comercial que se abastecen de combustible en depósito propio, por lo que consideramos que es necesario tener en cuenta este aspecto.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

De nuestra Política de Gestión Integrada se puede extraer que estamos concienciados con el uso eficiente de los recursos y el ahorro energético.

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.

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 el vehículo comercial, de manera que nos permite llevar un seguimiento que nos puede llevar a tomar medidas en caso de que se dispare el consumo en un determinado momento. Por ejemplo, rutas no preparadas de manera eficiente, alguno de los vehículos necesita una puesta a punto, etc.

Registro de control de consumos - Herramienta de Seguimiento

Nuestro Procedimiento de Seguimiento y Medición Ambiental, incluido en nuestro Manual de Gestión Integrada, 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 gasóleo (Diesel) utilizado por los vehículos de empresa.

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.

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 2019 gastamos de media entre todos los vehículos 0.310 L/Km.

Falta de conocimiento de normativa medioambiental



No es asumible que una empresa que se dedica a la Gestión de Residuos, estrechamente ligada al sector medioambiental no tenga conocimiento sobre normativa ambiental.

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 trabajadores o incluso de los clientes, de la normativa

INFORME DE PROGRESO 2019

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.

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 de nuestros trabajadores o del cliente, puede dar lugar a un incumplimiento en materia medioambiental, por nuestra parte como gestores del residuo o por parte del cliente como productor del mismo. Este incumplimiento debe ser tratado con un Informe de No Conformidad y

tomar las medidas oportunas.

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

Este indicador nos ayuda a saber el riesgo que tenemos de incumplimiento, sobre todo por el desconocimiento por parte de nuestros clientes.

Las consultas pueden ser de 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 de residuos en sus instalaciones, consultas sobre sus obligaciones como productor de residuos, aclaración sobre normativa, información para incluir en informes de RSC, internos o de comunicación de su desempeño ambiental, etc.

Durante el pasado periodo recibimos 17 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 2019 no registramos ninguna No Conformidad por desconocimiento de normativa por parte del cliente, disminuyendo así las de 2018 que fueron 2.

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y
Informe de Progreso | 49

INFORME DE PROGRESO 2019

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

En nuestra empresa, como ya se ha indicado en otros apartados del presente informe, tenemos un Responsable de Gestión Integrada (Calidad, MA, PRL y RSC), que junto con la Dirección, determina cuáles son las tecnologías o las mejoras de procesos necesarias para que nuestra actividad sea lo más respetuosa con el Medio Ambiente posible.

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

Dentro de las directrices marcadas para compras y proveedores en nuestro Sistema Integrado de Gestión están recogidos los criterios medioambientales que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar los proveedores con los que trabajamos, 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.

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

Nuestra relación con los proveedores es bastante duradera por lo que seguimos trabajando con algunos que tienen certificados de diseño de productos, 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 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 exterior son LED.

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 sobre todo con clientes de Comunidades Autónomas no limítrofes, la aplicación Teams (Videoconferencia).

Evitamos así 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

INFORME DE PROGRESO 2019

Seguimiento

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

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. Por tanto, 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 Calidad.

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.

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para

mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

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.

Con respecto al papel de oficina, tenemos un contenedor en el que vamos incluyendo todo el papel que ha sido ya utilizado por las dos caras para reciclarlo de manera separada.

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, 10 | Reducción de las desigualdades

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 a empleados/as en aspectos de derechos

INFORME DE PROGRESO 2019

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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

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

Proveedores como aliados de RSE en la empresa



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

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Clientes

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:

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:

Fomento de la calidad en la entidad



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: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Información transparente al clientes



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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 417

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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

medioambiente



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



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

—
2019

