



Buenas prácticas e indicadores de RSE de empresas del Eticentre

Mallorca, junio de 2011



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Turisme i Treball
Direcció General de
Responsabilitat Social Corporativa



**Unió Europea
Fons Social Europeu**

Cofinanciado en un 50% por la Consejería de Turismo y Trabajo y por el Fondo Social Europeo con cargo al Programa Operativo FSE Illes Balears 2007-2013 "INVERTIMOS EN TU FUTURO"

ÍNDICE

1.- Presentación	02
2.- Objetivos y metodología	04
3.- Indicadores de RSE	06
4.- Buenas prácticas de RSE	12
5.- Conclusiones	83

ETICENTRE – Centro para la Gestión Ética de la Empresa
Pl. Félix Rodríguez de la Fuente, s/n – 07009 Palma
Tel. 971706005 – eticentre@reasnet.com – www.eticentre.org

1.- PRESENTACIÓN

El Centro para la Gestión Ética de la Empresa (Eticentre) es una asociación sin afán de lucro constituida en 2004 que reúne a 32 empresas y organizaciones de las Islas Baleares comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Según sus Estatutos, son objetivo de Eticentre:

- Conocer y difundir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y sus instrumentos.
- Difundir buenas prácticas empresariales sobre RSE.
- Impulsar iniciativas conjuntas de RSE.
- Facilitar el trabajo en red y la coordinación con otras organizaciones.
- Realizar acciones de difusión y formación.
- Desarrollar proyectos colectivos de acción social.
- Favorecer el impulso de la economía social y solidaria.
- Promover la implantación de códigos éticos de conducta empresarial.

A nivel externo el Eticentre promueve actividades de difusión y promoción de la RSE, como la realización de jornadas y conferencias, con especial incidencia en el papel de las pequeñas y medianas empresas.

A nivel interno el Eticentre desarrolla actividades formativas y de apoyo a la implantación de medidas de RSE en las empresas asociadas.

En los últimos tiempos, a causa del incremento de actores públicos y privados que intervienen en el debate sobre la RSE, el Eticentre ha empezado a dar prioridad al trabajo interno con las empresas asociadas, a fin de favorecer la implantación de medidas de RSE, tanto a través de sistemas de indicadores de gestión y evaluación como a través de la sistematización de buenas prácticas.

La presente publicación surge de esta prioridad de trabajo interno con las empresas asociadas. ***Buenas prácticas e indicadores de RSE de empresas del Eticentre*** recoge por una parte la evaluación mediante un sistema simplificado de 17 indicadores de 22 empresas de Eticentre, y por otra fichas descriptivas de buenas prácticas en materia de medio ambiente, políticas laborales y de igualdad de oportunidades, conciliación de la vida familiar y laboral y política social de 22 empresas de Eticentre.

Los indicadores de RSE permiten disponer de una fotografía de la situación de las empresas de Eticentre en relación a sus compromisos de ética empresarial, y diseñar acciones formativas y de mejora colectivas que respondan a necesidades reales en función de los ámbitos de RSE menos desarrollados.

Las fichas descriptivas de buenas prácticas pretenden favorecer el efecto demostración de estas buenas prácticas entre nuestro tejido empresarial, favoreciendo la transferencia de experiencias y su efecto multiplicador.

Con esta publicación, elaborada en el marco de la convocatoria de subvenciones para conceder a organizaciones sin ánimo de lucro ayudas públicas para fomentar la responsabilidad social corporativa de la Dirección general de RSC de la Consejería de Turismo y Trabajo del Gobierno de las Islas Baleares¹, el Eticentre pretende incidir en su tarea de apoyo a la implantación de medidas de RSE y poner de manifiesto las buenas prácticas presentes en una parte del tejido empresarial balear, del cual forman parte las empresas del Eticentre.

Confiamos que esta publicación pueda contribuir a que enraíce en nuestra sociedad un nuevo modelo de empresa más centrado en las necesidades de la sociedad, capaz de establecer relaciones de confianza entre todos aquellos sectores sociales con los que tiene relación.

Bernat Vicens
Presidente de Eticentre



¹ Boletín Oficial de las Islas Baleares nº 183, de 16 de diciembre de 2010.

2.- OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Objetivo general:

- Sistematizar las buenas prácticas de RSE de empresas del Eticentre y obtener indicadores sintéticos de RSE de estas empresas, a fin de favorecer el efecto demostración de las buenas prácticas y disponer de una fotografía de la situación de nuestro tejido empresarial en relación a la RSE.

Objetivos específicos:

- Sistematizar las buenas prácticas de empresas de Eticentre en relación al medio ambiente, las políticas laborales, de igualdad de oportunidades y conciliación y a la política social.
- Obtener indicadores sintéticos de RSE de empresas del Eticentre.
- Difundir las buenas prácticas y el resultado de la evaluación con indicadores.
- Diseño de acciones formativas y de mejora colectivas en función de las carencias detectadas en relación a la implantación de la RSE.

Metodología:

Indicadores de RSE:

- Se ha utilizado un sistema de 17 indicadores simplificados de RSE elaborado para el Eticentre por los profesores de economía de la UIB Patricia Horsch y Pere Albertí, que se muestra en el capítulo 3.
- Se ha realizado el trabajo de campo con 22 empresas de Eticentre para obtener indicadores tanto de la dirección como de la plantilla por parte de la técnica María Luján Olivera a lo largo de los meses de enero y febrero de 2011.
- En el caso de los indicadores en la evaluación de los cuales ha intervenido la plantilla, a través de un cuestionario anónimo, se han establecido los siguientes criterios de muestreo para que la información obtenida sea representativa del total de la plantilla:
 - Empresas de hasta 5 trabajadores: 100% de la plantilla.
 - Empresas que tienen entre 6 y 14 trabajadores: 50% de la plantilla.
 - Empresas que tienen entre 15 y 39 trabajadores: 30% de la plantilla.
 - Empresas que tienen entre 40 y 50 trabajadores: 20% de la plantilla.
 - Empresas de más de 50 trabajadores: 10% de la plantilla.
- Las necesidades formativas y de mejora han sido elaboradas a partir de la valoración cualitativa de los resultados agregados de los indicadores, diferenciando entre aquellos que tienen un grado de desarrollo alto,

medio y bajo; por parte de la técnica María Luján Olivera y del responsable del proyecto y gerente del Eticentre Jordi López.

Fichas descriptivas de buenas prácticas:

- Se ha adaptado el modelo de ficha descriptiva utilizado por la Dirección general de RSC de la Consejería de Turismo y Trabajo para la elaboración del Catálogo balear de empresas socialmente responsables, actualmente pendiente de publicación.
- Se han sistematizado diferentes fuentes de información sobre buenas prácticas de RSE de 22 empresas del Eticentre, especialmente la contenida en el Catálogo balear de empresas socialmente responsables.
- Se ha devuelto el borrador de ficha a las empresas participantes, a fin de contrastar la información y detectar posibles errores o carencias.



3.- INDICADORES DE RSE

El Eticentre dispone de un código ético de conducta empresarial que sitúa el horizonte hacia el que quieren avanzar las empresas adheridas, con un sistema de indicadores de gestión y evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial². Inicialmente, en 2004 y 2005, se realizó una prueba piloto de evaluación de los indicadores del código ético con la empresa Carpintería Vicens³, llegándose a la conclusión que para trabajar con microempresas se tenía que realizar un esfuerzo de adaptación a las necesidades y posibilidades reales de estas.

A tal efecto, a través de los profesores de economía de la UIB Patricia Horrach y Pere Albertí, se elaboró un sistema de indicadores simplificado de la RSE, con 17 indicadores sintéticos para empresas de hasta 10 personas trabajadoras. En el verano de 2009 se realizó una prueba piloto con 4 empresas de Eticentre, a fin de probar el sistema de indicadores, llegándose a la conclusión que era un procedimiento válido para tener una fotografía de la situación de la empresa en relación a la RSE, con la ventaja de permitir presentar datos agregados de un conjunto de empresas.

Una vez realizada la prueba piloto, se ha generalizado la evaluación mediante los 17 indicadores de síntesis, lo que permite ofrecer una fotografía bastante representativa de la situación de las Pymes y microempresas de Mallorca en relación a la RSE. La presentación de datos colectivos permite además diseñar acciones formativas en función de las principales carencias detectadas.

Sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para empresas del Eticentre:

Indicadores	Quien evalúa
1.- Información económico-financiera puesta a disposición de las personas trabajadoras	Dirección/ Plantilla
2.- Correspondencia entre las diferencias salariales con la responsabilidad o dedicación	Dirección
3.- Celebración de reuniones entre las personas trabajadoras y la dirección para tratar aspectos de la organización diaria de la empresa	Plantilla
4.- Grado de rotación de la plantilla	Dirección
5.- Elaboración de planes de formación de las personas trabajadoras	Dirección/ Plantilla
6.- Flexibilidad horaria y disposición de tiempo para cuestiones familiares	Dirección/ Plantilla
7.- Existencia de sistemas de actuación en caso de conflicto, quejas y reclamaciones	Dirección/ Plantilla
8.- Organización de reuniones (formales e informales) para debatir problemas internos	Dirección/ Plantilla
9.- Puestos de trabajo ocupados por personas	Dirección

² Ver: www.eticentre.org/documents/indicadors-código-etic-eticentre.pdf

³ Ver: www.eticentre.org/documents/código-etic-fusteria-vicens.pdf

procedentes de inserción	
10.- Recogida de quejas de clientes y proveedores	Dirección
11.- Proveedores del ámbito de la economía social y solidaria	Dirección
12.- Ventajas comerciales para los clientes del ámbito de la economía social y solidaria	Dirección
13.- Residuos producidos destinados a reciclaje	Dirección
14.- Uso de papel reciclado	Dirección
15.- Evolución de los consumos de agua y energía	Dirección
16.- Participación en redes	Dirección
17.- Realización de inversiones o ahorros socialmente responsables	Dirección

Resultado de los indicadores⁴:

	1. Información económica a disposición plantilla	2. Diferencias salariales según dedicación	3. Reuniones de la organización con plantilla	4. Rotación plantilla	5. Planes de formación	6. Flexibilidad horaria	7. Sistemas de actuación ante conflictos	8. Reuniones para debatir problemas internos	9. Personas procedentes de inserción	10. Recogida de quejas de clientes y proveedores	11. Proveedores de economía social y solidaria	12. Ventajas comerciales para clientes sociales	13. Residuos destinados a reciclaje	14. Uso de papel reciclado	15. Evolución consumos de agua y energía	16. Participación en redes	17. Inversiones socialmente responsables
1. Actua Desenvolupament	SI	SI	100% SI	80%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	90%	SI	↓	SI	SI
	60% SI				100% SI	100% SI	80% SI	100% SI									
2. ADC Abogados	SI	SI	SI	0	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	100%	SI	→	SI	SI
	SI				NO	SI	SI	SI									
3. Akha Edicions	SI	SI	SI	17%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	100%	SI	N.D.	SI	SI
	100% SI				100% SI	100% SI	100% SI	100% SI									
4. Alcari Escola de Cuina	SI	SI	N.D.	21%	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	86%	NO	↓	SI	NO
	N.D.				N.D.	N.D.	N.D.	N.D.									
5. Asociación La Sonrisa Médica	SI	SI	N.D.	43%	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	100%	NO	↓	SI	NO
	N.D.				N.D.	N.D.	N.D.	N.D.									
6. Authex	SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	100%	SI	N.D.	SI	NO
	100% SI				100% SI	100% SI	100% SI	100% SI									
7. Can Majoral	SI	N.P.	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	SI	→	SI	NO
	50% SI				25% SI	100% SI	100% SI	100% SI									
8. Colonya Caixa Pollença	SI	SI	67% SI	1%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	Papel, tóner	SI	→	SI	SI
	100% SI				63% SI	83% SI	75% SI	67% SI									
9. Fortuny & Associats	NO	SI	80% SI	0%	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	100%	SI	↓	SI	NO
	100% NO				60% SI	60% SI	60% SI	60% SI									
10. Fundación Deixalles	SI	SI	N.D.	N.D.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	N.D.	SI	N.D.	SI	SI
	N.D.				N.D.	N.D.	N.D.	N.D.									

⁴ En el caso de los indicadores de tipo laboral que se obtienen tanto a partir de la Dirección como de la plantilla de la empresa (los número 1, 5, 6, 7 y 8), la casilla correspondiente se ha dividido en dos, correspondiendo la superior a la valoración de la dirección y la inferior a la valoración de la plantilla. N.D. significa que el dato no se encuentra, y N.P., que no procede.

11. Fusteria Font	NO	SI	56% SI	0%	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	100%	NO	N.D.	SI	NO
	100% NO				100% SI	100% SI	67% SI	67% SI									
12. La Unión Imprenta	NO	N.P.	50% SI	0%	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	100%	SI	→	SI	SI
	50% SI				50% SI	100% SI	75% SI	50% SI									
13. Palma Pictures	SI	SI	100% SI	N.D.	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	N.P.	100%	SI	N.D.	SI	NO
	40% SI				100% SI	60% SI	40% SI	100% SI									
14. Penta Asesores Laborales	SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	Papel, tóner, pilas	SI	↓	SI	NO
	100% SI				100% SI	100% SI	100% SI										
15. Pompas Fúnebres Manacor	NO	SI	100% SI	6%	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	85%	SI	↑	SI	SI
	80% SI				80% SI	100% SI	100% SI	100% SI									
16. Ribas & Farnos-Franch	SI	SI	100% SI	18%	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	100%	SI	N.D.	SI	SI
	33% SI				66% SI	100% SI	33% SI	100% SI									
17. Rover	SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	100%	SI	N.D.	SI	NO
	100% SI				100% SI	100% SI	100% SI										
18. Segura Duran Assessors	NO	SI	43% SI	0%	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	86%	NO	→	SI	NO
	29% SI				71% SI	100% SI	43% SI	71% SI									
19. Sercool Insular	SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	Plástico, cartón	NO	N.D.	SI	N.D.
	100% SI				66% SI	100% SI	100% SI	100% SI									
20. Sinergies i Gestió Empresarial	NO	SI	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	100%	SI	↑	SI	NO
	100% NO				100% NO	100% SI	100% NO	100% SI									
21. Tres Serveis Culturals	SI	SI	N.D.	N.D.	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	Papel, tóner	SI	N.D.	SI	NO
	N.D.				N.D.	N.D.	N.D.										
22. Vinyes i Bodegues M. Oliver	SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	100%	NO	→	SI	SI
	25% SI				100% SI	100% SI	100% SI	100% SI									
	1. Información económica a disposición plantilla	2. Diferencias salariales según dedicación	3. Reuniones de la organización con plantilla	4. Rotación plantilla	5. Planes de formación	6. Flexibilidad horaria	7. Sistemas de actuación ante conflictos	8. Reuniones para debatir problemas internos	9. Personas procedentes de inserción	10. Recogida de quejas de clientes y proveedores	11. Proveedores de economía social y solidaria	12. Ventajas comerciales para clientes sociales	13. Residuos destinados a reciclaje	14. Uso de papel reciclado	15. Evolución consumos de agua y energía	16. Participación en redes	17. Inversiones socialmente responsables

Necesidades formativas y de mejora:

Las necesidades formativas y de mejora se establecen en función de la siguiente valoración cualitativa de los resultados de los indicadores, clasificando su grado de desarrollo en alto, medio y bajo:

DESARROLLO ALTO	
<i>Indicadores</i>	<i>Observaciones</i>
1. Información económico-financiera puesta a disposición de las personas trabajadoras	Se pone a disposición la información sobretodo a través de reuniones y de la distribución de la memoria anual.
2.- Correspondencia entre las diferencias salariales con la responsabilidad o dedicación	Se diferencia en función de convenios sectoriales y tablas salariales propias y de la responsabilidad de cada puesto de trabajo.
3.- Reuniones entre la dirección y la plantilla para tratar aspectos de organización	En algunos casos se producen diferentes percepciones por parte de la plantilla a causa del carácter informal de estas reuniones.
4.- Grado de rotación de la plantilla	La mayoría de empresas tienen una plantilla fija bastante estable, a pesar que se produce más rotación cuando se gestionan proyectos de duración determinada.
5.- Elaboración de planes de formación	Muchas veces, sobretodo en las empresas más pequeñas, la planificación de la formación es de carácter informal.
6.- Flexibilidad horaria y disposición de tiempo para cuestiones familiares	Existen bastantes casos en que las personas trabajadoras se organizan sus horarios, en otros casos se requiere la comunicación previa al superior o se permite compensar horas dedicadas a cuestiones familiares.
7.- Existencia de sistemas de actuación en caso de conflicto, quejas y reclamaciones	Predomina la realización de reuniones informales y la intervención de los representantes de los trabajadores. El carácter a menudo informal de los sistemas de actuación hace que no siempre sean percibidos por parte de la plantilla.
8.- Organización de reuniones para debatir problemas internos	Existen tanto reuniones periódicas planificadas como reuniones informales en función de las necesidades.
10.- Recogida de quejas de clientes y proveedores	Predominan los procedimientos derivados de sistemas de gestión, realización de encuestas o cuestionarios y los mecanismos informales.
13.- Residuos producidos destinados a reciclaje	La mayor parte de los residuos producidos se destinan a reciclaje.
16.- Participación en redes	Predomina la participación en agrupaciones sectoriales y profesionales y en redes sociales.

DESARROLLO MEDIO	
<i>Indicadores</i>	<i>Observaciones</i>
9.- Puestos de trabajo ocupados por personas procedentes de inserción	En casi la totalidad de los casos con respuestas positivas existen personas con discapacidad en plantilla, no así de procesos de inserción social.
12.- Ventajas comerciales para los clientes de la economía social y solidaria	A pesar que son mayoría las empresas que no tienen este tipo de ventajas, estas no siempre son de aplicación a causa de los productos o servicios que se comercializan.

14.- Uso de papel reciclado	Además de respuestas negativas en la tercera parte de los casos, se ha de tener en cuenta que a menudo se hace un uso limitado del papel reciclado.
-----------------------------	---

DESARROLLO BAJO	
<i>Indicadores</i>	<i>Observaciones</i>
11.- Proveedores del ámbito de la economía social y solidaria	A pesar que son mayoría las empresas que tienen algún proveimiento social, estos son de carácter muy puntual.
15.- Evolución de los consumos de agua y energía	Algunas empresas han reducido sus consumos, pero hay muchas que no hacen seguimiento, en parte por tener consumos poco significativos a causa de su actividad.
17.- Realización de inversiones o ahorros socialmente responsables	Hay un 40% de respuestas positivas, pero se utiliza sólo el ahorro ético de Colonya Caja de Ahorros de Pollença.

De esta valoración cualitativa de los indicadores se desprenden las siguientes necesidades formativas y de mejora:

Necesidades formativas:

- Proveimientos del ámbito de la economía social y solidaria.
- Inversiones socialmente responsables.

Necesidades de mejora:

- Formalizar los mecanismos informales tan habituales en el caso de las microempresas, por ejemplo en relación a las reuniones entre la dirección y la plantilla para tratar aspectos de organización, la planificación de la formación o la existencia de sistemas de actuación en caso de conflicto.
- Implicar más a las personas trabajadoras en las políticas de RSE, proporcionando formación e información, a fin de mejorar su percepción de las acciones desarrolladas.
- Realizar seguimientos de los consumos de energía y agua.
- Valorar las posibilidades de colaborar en proyectos de inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social.



4.- BUENAS PRÁCTICAS DE RSE

Se ha utilizado el modelo de ficha descriptiva utilizado por la Dirección general de RSC de la Consejería de Turismo y Trabajo para la elaboración del Catálogo balear de empresas socialmente responsables, actualmente pendiente de publicación.

A continuación se muestran las fichas de buenas prácticas de RSE de las 22 empresas de Eticentre contempladas en el estudio:

- 1.- [Actua Desenvolupament SL](#)
- 2.- [ADC Abogados](#)
- 3.- [Akha Edicions i Projectes Culturals SL](#)
- 4.- [Alcari Escola de Cuina SL](#)
- 5.- [Asociación La Sonrisa Médica](#)
- 6.- [Authex SA](#)
- 7.- [Can Majoral SAT](#)
- 8.- [Colonya Caja de Ahorros de Pollença](#)
- 9.- [Fortuny & Associats Despatx Laboral i Jurídic SL](#)
- 10.- [Fundación Deixalles](#)
- 11.- [Fusteria Font SA](#)
- 12.- [La Unión Imprenta SL](#)
- 13.- [Palma Pictures TMPC SL](#)
- 14.- [Penta Asesores Laborales SL](#)
- 15.- [Pompas Fúnebres de Manacor SA](#)
- 16.- [Ribas & Farnós-Franch Asesores Jurídicos y Tributarios SL](#)
- 17.- [Rover SL](#)
- 18.- [Segura Duran Assessors SA](#)
- 19.- [Sercool Insular SL](#)
- 20.- [Sinergies i Gestió Empresarial SL](#)
- 21.- [Tres Serveis Culturals SL](#)
- 22.- [Vinyes i Bodegues Miquel Oliver SL](#)



1.- Actua Desenvolupament SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Actua Desenvolupament SL
Nombre comercial	Actua
Dirección	c/ Guillem Terrassa i Pol, 2, 1r, 1 ^a 07350 Binissalem
Año de creación	2004
Actividad que desarrolla	Consultoría, servicios de comunicación y educativos.
Descripción de la actividad de la empresa	Desarrollo de estudios técnicos y actuaciones de ingeniería ambiental e innovación, así como servicios de asesoramiento, comunicación, y educación sociocultural en general.
Sector de actividad	Servicios técnicos, consultoría, comunicación y educación.
Número de trabajadores (media 2009)	18
Facturación (2009)	985.144 €
Teléfono	902104494
Web	www.actuainfo.com
Persona de contacto	Pilar Escandell

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Implantación de un sistema de gestión ambiental.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Se generan medidas adecuadas contra todo tipo de discriminación en los puestos de trabajo, en el desarrollo profesional y en la contratación.
Conciliación de la vida familiar y laboral	La empresa dispone de horario flexible, de jornada continua todo el año, de posibilidades de jornada flexible y teletrabajo para poder tener cuidado de familiares.
Política social	La empresa ofrece oportunidades de formación o prácticas para jóvenes.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Añadir un valor más a la empresa, para ser más competitiva de cara a trabajar con la administración pública.

- Aumentar la satisfacción de las personas trabajadoras.
- Generar responsabilidad y autonomía en las personas trabajadoras.
- Brindar oportunidades a jóvenes para ayudarles a tener más posibilidades de inserción laboral.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión ambiental (ISO 14001).
- Actuaciones de política laboral y conciliación: criterios de selección basados en las competencias necesarias para cubrir el puesto de trabajo, horario flexible de 8:00 a 15:00 h, teletrabajo, cada miembro de la plantilla tiene su móvil, donde los clientes los pueden localizar y contactar con ellos en cualquier momento.
- Actuaciones de política social: firma de convenios de colaboración con la Universitat de les Illes Balears.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Es interno de la empresa. De forma periódica, habrá auditorías por una empresa certificadora.
- En los aspectos de conciliación se realiza el seguimiento por parte de los responsables de departamento. Se tiene previsto realizar una evaluación anual.
- En aspectos laborales el seguimiento y evaluación lo realiza de forma directa la dirección de la empresa.
- En los aspectos sociales las entidades con las que se mantienen colaboraciones realizan un seguimiento y evaluación de este tipo de acciones.
- También se utiliza el sistema simplificado de 17 indicadores para empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
De momento, las personas trabajadoras han sido el único grupo de interés que ha tenido una implicación directa, así como una empresa proveedora que se encargaba de hacer el seguimiento de la implantación de la ISO. En los aspectos de conciliación ha participado la plantilla íntegramente y la dirección de la empresa. En aspectos laborales la dirección de la empresa lo ha generado desde el nacimiento de la empresa. En los aspectos sociales, la dirección de la empresa, parte de la plantilla y entidades públicas.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
Los trabajadores, de forma directa; los proveedores de tóner que asumen la gestión de los únicos residuos peligrosos que se generan; los clientes

aceptando la gestión de proyectos en formato digital de la mayoría de documentos generados, así como priorizando las comunicaciones (correo electrónico, teléfono) antes que las reuniones presenciales, siempre que se encuentre adecuado.

En los aspectos de conciliación participan las personas trabajadoras y los clientes de forma directa.

En aspectos laborales se produce la participación de las personas trabajadoras, ya que todas están de acuerdo con estas acciones. Es más, durante la trayectoria de la empresa, nunca se ha producido un caso de discriminación hacia otra persona, con lo cual esta acción se genera de forma espontánea.

En los aspectos sociales participan en el desarrollo entidades públicas y parte de la plantilla.

Seguimiento y evaluación

Es interno de la empresa. De forma periódica, habrá auditorías por una empresa certificadora.

En los aspectos de conciliación se realiza el seguimiento por parte de los responsables de departamento. Se tiene previsto realizar una evaluación anual.

En aspectos laborales el seguimiento y evaluación lo realiza de forma directa la dirección de la empresa.

En los aspectos sociales las entidades con las que se mantienen colaboraciones realizan un seguimiento y evaluación de este tipo de acciones.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Competitividad

Las actuaciones referidas a aspectos de conciliación han aumentado el nivel de competitividad porque la plantilla es más productiva debido a la flexibilidad y a la posibilidad de adecuar el trabajo al mejor ritmo de productividad de cada persona.

Repercute en un mejor clima laboral, que aumenta la motivación de las personas trabajadoras y ello hace posible ser más competitivos ya que el “producto” de la empresa es el servicio que ofrece y la “materia prima” más valiosa son las personas trabajadoras.

Las actuaciones de acción social pueden aportar un valor añadido a la empresa frente a los competidores.

Mejoras en la gestión

Han servido para tener más controlados los diferentes aspectos ambientales de la empresa.

La gestión ha mejorado porque la plantilla es más productiva debido a la flexibilidad y a la posibilidad de adecuar el trabajo al mejor ritmo de productividad de cada persona.

Aumenta la eficacia en la gestión, ya que prima el talento y la capacidad de las personas sobre otras cuestiones y estereotipos.

Mejoras en la productividad

Ha aumentado porque la plantilla es más productiva debido a la flexibilidad y a

la posibilidad de adecuar el trabajo al mejor ritmo de productividad de cada persona.

Aumenta la eficacia en la gestión, ya que prima el talento y la capacidad de las personas sobre otras cuestiones y estereotipos.

Mejoras en la innovación

De una forma indirecta y como consecuencia de los tipos de acciones que se desarrollan, podría influir en el nivel de innovación que genera la empresa.

La diversidad de plantilla genera mejoras en la gestión y en la innovación.

La acción social no produce beneficios de forma directa, pero de una forma indirecta las acciones formativas permiten aumentar la innovación, ya que la beca de formación fue encaminada a la investigación dentro del campo de los residuos.

Mejoras en la motivación

El hecho de tener un sistema de gestión ambiental estandarizado motiva mucho más a la plantilla.

La motivación ha aumentado porque la plantilla es más productiva debido a la flexibilidad y a la posibilidad de adecuar el trabajo al mejor ritmo de productividad de cada persona. De forma directa esta acción ayuda a generar mejor motivación a toda la plantilla, motivo por el que es una acción muy valorada por la plantilla.

Mejoras en el medio ambiente

La mejora es directa e importante para el medio ambiente a nivel local.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Se nota una mejora en las relaciones con las administraciones, ya que estas valoran el hecho de trabajar con proveedores certificados.

Con las personas trabajadoras, porque aumenta la coherencia con la finalidad de la empresa, según se ha podido analizar.

De forma directa con las personas trabajadoras, de forma indirecta con la sociedad (familias de las personas trabajadoras) y con los clientes (flexibilidad en el horario de las reuniones).

Nuestro principal cliente (las administraciones públicas) valora muy positivamente esta acción específica.

En los aspectos sociales, con la comunidad local, ya que genera una mayor relación, muy positiva para ambas partes.



2.- ADC Abogados

1.- Identificación de la empresa

Razón social	ADC Abogados
Nombre comercial	ADC Abogados
Dirección	C/ de la Palma, 5-B, 1r-A 07003 Palma
Año de creación	2006
Actividad que desarrolla	Servicios de información, orientación y asesoramiento de carácter económico-financiero, empresarial, jurídico y asistencia letrada ante juzgados y tribunales.
Descripción de la actividad de la empresa	ADC Abogados es una empresa familiar con sede en las Islas Baleares y en Andalucía, que presta servicios de información, orientación y asesoramiento de carácter económico-financiero, empresarial, jurídico y asistencia letrada ante juzgados y tribunales, en los ámbitos del Derecho administrativo, laboral, penal y civil.
Sector de actividad	Abogacía
Número de trabajadores (media 2009)	4
Facturación (2009)	96.116 €
Teléfono	971725741
Web	www.adcabogados.com
Persona de contacto	Pablo Alonso de Caso Lozano

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Reducción del consumo de recursos y reciclaje de residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Medidas adecuadas para proporcionar protección suficiente al personal en materia de seguridad, salud y protección social.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Flexibilidad horaria para toda la plantilla.
Política social	Incentivación de la participación de las personas trabajadoras en actividades en beneficio de la comunidad.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- ADC Abogados entiende que actuar desde la ética en la prestación de servicios y en la relación con otros actores sociales contribuye al crecimiento como empresa y como personas.
- La actuación profesional se desarrolla desde la independencia, entendida esta como una exigencia derivada del Estado de Derecho que supone ejercer el derecho de preservación de la libertad profesional ante posibles conflictos de intereses.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Seleccionando proveedores en función de su respeto al medio ambiente.
- Prestando servicios de asistencia letrada para los sindicatos Confederación Nacional de Trabajadores (CNT Balears) y Confederación General del Trabajo (CGT Balears), supeditando el aspecto lucrativo al apoyo social y humano a las personas afiliadas a estos sindicatos.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
La Dirección de la empresa ha definido estas acciones teniendo en cuenta el impacto que podrían tener en sus clientes y proveedores.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
Toda la plantilla participa en la ejecución de estas acciones.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
No se realiza una evaluación formal, pero se han aplicado los 17 indicadores de RSE del Eticentre.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Algunos tipos de clientes valoran la rapidez de gestión que permite la utilización de nuevas tecnologías en lugar de imprimir en papel.
<i>Mejoras en la gestión</i>
El uso de nuevas tecnologías permite ser más eficaces y generar una disminución de costes.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Se reducen tiempos de gestión.

Mejoras en la innovación

Con la digitalización de documentos se ofrece un servicio innovador en el sector.

Mejoras en la motivación

Las personas trabajadoras asumen su responsabilidad con el medio ambiente y aceptan de buen grado estas acciones.

Mejoras en el medio ambiente

La mejora en este aspecto es obvia, directa y significativa, teniendo en cuenta que se controlan todos los recursos naturales consumidos así como los residuos generados.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Con los clientes y proveedores se genera una relación de proximidad, al tener un nuevo canal de comunicación como el e-mail, que hace posible mantener una relación más próxima con la empresa.



3.- Akha Edicions i Projectes Culturals SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Akha Edicions i Projectes Culturals SL
Nombre comercial	Akha Edicions i Projectes Culturals
Dirección	Pl. del Rosari, 2, 2n – 07001 Palma
Año de creación	2002
Actividad que desarrolla	Diseño y desarrollo de productos editoriales, producción de contenidos periodísticos, gestión comercial y económica de los medios.
Descripción de la actividad de la empresa	Akha Edicions es una empresa creada por un equipo de profesionales del mundo de la comunicación y del marketing, especializada en la definición y gestión de proyectos editoriales en un sentido global, tanto proyectos propios como para diferentes clientes y empresas.
Sector de actividad	Editorial – cultural.
Número de trabajadores (media 2009)	6
Facturación (2009)	501.002 €
Teléfono	971 729 230
Web	www.edicionsakha.com
Persona de contacto	Josep M ^a Bertran Andrés

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Se ha puesto en marcha un plan de reducción de los consumos de energía, agua y papel.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Actuaciones de conciliación de la vida familiar y profesional.
Política social	Participación en iniciativas de promoción e implantación de prácticas <i>slow</i> , de Responsabilidad Social Empresarial y de fomento del conocimiento de los aspectos propios de las Islas Baleares.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Por conciencia personal del responsable de la empresa y por iniciativa colectiva del equipo de trabajadores y trabajadoras.
- Por la necesidad de encontrar puntos de contacto entre la producción de servicios para diferentes clientes, el equilibrio emocional de las personas que prestan este servicio y la calidad de vida de las personas implicadas en cada proyecto empresarial gestionado.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: a través de un plan de reducción de consumos de energía, agua y papel.
- Actuaciones de conciliación: a través de la flexibilidad de horarios y del trabajo en red.
- Actuaciones de política social: través de la participación en reuniones y plataformas de sensibilización social, mediante el impulso de programas de difusión cultural vinculados al patrimonio material e inmaterial de las Islas Baleares, asumiendo el Código Ético de Responsabilidad Social Empresarial del Eticentre y participando en organizaciones como *Slowfood* y otras entidades defensoras de los valores ambientales.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Con el seguimiento de objetivos anuales por parte de los responsables de la empresa y la revisión sistemática de las políticas.
- A través del sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para empresas del Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
La dirección de la empresa participa en todos los casos; después, en función del tipo de acción, pueden participar también la plantilla, la comunidad local, los proveedores, administraciones públicas o clientes.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
La dirección de la empresa participa en todos los casos; después, en función del tipo de acción, pueden participar también la plantilla, la comunidad local, los proveedores, administraciones públicas o clientes.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
No existe un sistema de seguimiento o evaluación protocolizado.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
La gestión de la RSE mejora la imagen de la empresa, tanto interna como externamente, lo que agrega valor a los servicios ofrecidos.
<i>Mejoras en la gestión</i>
La gestión diaria mejora por la mayor motivación entre los grupos de interés y porque las relaciones son más fluidas.
<i>Mejoras en la productividad</i>
La plantilla tiene un alto nivel de satisfacción, lo cual repercute de forma positiva y directa en la productividad de la empresa.
<i>Mejoras en la innovación</i>
Las relaciones fluidas con los grupos de interés generan sinergias y aportaciones de ideas que favorecen la innovación.
<i>Mejoras en la motivación</i>
La plantilla tiene un alto nivel de satisfacción, lo que repercute de forma positiva y directa en la productividad de la empresa.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
Vienen dadas por la reducción de los consumos de energía, agua y papel.
<i>Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés</i>
Las actuaciones de RSE generan confianza y mejores relaciones con los grupos de interés.



4.- Alcari Escola de Cuina SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Alcari Escola de Cuina SL
Nombre comercial	Alcari Escola de Cuina
Dirección	c/ Ses Rrafaletes, 1, bajos 07015 Palma
Año de creación	
Actividad que desarrolla	Actividades de cocina y promoción de los colectivos más desfavorecidos.
Descripción de la actividad de la empresa	Escuela de cocina y servicios de comedores colectivos, basados en cocina mediterránea de calidad.
Sector de actividad	Cocina.
Número de trabajadores (media 2009)	70
Facturación (2009)	3.000.000 €
Teléfono	971700227
Web	www.alcari.com
Persona de contacto	Pere Coli

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Acciones de gestión ambiental.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	La empresa consulta con las personas trabajadoras los temas importantes.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Posibilidad de entrada y salida flexible, jornada continua todo el año, y posibilidad de acomodar la jornada según necesidades de cuidado de familiares a cargo.
Política social.	Colaboración permanente con la comunidad local a través de la creación de Ateneu Alcari, una entidad no lucrativa vinculada a Alcari Escola de Cuina.

2.1.- Por que motivos se realizan? Objetivos.

- Para tener cuidado del medio ambiente a través de una correcta gestión ambiental.
- Para conseguir que la plantilla conozca la situación y pueda participar aportando sugerencias, obteniendo así un alto grado de implicación.

- Para canalizar el espíritu de contribución social de Alcari, a través de la gestión de servicios de calidad orientados al desarrollo integral de colectivos vulnerables; en concreto, mujeres, niños y jóvenes, contribuyendo a construir una comunidad más solidaria.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?.

- Actuaciones ambientales: ISO 14001 en proceso, inscripción en el registro como pequeño productor de residuos, comunicación al personal del plan de gestión ambiental a través de instrucciones de trabajo, comunicación a los clientes de las buenas prácticas ambientales a través de manuales de buenas prácticas, separación de residuos, contrato con gestor autorizado de residuos, reutilización del papel usado, almacenamiento y uso de productos químicos según instrucciones de trabajo, listado de recomendaciones para el ahorro de agua y energía y minimización de productos contaminantes en la limpieza.
- Actuaciones de conciliación: posibilidad de llevar los hijos al trabajo en caso de necesidad, escuela de verano para hijos de las personas trabajadoras y alumnos, autonomía de toda la plantilla para entrar y salir, así como para organizar su jornada sobre la base del cumplimiento de objetivos y tareas, posibilidad en algunos puestos para realizar teletrabajo, horario de entrada y salida flexible, horario intensivo los meses de julio y agosto.
- Actuaciones sociales: programas socioeducativos para niños/as y jóvenes, gestión de actividades educativas y sociales, fuera del horario escolar, programas específicos para mujeres.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación

- Se realizan 3 juntas anuales de todos los responsables.
- Se aplica el sistema simplificado de 17 indicadores para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
En las acciones de conciliación participan la dirección, los responsables de departamento y la plantilla, que en función de sus necesidades personales participa en la definición de las actuaciones. Los clientes por su parte condicionan la necesidad de horario de apertura de la empresa. En relación a las políticas laborales, en la fase de diseño participa la dirección de la empresa, definiendo como y cuando se llevan a término estas acciones y aportando sugerencias para su realización. En las acciones sociales participan la dirección de la empresa, junto con colaboradores tanto externos como internos que han participado aportando sugerencias e ideas para la definición de las acciones de Ateneu Alcari.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
En las acciones de conciliación participa la plantilla en su totalidad, ya que es

la que disfruta de estos beneficios. En algún caso puntual también participa la administración, ayudando a su ejecución mediante subvenciones.

En las acciones ambientales también participa la administración a través de la aportación de recursos económicos y subvenciones, así como la dirección y las personas trabajadoras, ejecutando de forma cotidiana las acciones acordadas.

En relación a las políticas laborales, en la ejecución de las acciones participa la dirección, que es quien acostumbra a proponer los temas que se consensuan con la plantilla.

En las acciones sociales participa la dirección de la empresa, junto con las personas usuarias de la Asociación Ateneu Alcari, y las administraciones públicas que aportan los recursos necesarios para el desarrollo de las acciones.

Seguimiento y evaluación

Se realiza un seguimiento y evaluación de forma informal por parte de la dirección de la empresa. Las personas trabajadoras también pueden hacer una evaluación individual de la cobertura y beneficios de las actuaciones desarrolladas.

El seguimiento de las acciones de tipo laboral se realiza de forma informal. A final de la temporada se realiza una evaluación verbal de su eficacia.

En el caso de las acciones de tipo social se realiza una evaluación anual de los proyectos gestionados a través de una memoria de actividades.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Competitividad

Las acciones de conciliación generan mayor satisfacción del personal, mayor motivación, y como consecuencia de ello, contribuyen a mejorar el servicio prestado, lo que se traduce en un valor añadido importante y valorable por los clientes.

Las acciones de tipo ambiental suponen un reforzamiento de la competitividad ante las administraciones públicas y los agentes sociales.

En relación a las políticas laborales, la competitividad aumenta porque las personas están más implicadas, y ello repercute en la mejora de procesos, a causa de la mayor comunicación entre los diferentes departamentos.

Mejoras en la gestión

En los aspectos de conciliación, la mayor motivación de la plantilla comporta un mayor grado de implicación y de interés para llevar adelante una gestión más eficiente.

Las acciones ambientales mejoran el control de los gastos y los hábitos de uso de la energía y de la separación de residuos.

Las acciones de tipo laboral mejoran la gestión ya que al poder comentar de forma frecuente los diferentes temas que afectan a la empresa se obtienen más sugerencias e información válida para mejorar la gestión.

Mejoras en la productividad

Las medidas de conciliación generan mayor satisfacción, mayor motivación, y como consecuencia de ello, suponen una mejora en la productividad de las

personas.

Las acciones ambientales generan un menor gasto energético.

Mejoras en la innovación

Las acciones de tipo laboral generan una mejora en la innovación a causa de la aportación de sugerencias, ideas e inquietudes que la mejora de la comunicación interna hacen posible.

En las acciones de carácter social se observa una aportación a la innovación en cada nuevo proyecto que se pone en marcha.

Mejoras en la motivación

Las acciones de conciliación generan el incremento más notorio en la motivación, que repercute de forma positiva en otros ámbitos. El hecho de poder satisfacer sus necesidades personales hace que las personas tengan una actitud más positiva de cara al trabajo.

En las políticas laborales se observan mejoras como consecuencia del sentimiento de pertenencia que se despierta en la plantilla.

Mejoras en el medio ambiente

El horario continuo permite reducir consumos, y también influye en los medios de transporte utilizados y las emisiones generadas, con lo que se puede considerar que el horario continuo es beneficioso para el medio ambiente.

En las políticas laborales, la mayor motivación del personal repercute en un mayor grado de concentración y de atención en la realización de consumos, lo que de forma indirecta ayuda a una mejor utilización de los recursos, reduciéndolos en la medida de lo posible y generando menos residuos.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Alcari considera que las acciones de conciliación mejoran la relación con las personas que conforman su plantilla, y que ello repercute, de forma más indirecta, en sus familiares y en la comunidad local.

También permiten una mejora de las relaciones entre la empresa y la comunidad local, así como con las administraciones públicas vinculadas a través de la realización de proyectos.



5.- Asociación La Sonrisa Médica

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Asociación La Sonrisa Médica
Nombre comercial	La Sonrisa Médica
Dirección	c/ Andrea Doria, 42, bajos 07014 Palma
Año de creación	1994
Actividad que desarrolla	Servicios de acompañamiento sanitario.
Descripción de la actividad de la asociación	Introducir, en los hospitales de las Islas Baleares, payasos profesionales especializados para que, a través del humor, colaboren en el proceso terapéutico.
Sector de actividad	Servicios sanitarios auxiliares.
Número de trabajadores (media 2009)	
Facturación (2009)	
Teléfono	971284106
Web	www.sonrisamedica.org
Persona de contacto	Ana Ferreira

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Minimización de consumos.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Actuaciones de conciliación de la vida familiar y personal.
Política social	Participación en diferentes acontecimientos sociales.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Para no contribuir al derroche de recursos.
- Para buscar la satisfacción de las personas, considerando sus necesidades.
- Para sensibilizar, educar en valores y formar a la sociedad en el uso del humor.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Minimización de consumos: impresiones a doble cara, reducción del tamaño de las letras, utilización de papel usado para borradores,

utilización de maquinaria de bajo consumo, sensibilización en medio ambiente, inversiones de aislamiento térmico, traslado de payasos en bicicleta a los centros hospitalarios.

- Actuaciones de conciliación: los horarios son totalmente adaptables a las necesidades familiares y personales, se trabaja por objetivos, teletrabajo, organización de los horarios de los payasos sobre la base de sus necesidades personales.
- Participaciones sociales: socios de Eticentre, apoyo a la asociación de vecinos de Son Armadans y participación en acontecimientos y actos escolares y en residencias de tercera edad.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
En el ámbito ambiental interviene la dirección y la comunidad local que permite generar soluciones para las necesidades que se detectan. En el ámbito laboral, la plantilla al completo busca y plantea sus necesidades de conciliación. En el ámbito social, la gerente de la entidad da respuesta a las peticiones de diferentes entidades y define las acciones con el consenso de los payasos.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
Toda la plantilla participa en la gestión ambiental que se realiza. En ocasiones, si el hospital está haciendo alguna acción ambiental, los payasos pueden participar de estas acciones. En el área de personal, en esta fase participa toda la plantilla. En el ámbito social participa toda la plantilla.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
Existe un formulario de sugerencias, a través del cual se avalúan los resultados de las acciones de conciliación. En el área social se realiza un seguimiento mediante un registro y se hace una evaluación final por parte de la entidad.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las acciones de conciliación generan una repercusión positiva porque el principal recurso son las personas, y así se pueden sentir satisfechas e implicadas en las acciones de RSE. Las acciones sociales tienen repercusiones sobre la imagen pública de la entidad.

Mejoras en la gestión

Las acciones de conciliación generan una repercusión positiva porque el principal recurso son las personas, y así se pueden sentir satisfechas e implicadas en las acciones de RSE.

Mejoras en la productividad

Las acciones de conciliación generan una repercusión positiva porque el principal recurso son las personas, y así se pueden sentir satisfechas e implicadas en las acciones de RSE.

Mejoras en la innovación

Las actuaciones sociales generan nuevas ideas y sugerencias que contribuyen a la innovación.

Mejoras en la motivación

Las acciones de conciliación generan una repercusión positiva porque el principal recurso son las personas, y así se pueden sentir satisfechas e implicadas en las acciones de RSE.

Las acciones de tipo social son un elemento de motivación para toda la plantilla.



6.- Authex SA

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Authex S.A.
Nombre comercial	Tot Herba
Dirección	Camino Can Frontera, 73 07141 Pont d'Inca-Marratxí
Año de creación	1983
Actividad que desarrolla	Elaboración artesanal de productos de perfumería y cosmética.
Descripción de la actividad de la empresa	Empresa puntera en cosmética natural, que recupera las fórmulas tradicionales de nuestros antepasados, utilizando materias primas naturales, lo que se compatibiliza con las técnicas actuales de elaboración, calidad y control.
Sector de actividad	Perfumería y cosmética.
Número de trabajadores (media 2009)	3
Facturación (2009)	132.774
Teléfono	665 509 463
Web	www.tot-herba.com
Persona de contacto	Miquel Àngel Benito

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Minimización de la generación de residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Facilidades para desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Posibilidad de conciliar la jornada con el cuidado de familiares dependientes.
Política social.	Colaboraciones con entidades para contribuir al desarrollo de la comunidad.

2.1.- Por que motivos se realizan? Objetivos.

- Para poder ofrecer productos respetuosos con el medio ambiente.
- Para ayudar a la plantilla a compatibilizar su desarrollo profesional con sus obligaciones familiares, retener el talento y la experiencia y aumentar la satisfacción de las personas trabajadoras.
- Para asumir responsabilidades con el desarrollo de la comunidad.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: se prescinde de embalajes superfluos, mayor tamaño de los envases para reducir residuos, uso de envases biodegradables y simplificación de procesos.
- Actuaciones de política laboral y conciliación: posibilidad de adaptar el horario de entrada y salida, posibilidad de recuperar horas dedicadas a temas personales, formación interna, promoción de las personas trabajadoras, rotación en diferentes funciones.
- Actuaciones sociales: participación en el proyecto “*Support Employment*”, para la inserción de personas con discapacidad, impulso y participación en el proyecto “*Salvemos las endémicas*”, el objetivo del cual es la creación de un banco de plantas endémicas amenazadas.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

En las acciones de conciliación participan la dirección, buscando opciones viables para conciliar el horario de trabajo con las necesidades de sus clientes; las personas trabajadoras, aportando sugerencias y planteando sus necesidades; y los clientes, marcando las pautas de las necesidades que han de ser cubiertas por la empresa.

La dirección de la empresa analiza de forma informal las posibilidades de desarrollo de la vida laboral de la plantilla y define las acciones que permitirán a esta disfrutar de los beneficios del desarrollo de su carrera profesional.

En los aspectos sociales, a causa de la participación en programas, intervienen en el diseño tanto las administraciones públicas como las entidades gestoras.

Desarrollo de las actuaciones

En el desarrollo de las acciones ambientales y de conciliación intervienen tanto la dirección, como las personas trabajadoras y los clientes.

En los aspectos sociales, interviene la entidad gestora, la dirección y el personal.

Seguimiento y evaluación

La dirección evalúa las acciones que inciden en la plantilla, teniendo siempre presente la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

Anualmente, a través de la planificación de la empresa, se revisan las actuaciones y se marcan nuevos objetivos, de forma conjunta entre dirección y plantilla.

También se realizan reuniones periódicas entre dirección y plantilla para tratar los temas generales relacionados con la gestión de la empresa.

En los aspectos sociales hay una total implicación del preparador laboral, que facilita a la entidad gestora un seguimiento metódico y participativo.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las acciones ambientales aportan un valor añadido al producto. Las acciones de conciliación incrementan la competitividad ya que favorecen el talento y la experiencia.
<i>Mejoras en la gestión</i>
El respeto al medio ambiente obliga a introducir cambios en la gestión que repercuten positivamente. La retención de talento y la experiencia son factores vitales para la mejora de la gestión que se ven favorecidos por las acciones de conciliación.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Las acciones laborales y de conciliación suponen una mejora a causa del incremento de la eficacia en el trabajo En el aspecto ambiental la simplificación en los procesos comporta en la mayoría de los casos una mejora en la productividad.
<i>Mejoras en la innovación</i>
Las cuestiones ambientales obligan a prestar atención para incorporar diferentes innovaciones, tanto en relación a los envases como al producto, mejorando la sostenibilidad.
<i>Mejoras en la motivación</i>
Las posibilidades de conciliación son una motivación muy importante para el personal, ya que es consciente de sus oportunidades dentro de la empresa. La plantilla tiene una gran consciencia de respeto al medio ambiente y de responsabilidad individual. La gestión ambiental es en este sentido un elemento de motivación que genera de forma permanente sugerencias e ideas por parte de la plantilla.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
La empresa realiza su aportación para contribuir a conseguir un medio ambiente más limpio y sostenible.
<i>Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés</i>
Las acciones con el personal permiten incidir también en sus familias y su entorno. En relación a los consumidores, se elaboran folletos y carteles para invitar a hacer un mejor uso de los productos y también se realizan reuniones con proveedores para que sus materias primas y productos sean más sostenibles.



7.- Can Majoral SAT

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Can Majoral S.A.T.
Nombre comercial	Can Majoral S.A.T.
Dirección	c/ Campanar, s/n Algaida
Año de creación	2000
Actividad que desarrolla	Elaboración de vinos
Descripción de la actividad de la empresa	Cultivo, elaboración y comercialización de vinos singulares y de calidad, de producción ecológica.
Sector de actividad	Elaboración de vinos
Número de trabajadores (media 2009)	3
Facturación (2009)	237.340 €
Teléfono	971 665 867
Web	www.canmajoral.com
Persona de contacto	Joana M. Llompart Oliver

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Sistema de producción basado en la agricultura ecológica.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Se comentan con las personas trabajadoras los temas importantes de la empresa.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Posibilidad de flexibilizar la jornada.
Política social	Colaboración con la asociación Algaida Solidaria, donando el 0,5% de la facturación bruta.

2.1.- Por que motivos se hace? Objetivos.

- Para minimizar el uso de pesticidas y mantener el ritmo natural de los cultivos.
- Para satisfacer las necesidades personales de la plantilla a fin de fidelizarla y retener su talento, y conseguir una mayor implicación de la plantilla en la gestión de la empresa.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- En el ámbito ambiental se realiza un trabajo en la viña de mucha prevención que se basa en un trabajo manual, con análisis periódicos de tierra y de la viña, con lo que se evita el uso de productos químicos y se garantiza que la viña esté al 100% en condiciones para aprovechar los racimos.
- En el ámbito laboral y de conciliación se permite compensar las horas o días de ausencia, y entrar o salir más tarde y así que cada persona organice la jornada en función de sus necesidades.
- En el ámbito social, se hace una donación anual a Algaida Solidaria, se colabora cediendo vinos para acontecimientos de captación de fondos y se publicita su acción a través de la web de la empresa.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Hay un seguimiento informal por parte de la dirección para evaluar los resultados de las diferentes acciones implantadas.
- Específicamente, en el área ambiental se realiza un seguimiento interno, y también hay un organismo público de control de la producción agraria ecológica, a través de inspecciones en almacenes, cultivos y bodegas, y de analíticas. Estas inspecciones se hacen entre 1 y 3 veces al año sin aviso previo, y verifican que no se utilizan pesticidas.
- También se utiliza el sistema simplificado de 17 indicadores para empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

En el ámbito de conciliación se implica la dirección de la empresa, junto con las personas trabajadoras, que plantean sus necesidades personales.
En el ámbito ambiental es la dirección quien en función de sus inquietudes define las acciones a poner en práctica.

Desarrollo de las actuaciones

Toda la plantilla participa en el desarrollo de las acciones de conciliación. También las personas consumidoras y las asociaciones de consumidores intervienen en la valoración de la satisfacción del producto y en las pautas de producción agraria ecológica.

Seguimiento y evaluación

Hay un seguimiento informal por parte de la dirección para evaluar los resultados.
En cuanto a la producción agraria ecológica, se realiza un seguimiento interno, y también hay un organismo público de control de la producción agraria ecológica, a través de inspecciones en almacenes, cultivos y bodegas, y de analíticas. Estas inspecciones se hacen entre 1 y 3 veces al año sin aviso previo, y verifican que no se utilizan pesticidas.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
La gestión ambiental aporta un valor añadido ya que es muy valorada por las personas consumidoras.
<i>Mejoras en la gestión</i>
La gestión de la conciliación mejora el clima laboral en la empresa porque obliga a programar las tareas, mejorando la organización.
<i>Mejoras en la productividad</i>
La productividad mejora con el clima laboral y también por las mejoras organizativas y en la gestión.
<i>Mejoras en la innovación</i>
A partir de la producción agraria ecológica se innova en la elaboración de nuevos vinos.
<i>Mejoras en la motivación</i>
La plantilla valora mucho las acciones de conciliación y se motiva con las acciones ambientales.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
La empresa contribuye a la mejora del medio ambiente a través de la producción ecológica y la mejora de las instalaciones, con repercusiones también en los ámbitos privado y social.
<i>Mejoras en las relaciones i participación de los grupos de interés</i>
Se mejora la relación con las personas trabajadoras, así como la comunicación y relaciones con las personas consumidoras.



8.- Colonya Caja de Ahorros de Pollença

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Colonya Caja de Ahorros de Pollença
Nombre comercial	Colonya Caja de Ahorros de Pollença
Dirección	Pl. Major, 7 – 07460 Pollença
Año de creación	1880
Actividad que desarrolla	La propia de una caja de ahorros, con una línea específica de ahorro ético.
Descripción de la actividad de la empresa	La actividad de la empresa es la propia de una caja de ahorros, con una línea específica de ahorro ético, un proyecto de banca ética pionera y de futuro que conjuga la actividad económica con la ética, la solidaridad y la RSE, canalizando las disponibilidades económicas de las personas e instituciones con inquietudes solidarias.
Sector de actividad	Entidad financiera.
Número de trabajadores (media 2009)	83
Facturación (2009)	18.235.567 €
Teléfono	971713573
Web	www.estalvietic-colonya.com
Persona de contacto	Antoni Amengual

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Minimización del consumo de recursos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Todas las políticas sobre Recursos Humanos son de carácter no discriminatorio. Así mismo, se mantiene una política especial para la incorporación y promoción de personas con discapacidades físicas y psíquicas implementando las acciones que con este fin resulten necesarias.
Política social	Colonya realiza un análisis de sus actividades y comportamiento social teniendo en cuenta las consideraciones éticas del Código Ético.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Colonya, como Caja de Ahorros, entiende que está especialmente obligada con la sociedad a la que se debe y con los principios de responsabilidad social y, en consecuencia, que estos valores han de reflejarse y concretarse en su cultura corporativa.
- Por coherencia con los principios fundacionales de la entidad, Colonya, al afirmar su responsabilidad social y al asumir voluntariamente compromisos éticos que van más allá de las obligaciones reglamentarias, pretende ser una Caja de Ahorros con una vocación de servicio a la sociedad, orientada al cliente, moderna, innovadora, flexible, transparente, rentable, solvente, líder en los productos y servicios de Banca Ética, que destaca sobretodo por su alto nivel de compromiso con su entorno social, económico y ambiental.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- A través de un código ético y de RSE que contempla las normas que han de ser aplicadas en el ámbito de las relaciones de los órganos de gobierno y de la Dirección, y de esta con sus clientes, proveedores, personas trabajadoras, entorno local y sociedad en general.
- Desarrollo de las actuaciones de cara a la sociedad:

El ahorro ético

El ahorro ético permite a los impositores conocer el destino de sus ahorros y saber que sólo se invierte en aquellas actividades que están de acuerdo con los principios de la Carta "Emprender per un Mundo Solidario". Así mismo, los clientes donan el 50% de los intereses, los cuales van a un fondo que el Comité Ético destina a subvenciones de proyectos que favorecen la cohesión social y el desarrollo sostenible. A través de productos financieros (Libreta a la Vista y Cuenta Corriente), seguros (Seguro Solidario, Póliza de Salud Solidaria) y los Planes de Pensiones (Colonya Plan Ético y Solidario, Plan de Pensiones socialmente responsable). A través de microcréditos, para facilitar la inclusión de personas o grupos en riesgo de exclusión, facilitando el acceso al crédito a personas sin garantías. El Comité Ético, integrado por la Fundación Guillem Cifre de Colonya, Cáritas Mallorca y la Fundación Deixalles tiene por funciones: cualificar y determinar el carácter ético de los proyectos que pueden ser subvencionados o financiados con fondos del ahorro ético, elaborar la memoria del ahorro ético y hacer seguimiento de los compromisos éticos de las personas beneficiarias.

Obra social

A través de la Fundación Guillem Cifre de Colonya se retorna a la sociedad la parte de los beneficios que no se dedica a reservas de la entidad, dando respuesta a las demandas de la sociedad a través de dos vías:

- Acciones gestionadas directamente: premio Guillem Cifre de narrativa infantil, ciclos de conferencias, etc.

- Concediendo subvenciones o mediante convenios con entidades sin ánimo de lucro, en los ámbitos social, asistencial, cultural, deportivo y ambiental.
- Desarrollo de las actuaciones de cara a los proveedores
Se priorizan proveedores locales. Así mismo, Colonya realiza un análisis de sus actividades y comportamiento social teniendo en cuenta las consideraciones éticas del Código Ético. Se valoran positivamente aquellas empresas proveedoras que posean certificados oficiales que garanticen su calidad, la gestión ambiental y la prevención de riesgos laborales y aquellas que hayan adoptado un código ético o de responsabilidad social corporativa.
- Desarrollo de las actuaciones de cara a las personas trabajadoras
Colonya realiza prácticas responsables de contratación, transparentes, rigurosas, que garantizan la igualdad de oportunidades y con participación de los representantes laborales. Se promueve la conciliación de la vida familiar y laboral, la responsabilidad y libertad de los empleados, la información sobre los procesos empresariales, la autorrealización en el puesto de trabajo, el trabajo en equipo, la participación de las personas trabajadoras en las decisiones de la empresa, la creatividad y la formación continua de la plantilla. Se procura mantener una adecuada incentivación de los empleados. Colonya a través del Comité de Seguridad y Salud, adopta las medidas necesarias para evitar accidentes laborales. Firma de Convenios de Colaboración con Asociaciones de Discapacitados. Presencia de los representantes de las personas trabajadoras en los órganos de Gobierno: Consejo de Administración y Comisión de Control.
- Desarrollo de las actuaciones de cara al medio ambiente
Con medidas como el respeto en las obras, construcciones e inversiones al equilibrio ecológico y urbanístico del entorno, promoviendo la utilización de energías limpias, utilizando preferentemente envases, papel y embalajes reciclados, retornables y biodegradables. Priorizando inversiones sostenibles. Intentando reducir el consumo de agua y de electricidad. Reciclando papel, tóner, baterías y ordenadores. A través del Observatorio de Sostenibilidad y Territorio. El Observatorio tiene como primer proyecto el mantenimiento y la elaboración de 10 indicadores de sostenibilidad y territorio de las Islas Baleares con el objetivo de visualizar y comunicar las consecuencias socioambientales que acompañan el crecimiento económico, para sugerir posibles políticas preventivas y paliativas.
- Desarrollo de las actuaciones de cara a los clientes
Se fomenta la participación de la Sociedad Civil a través de:
 - La participación de los clientes en los Órganos de Gobierno.
 - La Comisión de Entidades Colaboradoras del Ahorro Ético: para colaborar, asesorar, consultar, dar apoyo y proponer acciones divulgadoras, nuevos productos, líneas de actuación y todas aquellas iniciativas que puedan favorecer el Ahorro Ético.
 - La realización de una encuesta del Ahorro Ético para conocer que destino quieren dar los clientes a las subvenciones.
 - Se trabaja en un programa informático para que el cliente pueda decidir el destino de su dinero y el porcentaje de donación.

Accesibilidad de todas las oficinas de Colonya para personas discapacitadas.
Potenciando el Servicio de Atención al Cliente.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- La creación del Departamento de RSE ha de permitir avanzar en la evaluación de la RSE.
- Se trabaja con el objetivo de poder editar la Memoria de Responsabilidad Social de Colonya.
- También se utiliza el sistema simplificado de 17 indicadores para empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
La Dirección de la Entidad, junto con los agentes involucrados en las diferentes líneas de actuación.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
En todas las líneas participa la Dirección, y según el tipo de acción, existe una mayor implicación por parte del resto de grupos involucrados.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
El seguimiento y evaluación se realiza de forma anual a través de la publicación de la memoria de actividades. El resto de grupos de interés puede realizar su propio seguimiento y evaluación de la gestión de Colonya.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
La acción social, ambiental y laboral permite aumentar la competitividad, ya que aporta un valor añadido a la gestión. En algunas de las acciones Colonya es puntera, lo que proporciona un valor diferencial y aporta un plus de confianza, responsabilidad y transparencia.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
Las acciones implantadas repercuten de forma directa en algunos casos e indirecta en otros, ya que muchos de los proyectos que se financian o se subvencionan tienen una base ambiental.
<i>Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés</i>
Las acciones ambientales concretas permiten mejorar las relaciones con la comunidad local, al aportar información valiosa para la generación de cambios, para estimular la investigación y para la creación de sinergias entre diferentes actores sociales.



9.- Fortuny & Associats Despatx Laboral i Jurídic SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Fortuny i Associats SL
Nombre comercial	Fortuny i Associats SL
Dirección	C/ Alfons el Magnànim, 29, bloque C, 3r-izda. – 07004 Palma
Año de creación	1985
Actividad que desarrolla	Asesoramiento laboral y jurídico de empresas
Descripción de la actividad de la empresa	Asesoramiento integral para empresas en las áreas laboral, de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y representación jurídica ante la administración.
Sector de actividad	Consultoría empresarial.
Número de trabajadores (media 2009)	8
Facturación (2009)	361.927 €
Teléfono	971761074
Web	www.fortunyassociats.se
Persona de contacto	Xim Fortuny

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	En 2007 se obtuvo la certificación ISO 14001 de medio ambiente. Se han empezado a recoger los datos de consumo de energía y agua, y se ha cambiado el sistema de dispensación de agua para consumo, pasando de botellas individuales a bebedor colectivo, a fin de reducir residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	El trabajador tiene la iniciativa en cuanto a la formación técnica a recibir, siempre que tenga relación directa con las funciones que desarrolla. Certificación OSHAS 18001 en materia de prevención de riesgos laborales.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Jornadas de trabajo flexibles.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Por el carácter de la empresa, para que haya un buen clima laboral, para mejorar la productividad y por respeto al entorno.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Mediante los protocolos derivados de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y prevención de riesgos laborales (OSHAS 18001) y de revisiones anuales, sobretodo en relación al aprovechamiento de las oportunidades de mejora, cada vez que se detectan.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

El diseño de las actuaciones ambientales ha sido de la dirección, incorporando las sugerencias de las personas trabajadoras a posteriori. En cuanto a las políticas laborales y de conciliación, cada persona trabajadora ha manifestado sus necesidades a la dirección, que ha acordado con cada una de ellas la forma de conciliar beneficiosa para las dos partes.

Desarrollo de las actuaciones

En el desarrollo de las acciones ambientales las personas trabajadoras participan de forma activa, asumiendo nuevas tareas y aportando sugerencias. Los clientes también intervienen aceptando nuevas prácticas de gestión, más beneficiosas con el medio ambiente; así como los proveedores, aportando nuevos servicios y productos. En relación a las políticas laborales y de conciliación, las personas trabajadoras participan totalmente en la gestión, haciendo que de cara al cliente no se perciba la ausencia de una persona o una disminución del horario laboral.

Seguimiento y evaluación

En las acciones ambientales las personas trabajadoras participan en el análisis de la evolución de los consumos y generación de residuos y en la definición de objetivos. En materia de conciliación, el director controla y supervisa esta acción, en permanente contacto con las personas trabajadoras.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las acciones de conciliación permiten captar y retener el talento, mejorando la competitividad.
<i>Mejoras en la gestión</i>
Las acciones ambientales de reducción de papel y digitalización han agilizado la gestión, mejorando los tiempos de respuesta a los clientes.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Las acciones de conciliación mejoran la satisfacción y por tanto la productividad de la plantilla.
<i>Mejoras en la motivación</i>
Las políticas laborales y de conciliación mejoran la motivación de la plantilla.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
Las acciones ambientales suponen una reducción de consumos y residuos positiva para el medio ambiente.



10.- Fundación Deixalles

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Fundación Deixalles
Nombre comercial	Fundación Deixalles
Dirección	Son Gibert 8A – 07008 Palma
Año de creación	1986
Actividad que desarrolla	Inserción sociolaboral y reciclaje de residuos.
Descripción de la actividad de la empresa	Recogida, tratamiento y recuperación de residuos, especialmente voluminosos, así como selección de envases y de residuos de construcción y demolición y fabricación de compost. También se realizan actividades de limpieza de edificios y oficinas y de forma esporádica limpiezas de torrentes. El objetivo de las actividades económicas de la Fundación es la inserción sociolaboral de personas socialmente vulnerables a través de una actividad económica.
Sector de actividad	Fundación de acción social Recuperadores de economía social.
Número de trabajadores (media 2010)	267
Facturación (2010)	7.235.000€
Teléfono	971472565
Web	www.deixalles.org
Persona de contacto	Liliana Deamics fundaciodeixalles@deixalles.org

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Las actividades económicas tienen una doble dimensión ambiental, de aprovechamiento de residuos, y social, de inserción de colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Flexibilización horaria, dentro de las posibilidades del trabajo.
Política social	Se trabaja con el tejido social que actúa en el territorio (entidades vecinales, ecologistas...) y se participa en el Comité Ético del Ahorro Ético de Colonya Caixa d'Estalvis de Pollença.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- La Fundación Deixalles, a través de su vinculación a la Red de Economía Alternativa y Solidaria (REAS) forma parte del movimiento de economía solidaria, los principios de actuación del cual se fundamentan en la carta “Emprender por un mundo solidario” (www.economiasolidaria.org/carta_solidaria). Los seis principios de la carta son: igualdad, empleo, medio ambiente, cooperación, sin carácter lucrativo y compromiso con el entorno. Estos principios de actuación se han incorporado a los propios Estatutos de la Fundación.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Las diversas actuaciones se desarrollan mediante acuerdos con instituciones públicas y empresas y entidades privadas para la gestión de los proyectos concretos. Así mismo, se implica al personal trabajador a través de los diferentes instrumentos de participación.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Para la evaluación de los principios de la economía solidaria, la Fundación Deixalles ha realizado procesos de auditoría social a sus delegaciones de Palma y Sóller. La auditoría social es un proceso que permite a una organización evaluar su “eficacia social” y su comportamiento ético en relación a sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales y dar cuenta a todas las personas implicadas en su actividad.
- Así mismo, se dispone del certificado del sistema de calidad ISO 9001 en las delegaciones de Palma, Sóller, Felanitx y Llevant.
- También se utiliza el sistema simplificado de 17 indicadores para empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
En las políticas laborales y de conciliación participa la Dirección y las personas trabajadoras, de acuerdo con sus necesidades. Los aspectos ambientales nacen de la propia filosofía de la entidad, con la participación de administraciones que financian proyectos concretos.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
En las políticas laborales y de conciliación participan las personas encargadas y los coordinadores directos, supervisando la ejecución por parte de las personas trabajadoras. En los aspectos ambientales participan todos los trabajadores y trabajadoras, así como los clientes y proveedores.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
En las políticas laborales y de conciliación no hay sistemas de seguimiento

formales, pero si un seguimiento informal por la misma plantilla. En las acciones ambientales el seguimiento y la evaluación se realizan a través del informe anual de gestión de residuos proporcionado a las administraciones públicas. También existe la figura del técnico ambiental para el seguimiento de estas actividades.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las medidas aplicadas afectan positivamente porque propician una mayor coherencia con la filosofía de la entidad. Los clientes consideran un valor añadido el trabajo ambiental realizado.
<i>Mejoras en la gestión</i>
Aporta mejoras ya que a largo plazo pueden suponer un ahorro de recursos. También a causa del elemento de motivación que supone para las personas trabajadoras.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Aporta mejoras ya que a largo plazo pueden suponer un ahorro de recursos. También a causa del elemento de motivación que supone para las personas trabajadoras.
<i>Mejoras en la innovación</i>
Las elevadas exigencias en la gestión de residuos obligan a innovar de forma constante.
<i>Mejoras en la motivación</i>
Las personas trabajadoras pueden canalizar sus inquietudes ambientales a través de la actividad de la Fundación.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
Contribuye a la mejora de la gestión de los residuos a nivel global de Mallorca.
<i>Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés</i>
Se favorece que las personas consumidores exijan a proveedores productos reutilizables y con criterios ambientales.



11.- Fusteria Font SA

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Fusteria Font S.A.
Nombre comercial	Fusteria Font S.A.
Dirección	Carretera Pollença-Port, s/n Pollença
Año de creación	1915
Actividad que desarrolla	Carpintería.
Descripción de la actividad de la empresa	Fabricación e instalación de elementos de carpintería de obra.
Sector de actividad	Madera y mueble.
Número de trabajadores (media 2009)	30
Facturación (2009)	2.930.566 €
Teléfono	971 530 467
Web	www.fusteriafont.com
Persona de contacto	Antoni Font Orell

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Reciclaje de residuos y certificación forestal FSC.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Se consultan los temas importantes con el representante de las personas trabajadoras
Conciliación de la vida familiar y laboral	Posibilidad de hacer jornada flexible.
Política social.	Colaboraciones con diferentes asociaciones de carácter cultural.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Para reducir la producción de residuos y contribuir a la sostenibilidad de los bosques.
- Para satisfacer las necesidades de conciliación de toda la plantilla y mejorar la comunicación entre la dirección y las personas trabajadoras.
- Para colaborar de forma activa con la comunidad local, incrementando la oferta de actividades culturales para sus habitantes.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: colocación de contenedores para cada tipo de residuos, en los diferentes espacios de la empresa, recogida de residuos

peligrosos por parte de un gestor autorizado y comercialización de madera con certificado de cadena de custodia FSC.

- Actuaciones de política laboral y conciliación: disponibilidad total por parte de la dirección para comentar todos los temas que el representante de la plantilla considere necesario, sin necesidad de citas previas, se permite recuperar horas o días dedicados al cuidado de familiares.
- Actuaciones de política social: patrocinios diversos de equipos de fútbol, ayuda económica para la construcción de la nueva sede de Proyecto Hombre, colaboración con diversas asociaciones sociales a través de la compra de sus productos y participación en diversas ONG.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

En el diseño de los temas de conciliación laboral, participan tanto la Dirección como la plantilla.

En los aspectos ambientales, toda la plantilla ha aportado sugerencias. También se ha tenido en cuenta el impacto en la comunidad local, a pesar que la responsabilidad es de la dirección.

Desarrollo de las actuaciones

La dirección y la plantilla participan en las diferentes acciones. También intervienen los clientes, proveedores y la comunidad como destinatarios de diferentes acciones.

Seguimiento y evaluación

La Dirección realiza una evaluación, teniendo en cuenta la opinión de la plantilla y las repercusiones sobre la prestación de servicios a los clientes.

En las acciones ambientales, la dirección realiza el seguimiento.

En las acciones de tipo laboral, hay un seguimiento informal por parte de la dirección y de la plantilla.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Mejoras en la gestión

La certificación en calidad ISO 9001 genera mayor orden, y ello de forma indirecta mejora la eficacia en la gestión.

Mejoras en la productividad

Las acciones de conciliación inciden en la motivación y satisfacción de la plantilla, lo que repercute en una mejora de la productividad.

Mejoras en la motivación

Las acciones de conciliación mejoran la motivación de la plantilla.

Mejoras en el medio ambiente

Las acciones desarrolladas suponen una contribución positiva al medio ambiente: reducción de los residuos y uso de madera sostenible para proteger los bosques.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Mejora de forma directa la relación y la comunicación con las personas trabajadoras.

Indirectamente, también mejora la relación con los grupos de interés más sensibles a los aspectos ambientales.



12.- La Unión Imprenta SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	La Unión Imprenta S.L.
Nombre comercial	Imprenta La Unión
Dirección	Gremi Forners, 30 07009 Palma
Año de creación	1941
Actividad que desarrolla	Imprenta
Descripción de la actividad de la empresa	Soluciones profesionales para cualquier tipo de impresiones.
Sector de actividad	Artes gráficas
Número de trabajadores (media 2009)	6
Facturación (2009)	338.996 €
Teléfono	971 430 261
Persona de contacto	Antonio Tur Miralles

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Se realizan actividades de reducción y reciclaje de residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Se garantizan las medidas adecuadas contra todo tipo de discriminación.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Jornada continua todo el año.
Política social.	Compra a proveedores locales y productos locales.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Para contribuir a un mundo más limpio ahorrando recursos y consumos y contribuyendo a la recogida selectiva.
- Para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de la plantilla.
- Para potenciar la industria local.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: se reciclan todos los residuos generados y se está dado de alta como pequeño productor de residuos.
- Actuaciones de política laboral: la propiedad transmite a la plantilla el rechazo a todo tipo de discriminación y la tolerancia con la diversidad, y se genera un sentimiento de familia entre la plantilla, para favorecer relaciones de respeto, colaboración y buena comunicación.

- Actuaciones de conciliación: planificación del trabajo para poder cumplir con los plazos de entrega y con las necesidades de los clientes, horario continuo de 7.00 a 14.30 horas todo el año.
- Actuaciones de política social: se buscan proveedores locales, a los que se solicitan nuevos productos.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en los sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
Los propietarios diseñan las acciones de tipo laboral y de tipo social. En las acciones de conciliación participan las personas trabajadoras interesadas, que han aportado ideas para su puesta en marcha. En temas ambientales las personas trabajadoras aportan sugerencias sobre reducción del consumo de papel y reutilización.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
Las personas trabajadoras gestionan de acuerdo con las directrices de la empresa las acciones de conciliación. La plantilla asume la filosofía de la empresa y se involucra en la ejecución de acciones. En el ámbito social participa la propiedad de la empresa y los proveedores locales.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
La dirección de la empresa es la responsable de evaluar la eficacia de las diferentes acciones implantadas.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Mejoras en la gestión</i>
Las personas trabajadoras son más productivas y eficientes a causa de su mayor motivación. Las personas trabajan en un ambiente de gran respeto y ello afecta positivamente a todos los aspectos productivos de la empresa.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Las personas trabajadoras son más productivas y eficientes a causa de su mayor motivación. Las personas trabajan en un ambiente de gran respeto y ello afecta positivamente a todos los aspectos productivos de la empresa.
<i>Mejoras en la motivación</i>
Las personas trabajadoras son más productivas y eficientes a causa de su mayor motivación. Las personas trabajan en un ambiente de gran respeto y ello afecta

positivamente a todos los aspectos productivos de la empresa.

Mejoras en el medio ambiente

Se contribuye al éxito de los programas de recogida selectiva de los residuos.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Se genera especialmente una mejora en las relaciones con la plantilla, y en consecuencia su fidelización con la empresa.



13.- Palma Pictures TMPC SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Palma Pictures TMPC SL
Nombre comercial	Palma Pictures
Dirección	c/ Siurells, 187 Polígono de Marratxí
Año de creación	1993
Actividad que desarrolla	Producción audiovisual
Descripción de la actividad de la empresa	Empresa líder en servicios de producción audiovisual en el mercado mundial.
Sector de actividad	Producción audiovisual
Número de trabajadores (media 2009)	28
Facturación (2009)	6.800.000 €
Teléfono	971 226 232
Web	www.palmapictures.se
Persona de contacto	Ramón Caravaca Beteta

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Certificación ISO 14001 y EMAS.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Mayor número de mujeres que hombres en plantilla.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Flexibilidad horaria y reducción de jornada.
Política social	Colaboración con entidades sin ánimo de lucro.

2.1.- Por que motivos se realizan? Objetivos.

- La concepción escandinava del negocio ha sido la base para mantener altos niveles de cuidado al personal y al entorno.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: para hacer efectivo el compromiso de reducción y correcta gestión de los residuos y de reducción de las emisiones de CO₂, se formulan cada año objetivos ambientales y se efectúa su seguimiento, en el marco de las certificaciones ambientales ISO 14001 y EMAS.

- Actuaciones de política laboral y conciliación: mayor número de mujeres que de hombres en plantilla, el 40 % de los jefes de departamento son mujeres, medidas de flexibilidad horaria y de reducción de jornada para atender a familiares.
- Actuaciones de política social: colaboración con entidades no lucrativas, como por ejemplo con Proyecto Hombre.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- A través de los sistemas de gestión ambiental.
- A través del sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
La dirección de la empresa define las líneas de actuación, que después se contrastan con las necesidades de la plantilla, los proveedores, los clientes y la comunidad local.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
En el desarrollo de las actuaciones participa la dirección de la empresa, así como la plantilla, los proveedores, los clientes y la comunidad local.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
Existe un Departamento de Sostenibilidad que vela por el cumplimiento de los objetivos ambientales.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
La gestión de la RSE mejora la imagen, tanto externamente como internamente, lo que agrega valor al producto.
<i>Mejoras en la gestión</i>
La gestión diaria mejora porque los diferentes grupos de interés tienen una motivación mayor y las relaciones son más fluidas.
<i>Mejoras en la productividad</i>
El elevado nivel de satisfacción de la plantilla con la empresa repercute de forma directa y positiva en la productividad.
<i>Mejoras en la innovación</i>
A través de las relaciones cordiales, fluidas y permanentes con los diferentes grupos de interés, se pueden generar sinergias o aportación de ideas, trabajos o servicios que aportan elementos de innovación.
<i>Mejoras en la motivación</i>
El elevado nivel de satisfacción de la plantilla con la empresa repercute de forma directa y positiva en la motivación.

Mejoras en el medio ambiente

Tanto la gestión ambiental directa como la reducción de horario, que comporta reducción de consumos, contribuyen a la mejora del medio ambiente.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

La asunción de su responsabilidad social genera a la empresa unas mejores relaciones con todos los interlocutores.



14.- Penta Asesores Laborales SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Penta Asesores Laborales SL
Nombre comercial	Penta Asesores Laborales SL
Dirección	C/ Pare Bartomeu Pou, 34 – 07003 Palma
Año de creación	1996
Actividad que desarrolla	Asesoramiento laboral y de Seguridad Social, consultoría empresarial en Sistemas de Gestión (normas ISO, cumplimiento de la LOPD, etc.)
Descripción de la actividad de la empresa	Asesoramiento laboral y de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, formación continua, contabilidad, gestión de impuestos, consultoría empresarial en Sistemas de Gestión (normas ISO, cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.)
Sector de actividad	Consultoría
Número de trabajadores (media 2009)	7
Facturación (2009)	381.917 €
Teléfono	971761451
Web	www.pentaasesores.se
Persona de contacto	Jaume Sitjar jaumesitjar@pentaasesores.se

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Reducción drástica de consumos de energía eléctrica, de agua y de papel.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Plan de igualdad para las trabajadoras (todas son mujeres).
Conciliación de la vida familiar y laboral	Acciones para conciliar la vida laboral y familiar. Adaptación de horarios por circunstancias familiares y estudios.
Política social	Compras de Navidad de Comercio Justo, tarjetas de felicitación de Navidad de Unicef. Colaboración con entidades vecinales.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Por concienciación personal del líder y de toda la plantilla de la empresa, que cree que se ha de dejar un mundo mejor del que hemos recibido, tanto en el aspecto ambiental como en el social.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- A través de la implantación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y de gestión ambiental ISO 14001, de la memoria anual de EFQM y seguimiento del modelo EFQM (premio bronce 2006), Protocolo y acuerdo de Conciliación de Vida Laboral y Familiar, Protocolo de RSE y Código Ético, adhesión al Pacto Mundial de Derechos Humanos (ONU), al Protocolo de Kioto, y a “Alternativa Responsable”.
- Uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de papel, uso de papel y sobres reciclados, impresión a 2 caras, reciclaje de papel (uso de la otra cara para borradores si es posible o destrucción certificada y reciclaje en caso contrario).
- Colaboración con entidades vecinales, participación en conferencias, jornadas, congresos y cursillos sobre RSE, incluso como ponentes, y difusión escrita sobre la RSE.
- Horario continuado de 8 a 15 h., 4 días a la semana (y 5 días durante 2 meses de verano).

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- A través de la memoria anual de EFQM y de la evaluación externa de la misma por parte del Instituto de Innovación Empresarial.
- A través también de la evaluación externa de los sistemas de gestión (ISO 9001, 14001).
- Con el seguimiento de objetivos y de sus indicadores asociados, así como de revisión de políticas y sistemas.
- También se utiliza el sistema simplificado de 17 indicadores para empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

Las personas trabajadoras han colaborado desde su implantación, así como en el día a día implicándose muy activamente en la mejora y aportando sus ideas.

Los clientes han querido saber más de las actuaciones puestas en marcha, y han expresado su satisfacción.

Los proveedores colaboran proporcionando cualquier información solicitada en materia ambiental.

Las personas que integran el despacho han colaborado en la aprobación de la política, así como en la aprobación del código ético, y han aportado diferentes

ideas y han ayudado a la comunicarla a otros grupos de interés.

Desarrollo de las actuaciones

A través de la fidelidad a lo largo de 4 años al sistema de gestión ambiental, que ha mostrado su buen funcionamiento y que se divulga entre los grupos de interés en la medida de lo posible.

A través de encuestas se ha observado que las medidas han sido acogidas con éxito entre los clientes y proveedores, ya que las puntuaciones siempre han sido mucho favorables.

Seguimiento y evaluación

La evaluación externa del sistema de gestión ambiental la realiza una entidad certificadora, que anualmente visita las instalaciones de la empresa. A nivel interno la evaluación la realiza gerencia a través de los datos aportados por la persona responsable del sistema de gestión en colaboración con los diferentes departamentos que proporcionan datos útiles (como consumos, mejoras en la comunicación...).

En relación a las medidas de conciliación, gerencia, la persona responsable de Recursos Humanos y la persona responsable del Sistema de Gestión Integral evalúan de forma anual los niveles de satisfacción de los grupos de interés, constatando el éxito de las medidas de conciliación.

Las personas trabajadoras realizan una valoración a través de entrevistas y encuestas tanto internas como externas, lo que permite detectar posibles incidencias y/o mejoras.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Competitividad

En gestión ambiental la empresa ha sido el primer despacho laboral en certificarse, siendo un referente para otros compañeros de profesión, así como para otros sectores.

Las acciones de conciliación permiten ofrecer un mejor servicio a los clientes, ya que han permitido establecer un horario muy accesible.

Mejoras en la gestión

La implantación de un sistema de gestión ambiental ha permitido reducir gastos y detectar posibilidades de mejora.

Las acciones de conciliación a través de la gestión del tiempo han ayudado mucho, ya que permiten una mejor organización del trabajo.

Mejoras en la productividad

Se han modificado protocolos de trabajo, lo que ha permitido ser más eficientes y eficaces en el trabajo, así como buscar cada día nuevas oportunidades de mejora para ser más responsables y sostenibles ambientalmente.

Las medidas de conciliación han permitido mejorar la productividad, ya que los turnos de tarde permiten realizar tareas que requieren de mayor concentración, ya que el volumen de visitas y llamadas es muy bajo.

Mejoras en la innovación

Las acciones ambientales permiten la diferenciación y la mejora a causa de la utilización de nuevas tecnologías más innovadoras.

Mejoras en la motivación

Las acciones de gestión ambiental han permitido que la plantilla sienta interés por las diferentes medidas que se pueden implantar tanto en el ámbito laboral como en el familiar.

En relación a la gestión de la conciliación, las encuestas de clima laboral reflejan que el personal está satisfecho con estas medidas, y ello incide positivamente en la productividad.

Mejoras en el medio ambiente

A pesar que el impacto ambiental de un despacho laboral es poco significativo, las acciones realizadas tienen un impacto positivo tanto a escala local como a escala global.

La apuesta por productos locales o socialmente responsables es esencial para contribuir, de acuerdo con los objetivos de la empresa, a hacer un mundo más sostenible y responsable.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

En los boletines informativos del despacho se informa de la evolución anual en materia ambiental, lo que ha favorecido que los grupos de interés se involucren en acciones de mejora ambiental.

Las acciones de conciliación han permitido mejorar la gestión del tiempo, y hace posible dedicar horario de tarde a mantener reuniones entre la gerencia y la plantilla, así como con otros grupos de interés, dedicándoles un tiempo muy valioso y de calidad, que no existe en horario de mañana a causa de las interrupciones por visitas y llamadas.



15.- Pompas Fúnebres de Manacor SA

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Pompas Fúnebres de Manacor S.A.
Nombre comercial	Pompas Fúnebres de Manacor S.A.
Dirección	Passeig Ferrocarril, 14 Manacor
Año de creación	1982
Actividad que desarrolla	Servicios funerarios.
Descripción de la actividad de la empresa	Actividad funeraria privada con instalaciones y servicios de tanatorio, crematorio y cementerio.
Sector de actividad	Servicios funerarios.
Número de trabajadores (media 2009)	18
Facturación (2009)	1.535.265 €
Teléfono	971 844 784
Web	www.parcde-la-uba.com
Persona de contacto	Onofre Garcia Prohens

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Proceso de implantación del sistema de gestión ambiental ISO 14001.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Horario flexible de entrada y salida y organización flexible de la jornada.
Política social	Colaboración con la Fundación Trobada.

2.1.- Por que motivos se hace? Objetivos.

- Para minimizar el impacto ambiental de la actividad.
- Para conseguir una mayor satisfacción de las personas trabajadoras.
- Para devolver a la sociedad local parte de los beneficios obtenidos.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales en el marco del proceso de implantación del sistema de gestión: racionalización en el uso de recursos naturales, utilización de ataúdes ecológicos elaborados con madera certificada FSC, depuración y tratamiento de aguas residuales y separación de residuos.
- Actuaciones en materia de conciliación: distribución de los turnos de trabajo por parte de los propios trabajadores.

- Actuaciones sociales: se realizan aportaciones económicas y se destinan recursos humanos a actividades de la Fundación Trobada.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
En el diseño de las acciones de tipo ambiental participa principalmente la persona de la plantilla encargada de temas ambientales. En las acciones de tipo laboral o de conciliación participa la dirección y la plantilla. En las actividades de tipo social participa la propiedad de la empresa.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
En las acciones ambientales toda la plantilla colabora, y también se implica a los proveedores en la elección de productos y servicios con criterios ambientales. En las acciones de conciliación la plantilla es el principal grupo de interés participante. En las actividades de tipo social participa la propiedad de la empresa y el personal de administración.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
En el área ambiental, la propia plantilla hace un análisis de las actuaciones así como propuestas de mejora. En las acciones de conciliación la plantilla es el principal grupo de interés participante. En el seguimiento de las actividades de tipo social participa la propiedad de la empresa.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Hay una valoración positiva de las actuaciones ambientales por parte de los clientes. Las acciones orientadas a la plantilla ayudan a la reducción del coste de personal a causa de la organización de los turnos de trabajo. La política social mejora la imagen pública de la empresa.
<i>Mejoras en la gestión</i>
Las acciones de tipo ambiental ayudan a controlar los consumos. Las acciones enfocadas a la plantilla ayudan a la reducción del coste de personal a causa de la organización de los turnos de trabajo.
<i>Mejoras en la productividad</i>

Las reducciones de consumos incrementan la rentabilidad de la empresa. Las acciones enfocadas a la plantilla ayudan a la reducción del coste de personal a causa de la organización de los turnos de trabajo.

Mejoras en la innovación

En la gestión ambiental, se innova en la medida que es la primera empresa funeraria balear que aplica un sistema de gestión.

Mejoras en la motivación

Las posibilidades de conciliación son un fuerte elemento de motivación para la plantilla.

Mejoras en el medio ambiente

Se está en proceso de obtención de la certificación ambiental ISO 14001.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

La política social aumenta y optimiza las relaciones con los diferentes grupos de interés.



16.- Ribas & Farnós-Franch Asesores Jurídicos y Tributarios SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Ribas Farnós Franch Asesores Jurídicos y Tributarios SL
Nombre comercial	Ribas Farnós Franch Asesores Jurídicos y Tributarios SL
Dirección	c/ Antoni Marques, 18 Palma
Año de creación	
Actividad que desarrolla	Asesoramiento económico-financiero y tributario.
Descripción de la actividad de la empresa	Consultoría y asesoramiento sobre dirección y gestión empresarial en los ámbitos jurídico y económico.
Sector de actividad	Consultoría.
Número de trabajadores (media 2009)	5
Facturación (2009)	537.958 €
Teléfono	971 711 259
Persona de contacto	Vicente Ribas

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Reducción de los consumos y reciclaje de residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	La empresa tiene implantadas medidas de no discriminación en los procesos de selección y promoción interna.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Posibilidades de adaptación horaria por temas personales. Horario intensivo los viernes y en verano.
Política social	Compra de productos y servicios de proveedores locales.

2.1.- Por que motivos se realizan? Objetivos.

- Por el desarrollo de una conciencia ambiental.
- Para atraer y retener el talento en la empresa.
- Para dar satisfacción a las necesidades personales de la plantilla.
- Para colaborar con el desarrollo de la comunidad local.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: uso de papel a doble cara a nivel interno, digitalización de documentos para reducir impresiones, reutilización de tóner e instalación de iluminación de bajo consumo.
- Políticas laborales: diversidad de condiciones sociales, raciales y de edad en la conformación de la plantilla, con iguales posibilidades de promoción según méritos y formación.
- Medidas de conciliación: horario continuo los viernes y en verano, posibilidad de adaptar horarios según necesidades personales.
- Política social: se prioriza la compra de productos locales, especialmente para obsequios a clientes.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
Las acciones referidas al personal las diseña la dirección junto con las personas responsables de departamento y teniendo en cuenta las necesidades y sugerencias de toda la plantilla. La empresa tiene una persona responsable de elegir los proveedores entre la oferta existente de productos y servicios locales.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
Toda la plantilla participa en el desarrollo de las acciones de conciliación, bajo la supervisión de la dirección. En cuanto al desarrollo de la política de compras, participan las personas de la empresa que necesitan los productos o servicios, así como los proveedores locales, tanto los habituales como nuevos proveedores.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
El personal lleva un control de las horas a compensar a partir de una base de datos en un servidor al que tiene acceso toda la plantilla. La plantilla también participa de forma informal en el seguimiento del resto de acciones, excepto en el caso de alguna acción puntual en el seguimiento y evaluación de la cual participa únicamente la dirección.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
La mayor motivación de la plantilla permite mejorar el servicio que se ofrece a los clientes, lo que incrementa el valor añadido y la competitividad.
<i>Mejoras en la gestión</i>

La concienciación en temas ambientales supone una mejora de la gestión de consumos.

La motivación de la plantilla también implica más eficiencia en la gestión.

Mejoras en la productividad

La motivación de la plantilla también implica una mejora en la productividad.

Mejoras en la innovación

Las medidas de ahorro energético implican introducir nuevas tecnologías innovadoras.

Mejoras en la motivación

Tanto las acciones ambientales como de conciliación mejoran la satisfacción y motivación del personal.

Mejoras en el medio ambiente

De forma indirecta, el horario continuo en verano disminuye el consumo de energía ya que permite aprovechar mejor la iluminación natural.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Las acciones que afectan a la plantilla aumentan la comunicación y relación entre la empresa y su personal.

De forma más indirecta, también se mejora la valoración y reconocimiento de estas acciones por parte de las administraciones.

También se mejoran las relaciones con la comunidad local con las acciones de responsabilidad ambiental.



17.- Rover SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Perfumería Rover S.L.
Nombre comercial	Perfumería Rover S.L.
Dirección	Camí Can Frontera, 73 Pont d'Inca - Marratxí
Año de creación	1983
Actividad que desarrolla	Elaboración artesanal de productos de perfumería y cosmética.
Descripción de la actividad de la empresa	Empresa puntera en cosmética natural que recupera fórmulas tradicionales, utilizando materias primas naturales, lo que se compatibiliza con las técnicas actuales de elaboración, calidad y control.
Sector de actividad	Perfumería y cosmética.
Número de trabajadores (media 2009)	2
Facturación (2009)	78.877 €
Teléfono	665 509 463
Web	www.tot-herba.com
Persona de contacto	Miquel Àngel Benito

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Minimizar la generación de residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Facilidades para desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Posibilidad de conciliar la jornada con el cuidado de familiares.
Política social	Colaboraciones con entidades para contribuir al desarrollo de la comunidad.

2.1.- Por que motivos se realizan? Objetivos.

- Para ofrecer productos respetuosos con el medio ambiente.
- Para retener el talento y la experiencia en la empresa, aumentar la satisfacción de las personas trabajadoras y ayudarlas a compatibilizar su desarrollo profesional con sus obligaciones familiares.
- Para asumir la responsabilidad de la empresa con el desarrollo de la comunidad.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: se prescinde de embalajes superfluos, mayor tamaño de los envases para reducir residuos, uso de envases biodegradables y simplificación de procesos.
- Actuaciones de política laboral y conciliación: posibilidad de adaptar el horario de entrada y salida, posibilidad de recuperar horas dedicadas a temas personales, formación interna, promoción de las personas trabajadoras, rotación en diferentes funciones.
- Actuaciones sociales: participación en el proyecto “*Support Employment*”, para la inserción de personas con discapacidad, impulso y participación en el proyecto “Salvemos las endémicas”, el objetivo del cual es la creación de un banco de plantas endémicas amenazadas.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

En las acciones de conciliación participan la dirección, buscando opciones viables para conciliar el horario de trabajo con las necesidades de sus clientes; las personas trabajadoras, aportando sugerencias y planteando sus necesidades; y los clientes, marcando las pautas de las necesidades que han de ser cubiertas por la empresa.

La dirección de la empresa analiza de forma informal las posibilidades de desarrollo de la vida laboral de la plantilla y define las acciones que permitirán a esta disfrutar de los beneficios del desarrollo de su carrera profesional.

En los aspectos sociales, a causa de la participación en programas, intervienen en el diseño tanto las administraciones públicas como las entidades gestoras.

Desarrollo de las actuaciones

En el desarrollo de las acciones ambientales y de conciliación intervienen tanto la dirección, como las personas trabajadoras y los clientes.

En los aspectos sociales, interviene la entidad gestora, la dirección y el personal.

Seguimiento y evaluación

La dirección evalúa las acciones que inciden en la plantilla, teniendo siempre presente la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

Anualmente, a través de la planificación de la empresa, se revisan las actuaciones y se marcan nuevos objetivos, de forma conjunta entre dirección y plantilla.

También se realizan reuniones periódicas entre dirección y plantilla para tratar los temas generales relacionados con la gestión de la empresa.

En los aspectos sociales hay una total implicación del preparador laboral, que facilita a la entidad gestora un seguimiento metódico y participativo.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las acciones ambientales aportan un valor añadido al producto. Las acciones de conciliación incrementan la competitividad ya que favorecen el talento y la experiencia.
<i>Mejoras en la gestión</i>
El respeto al medio ambiente obliga a introducir cambios en la gestión que repercuten positivamente. La retención de talento y la experiencia son factores vitales para la mejora de la gestión que se ven favorecidos por las acciones de conciliación.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Las acciones laborales y de conciliación suponen una mejora a causa del incremento de la eficacia en el trabajo En el aspecto ambiental la simplificación en los procesos comporta en la mayoría de los casos una mejora en la productividad.
<i>Mejoras en la innovación</i>
Las cuestiones ambientales obligan a prestar atención para incorporar diferentes innovaciones, tanto en relación a los envases como al producto, mejorando la sostenibilidad.
<i>Mejoras en la motivación</i>
Las posibilidades de conciliación son una motivación muy importante para el personal, ya que es consciente de sus oportunidades dentro de la empresa. La plantilla tiene una gran consciencia de respeto al medio ambiente y de responsabilidad individual. La gestión ambiental es en este sentido un elemento de motivación que genera de forma permanente sugerencias e ideas por parte de la plantilla.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
La empresa realiza su aportación para contribuir a conseguir un medio ambiente más limpio y sostenible.
<i>Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés</i>
Las acciones con el personal permiten incidir también en sus familias y su entorno. En relación a los consumidores, se elaboran folletos y carteles para invitar a hacer un mejor uso de los productos y también se realizan reuniones con proveedores para que sus materias primas y productos sean más sostenibles.



18.- Segura Duran Assessors SA

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Segura Durán Assessors SA
Nombre comercial	SD Assessors
Dirección	c/ Bartomeu Rosselló Porcel, 5 Palma
Año de creación	2000
Actividad que desarrolla	Ingeniería en telecomunicaciones, informática e industrial.
Descripción de la actividad de la empresa	Realización de proyectos, creación de productos e instalación de sistemas de telecomunicaciones e informática.
Sector de actividad	Informática y telecomunicaciones.
Número de trabajadores (media 2009)	24
Facturación (2009)	1.786.633 €
Teléfono	971 774 066
Web	www.sd-a.com
Persona de contacto	Bartomeu Segura

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Reducción de consumos y reciclaje de residuos.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	La empresa asume medidas de protección social más allá de lo que marca la normativa.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Existencia de horario flexible de entrada y salida y posibilidad de flexibilización horaria.
Política social	Patrocinio de actividades deportivas.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Para buscar ser coherentes con los principios éticos de la empresa.
- Por conciencia ambiental y para permitir a los clientes reciclar y deshacerse correctamente de los residuos.
- Para compensar a las personas trabajadoras por su grado de disponibilidad y responsabilidad con la empresa.
- Para ayudar a pequeñas entidades culturales a poder llevar a cabo su actividad mediante la aportación de recursos materiales.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: cesión a Deixalles de mobiliario y maquinaria en desuso, entrega de los tóner a un gestor autorizado, reciclaje de los residuos de cartón generados por los clientes, utilización de folios por las dos caras, reutilización de bolsas de basura, reducción del consumo de energía en la iluminación y los ordenadores y compra de productos de limpieza ecológicos.
- Actuaciones de política laboral: en situaciones de baja laboral, la empresa asume el porcentaje de descuento para que el trabajador reciba el 100% de su salario, se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades con las personas de más de 50 años que necesitan trabajar y que tienen dificultades para reincorporarse al mundo laboral.
- Actuaciones de conciliación: posibilidad de teletrabajo en determinadas tareas, posibilidad de entrar y salir de forma flexible según necesidades personales sin necesidad de presentar justificantes, posibilidad de ausentarse del trabajo para cuidado de familiares sin necesidad de recuperar las horas.
- Actuaciones sociales: se equipa dos equipos de básquet de clubs de Santa María y a un club de futbol de un colegio de Palma, colaboraciones con el hospital de Son Dureta en una campaña sobre obesidad infantil, colaboración con Proyecto Hombre en la construcción de su nueva sede.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

En las acciones de tipo ambiental interviene la empresa en su totalidad pero de forma esporádica según las necesidades que van surgiendo.

En las acciones laborales y de conciliación participa la dirección y la plantilla, sugiriendo esta cuales son sus necesidades.

En las acciones de tipo social la iniciativa es de la dirección de la empresa, pero también participan las entidades que solicitan recursos materiales.

Desarrollo de las actuaciones

En las acciones de tipo ambiental participa toda la plantilla, la administración con sus servicios de recogida, los proveedores que realizan la recogida y los clientes que dejan sus residuos para reciclar.

En las políticas laborales participa la dirección de la empresa, asumiendo los compromisos adquiridos, las personas trabajadoras que lo necesitan, así como la administración asumiendo su responsabilidad económica en caso de baja.

Los clientes participan en las acciones de conciliación porque entienden y aceptan la flexibilidad horaria, también las personas trabajadoras que la disfrutan y la dirección que la autoriza.

En la gestión social participa la dirección de la empresa aportando los recursos materiales y algunas veces también los proveedores que colaboran.

Seguimiento y evaluación

En las acciones de tipo ambiental las empresas de recogida aportan justificantes, con los que se realiza una evaluación anual informal por parte del departamento de administración.

En relación a la gestión laboral, se realiza un seguimiento a través de las notificaciones de baja, y también a través de los informes de los servicios de prevención externos. En las acciones de conciliación, el seguimiento y evaluación lo realiza la dirección de la empresa.

En la gestión social hay un seguimiento y evaluación informal por parte de la dirección.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Competitividad

Las actuaciones de RSE son valoradas por los clientes, por lo que permiten incrementar el valor añadido de la empresa.

Las acciones de tipo laboral, a causa del incremento de la satisfacción del personal que comportan, repercuten de forma positiva en diferentes aspectos. También se incrementa la competitividad recompensando la dedicación y responsabilidad del personal.

En cuanto a la acción social, contribuye a mejorar la imagen pública de la empresa.

Mejoras en la gestión

La gestión de los residuos significa una mejora ya que contribuye a trabajar de forma más ordenada.

Las acciones de conciliación mejoran la gestión ya que las personas trabajadoras tienen mejor disposición para el trabajo, mejora el clima laboral y la unidad de la plantilla.

Mejoras en la productividad

La satisfacción del personal y el hecho de sentirse recompensado por su dedicación y responsabilidad incrementa la productividad. También disminuyen las bajas por enfermedad. Las acciones de tipo laboral, a causa del incremento de la satisfacción del personal que comportan, repercuten de forma positiva en diferentes aspectos.

Mejoras en la innovación

La gestión ambiental aporta elementos de innovación y un valor añadido para los clientes.

También la acción social, de forma indirecta, contribuye a mostrar a los clientes una gestión de los servicios más innovadora.

Mejoras en la motivación

La plantilla valora mucho y se siente motivada con las acciones de tipo ambiental.

También las acciones de política laboral son muy bien valoradas y mejoran la motivación del personal.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Las acciones de tipo ambiental contribuyen a mejorar las relaciones con la comunidad local, y también con las administraciones que valoran este tipo de acciones.



19.- Sercool Insular SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Sercool Insular SL
Nombre comercial	Sercool Insular SL
Dirección	Av. General Luque, 54, 1r-A – 07300 Inca
Año de creación	2001
Actividad que desarrolla	Suministro de agua mineral y coolers.
Descripción de la actividad de la empresa	Distribución a domicilio, tanto a particulares como a empresas, de agua embotellada y coolers.
Sector de actividad	Suministro de agua.
Número de trabajadores (media 2009)	4
Facturación (2009)	240.708 €
Teléfono	971503284
Web	www.sercool.com
Persona de contacto	Juan Carlos Simonet Roig

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Promoción del proyecto “ECO ₂ ”, de dispensación de jarras reutilizables en el sector de la restauración.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Seguro médico privado con la máxima cobertura para las personas trabajadoras y participación en la toma de decisiones.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Flexibilidad horaria.
Política social	Colaboración con organizaciones no lucrativas, como la Asociación Española contra el Cáncer o el Club Deportivo Básquet Inca.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- La empresa parte de la filosofía que una persona trabajadora satisfecha transmite esta satisfacción en su tarea cotidiana, y que ello resulta beneficioso tanto para la empresa, como para sus clientes y los trabajadores, que se pueden sentir realizados como personas.
- Por otra parte, se entiende que una empresa, además de obtener beneficios, ha de ser capaz de aportar algo más a la sociedad.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: el proyecto “ECO₂”, de dispensación de jarras reutilizables en el sector de la restauración supone eliminar el uso de botellas de agua de plástico de usar y tirar.
- Actuaciones de política laboral: en general, todas las actuaciones surgen del hecho de dar voz y voto a los trabajadores en el día a día de la empresa, favoreciendo que puedan presentar propuestas y sugerencias; así mismo, existen actividades para crear sentido de grupo, que se desarrollan mediante comidas, viajes, etc. También existe un seguro médico privado con la máxima cobertura para las personas trabajadoras.
- La conciliación de la vida familiar y laboral se desarrolla a través de horarios flexibles, posibilidad de teletrabajo, dando libres los días 24 y 31 de diciembre y financiando toda o parte de las vacaciones de los trabajadores.
- Actuaciones sociales: colaboración con organizaciones no lucrativas, como la Asociación Española contra el Cáncer o el Club Deportivo Básquet Inca.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- A través de la revisión de la memoria y de los balances anuales.
- A través de entrevistas a los trabajadores y trabajadoras.
- A través del sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

Medio ambiente: han participado de forma directa la dirección de la empresa y las administraciones públicas, que asesoran sobre la forma de actuación de la empresa en relación al medio ambiente.

Conciliación y políticas laborales: tanto la dirección de la empresa como la plantilla han planteado sus necesidades e ideas. También se ha tenido en cuenta las necesidades de los clientes.

Política Social: ha participado de forma activa tanto la dirección de Sercool como las administraciones públicas.

Desarrollo de las actuaciones

Medio ambiente: en el desarrollo de las actuaciones ambientales participan de forma habitual las personas trabajadoras, los consumidores que aceptan y utilizan este tipo de servicios, y los proveedores, que aportan su gestión ambiental.

Conciliación y políticas laborales: participa la totalidad de la plantilla, que puede disfrutar de estos beneficios.

Política social: en estas acciones han participado de forma activa la dirección de Sercool, las administraciones públicas y grupos sociales de los cuales se han incorporado personas a la plantilla.

Seguimiento y evaluación

Medio ambiente: los grupos de interés que participan en el seguimiento y evaluación son: los clientes, que utilizan los servicios de la empresa; las

administraciones, a través de inspecciones y controles; y las empresas de auditoría, que verifican y detectan desvíos y posibilidades de mejora.
 Conciliación y políticas laborales: participa tanto la dirección de la empresa, que vela por la correcta aplicación de las medidas teniendo presente la opinión de los clientes, como las personas trabajadoras, que hacen uso de las medidas de conciliación.
 Política social: la sociedad en general y los diferentes grupos de interés de la empresa participan en la evaluación del impacto de las acciones de política social.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
El hecho de ser la única empresa del sector con prácticas de gestión ambiental incrementa el valor de la empresa ante la competencia. De forma indirecta, también las políticas laborales y de conciliación repercuten de forma positiva en diferentes aspectos de la empresa como su competitividad. También la política social aporta un valor añadido que mejora el nivel de competitividad.
<i>Mejoras en la gestión</i>
Hay una mejora notable, en la medida que la plantilla se organiza tanto para poder cumplir con sus tareas como para satisfacer sus necesidades personales. Ello implica mejorar la cohesión del grupo, incrementando sus sinergias y el nivel de eficacia.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Hay una mejora notable, en la medida que la plantilla se organiza tanto para poder cumplir con sus tareas como para satisfacer sus necesidades personales. Ello implica mejorar la cohesión del grupo, incrementando sus sinergias y el nivel de eficacia.
<i>Mejoras en la innovación</i>
La gestión ambiental permite ofrecer un servicio diferenciado a los clientes, que tiene en el medio ambiente un elemento de innovación. De forma indirecta, la satisfacción de las necesidades de la plantilla incrementa su satisfacción, y ello permite generar mayor nivel de sugerencias e ideas que ayudan a generar procesos de innovación.
<i>Mejoras en la motivación</i>
La plantilla tiene una gran consciencia ambiental, por lo que estos tipos de acciones les resulta muy motivantes. También las medidas de conciliación incrementan la motivación de la plantilla, lo que se traduce en beneficios para la empresa.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
La empresa colabora de forma directa en un desarrollo más limpio, sostenible y consciente.
<i>Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés</i>
Las acciones de gestión ambiental generan una comunicación más fluida con los grupos de interés y con las personas trabajadoras.



20.- Sinergies i Gestió Empresarial SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Sinergies i Gestió Empresarial SL
Nombre comercial	Sinergies
Dirección	Sant Miquel, 36, 6ºD Palma
Año de creación	2004
Actividad que desarrolla	Servicios de consultoría para empresas.
Descripción de la actividad de la empresa	Sinergies es una empresa consultora que ofrece soluciones integrales de gestión a las organizaciones, especialmente aquellas relacionadas con la gestión de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos, higiene alimentaria...
Sector de actividad	Consultoría.
Número de trabajadores (media 2010)	2,5 (trabajadores contratados) 2 (trabajadores autónomos)
Facturación (2010)	245.314 €
Teléfono	971425469
Web	www.sinergies.org
Persona de contacto	Montse Díaz

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Sensibilización y acciones de mejora ambiental.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Oferta de beneficios laborales más allá de lo que marca la normativa.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Conciliación de la vida familiar y laboral.
Política social	Compra a proveedores locales y productos local siempre que sea posible.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Para asumir la responsabilidad ambiental de la empresa y transmitir sus valores y compromisos a toda la plantilla.
- Para aumentar el nivel de satisfacción de la plantilla, reteniendo el talento dentro de la empresa.

- Para aumentar el nivel formativo de los profesionales de la empresa para el correcto desarrollo de su carrera profesional.
- Para colaborar con la comunidad para ayudar al desarrollo económico y social continuo y sostenible.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: separación de residuos por tipología, entrega de residuos peligrosos a un gestor autorizado, minimización de la impresión de documentos, incentivando el uso del correo electrónico y la documentación digital, se reutiliza el papel por las dos caras, tanto para uso interno como para impresiones de documentación en borrador, las compras de equipos informáticos se realizan teniendo en cuenta el criterio del bajo consumo, el aire acondicionado y la calefacción se utilizan teniendo en cuenta las temperaturas de confort para minimizar los consumos.
- Actuaciones de política laboral y conciliación: elección de los días de vacaciones según las necesidades de cada miembro de la plantilla, jornada continua, jornada reducida los viernes y durante el mes de agosto, horario de trabajo adaptado a las necesidades familiares de cada miembro de la plantilla, posibilidad de flexibilizar la jornada para cuidado de familiares a cargo y de hacer trabajo desde casa, la plantilla fija dispone de seguro médico privado a cargo de la empresa, la empresa pone a disposición de la plantilla plazas de parking según necesidades y ofrece hacer formación relacionada con el puesto de trabajo y la carrera profesional, dentro del horario laboral y asumiendo los costes.
- Actuaciones de política social: las compras se realizan 100% a proveedores locales, los regalos de Navidad se realizan con productos baleares y la subcontratación de servicios profesionales se realiza con empresas y profesionales locales siempre que sea posible.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Basado en el sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

Diseño de las actuaciones

En el diseño de las actuaciones ambientales participa la dirección y la plantilla de la empresa, aportando ideas. También los proveedores con su oferta de productos ecológicos, y las administraciones incentivando estas acciones.

En el diseño de las actuaciones de política laboral interviene la dirección, que después establece consensos con la plantilla en función de sus intereses y necesidades.

En el diseño de las actuaciones de conciliación es primordial tener en cuenta las necesidades de cada persona de la plantilla, las necesidades de los

clientes y con estas dos variables, la dirección define las acciones que se pueden implementar.

En el diseño de las actuaciones de política social participa la dirección de la empresa y los proveedores.

Desarrollo de las actuaciones

Actuaciones ambientales: participa toda la empresa, cada uno desde su puesto de trabajo, así como los proveedores de productos y los gestores de residuos.

Actuaciones laborales: intervienen todas las personas trabajadoras y la dirección, que supervisa la ejecución de estas medidas.

Actuaciones de conciliación: intervienen todos los empleados y la dirección que supervisa que la ejecución de estas medidas no perjudiquen el servicio que se ofrece a los clientes.

Actuaciones sociales: participa la dirección de la empresa y los proveedores.

Seguimiento y evaluación

Actuaciones ambientales: se lleva a cabo un seguimiento por parte de la dirección de la empresa.

Actuaciones laborales: se realiza el seguimiento teniendo en cuenta el grado de satisfacción de las personas trabajadoras y sus necesidades.

Actuaciones de conciliación: el seguimiento se realiza de forma informal, teniendo en cuenta el grado de satisfacción de la plantilla así como la satisfacción de los clientes.

Actuaciones sociales: seguimiento continuo con los proveedores.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Competitividad

La formación de la plantilla es fundamental para poder ofrecer un servicio de calidad y actualizado adecuado a las expectativas de los clientes. El desarrollo de esta acción es vital para la competitividad de la empresa.

Mejoras en la gestión

Las actuaciones ambientales reducen los costes de consumo de recursos y mejora la comunicación y los tiempos de respuesta en el envío y recepción de la información.

Las actuaciones de política laboral y conciliación proporcionan más motivación a la plantilla por lo que las personas dan más de sí, y ello repercute en una mayor eficiencia y calidad en la gestión.

Las actuaciones de política social con los proveedores permiten mejorar notablemente la gestión ya que el suministro de productos es casi inmediato, y se favorece no tener que disponer de demasiado stock dentro de las instalaciones de la empresa.

Mejoras en la productividad

Las actuaciones ambientales inciden en la mejora de la productividad porque una buena utilización de los recursos contribuye a reducir costes.

Las actuaciones laborales y de conciliación incrementan la productividad, de manera indirecta, porque la motivación y la implicación de la plantilla mejoran la eficacia y la calidad del trabajo que finalmente llega al cliente.

Mejoras en la innovación

La motivación de las personas aumenta el grado de aportación de ideas y de generación de nuevas líneas de servicios.

Mejoras en la motivación

En relación al medio ambiente, los profesionales que trabajan en la empresa tienen un alto nivel de sensibilización y responsabilidad ambiental, compartiendo la filosofía de la empresa.

Las actuaciones de política laboral y conciliación suponen una mejora relevante y directa de la motivación a causa de la satisfacción de las personas trabajadoras.

Las actuaciones de política social son valoradas positivamente por las personas trabajadoras.

Mejoras en el medio ambiente

El desarrollo sostenible es un objetivo de la empresa, así como hacerlo extensible a los clientes.

La reducción de jornada, permitiendo el teletrabajo, o la flexibilización, disminuye los consumos de recursos naturales.

Las compras de productos locales permiten de forma indirecta reducir las emisiones ligadas al transporte.

Mejoras en las relaciones y participación de los grupos de interés

Las actuaciones de política laboral y conciliación permiten una mejora en la relación y comunicación con las personas trabajadoras, ya que estas se encuentran más cómodas con la empresa y con la dirección.

Las actuaciones de política social con los proveedores mejoran las relaciones y comunicación, y permiten crear sinergias.



21.- Tres Serveis Culturals SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Tres Serveis Culturals SL
Nombre comercial	Tres Serveis Culturals SL
Dirección	C/ Corderia, 15 bajos 07002 Palma
Año de creación	1996
Actividad que desarrolla	Gestión cultural.
Descripción de la actividad de la empresa	Tres Serveis Culturals es una empresa dedicada a la gestión integral de proyectos culturales, educativos, y de ocio; así como a la organización de acontecimientos. Se trabaja tanto con proyectos propios como con proyectos de entidades públicas y privadas.
Sector de actividad	Cultura
Número de trabajadores (media 2009)	15
Facturación (2009)	480.000 €
Teléfono	971 718786
Web	www.tres-sc.limpio
Persona de contacto	Tina Codina

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Reutilización de materiales.
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	Facilidades para desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Horario flexible para conciliar trabajo y familia.

2.1.- Por que motivos se hacen? Objetivos.

- Las actuaciones en el entorno más inmediato, en este caso el laboral, pueden contagiar las ganas de mejorar al entorno social y conseguir que la sostenibilidad y la solidaridad sean dos pilares de nuestra sociedad.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Se ha iniciado una línea de reutilización de materiales en proyectos que necesitan arquitecturas efímeras y se eligen como materiales de merchandising productos reutilizables y respetuosos con el medio ambiente.

- Las personas trabajadoras están al corriente de las condiciones económicas de cada encargo. Se establecen en cada caso y a través de reuniones de coordinación y seguimiento de los proyectos, las condiciones económicas, laborales y ambientales de cada proyecto.
- Se intenta colaborar con empresas pequeñas o profesionales que garanticen el seguimiento cercano de cada proyecto, apostando por la implicación personal; así mismo, se exige que estos profesionales y pequeñas empresas tengan actuaciones responsables con el medio ambiente.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Se evalúa cada proyecto a través de la satisfacción de todos los agentes implicados (clientes, proveedores y responsables de los proyectos y equipo coordinador de la empresa).
- A través del sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
En el diseño de las actuaciones ambientales interviene la dirección. En las áreas de políticas laborales y de conciliación, tanto la dirección de la empresa como los trabajadores participan en la detección de necesidades u ofertas formativas.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
Las actuaciones ambientales se desarrollan previa comunicación a la plantilla, a la que se ha facilitado una guía de buenas prácticas ambientales. En los aspectos laborales, todo el personal participa en acciones de formación genéricas, y también hay una participación puntual de determinados trabajadores en cursos y jornadas más especializadas.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
Se comenta con los trabajadores que han participado en las acciones formativas si estas han cumplido con sus expectativas y si ha servido para ampliar competencias, pero no se realiza una valoración formal de la eficacia de las acciones formativas.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las actuaciones de política laboral incrementan la competitividad ya que inciden en el talento y la experiencia, que son factores imprescindibles para ser más competitivos.
<i>Mejoras en la gestión</i>
El talento y la experiencia son factores relevantes en la mejora de la gestión.

Mejoras en la productividad

Las nuevas tecnologías (web y correo electrónico) reducen considerablemente el consumo de papel y el tiempo para ensobrar y distribuir información.

Mejoras en la innovación

El talento y la experiencia son factores vitales para mejorar la innovación.

Mejoras en la motivación

Los beneficios laborales hacen a la plantilla consciente de las oportunidades que les ofrece la empresa.

Mejoras en el medio ambiente

Las nuevas tecnologías (web y correo electrónico) reducen considerablemente el consumo de papel.



22.- Vinyes i Bodegues Miquel Oliver SL

1.- Identificación de la empresa

Razón social	Vinyes i Bodegues Miquel Oliver SL
Nombre comercial	Vinyes i Bodegues Miquel Oliver SL
Dirección	c/ Font, 26, 07520 Petra
Año de creación	
Actividad que desarrolla	Elaboración de vinos.
Descripción de la actividad de la empresa	Bodega familiar dedicada a la elaboración de vinos de calidad amparados por la Denominación de Origen Pla i Llevant de Mallorca.
Sector de actividad	Elaboración de vinos.
Número de trabajadores (media 2009)	8
Facturación (2009)	896.132 €
Teléfono	971 561 117
Web	www.miqueloliver.com
Persona de contacto	Pilar Oliver

2.- Identificación de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

Áreas de actuación	Acciones
Medio ambiente	Eliminación del uso de pesticidas y reciclaje de residuos
Políticas laborales y de igualdad de oportunidades	La empresa ofrece formación a la plantilla para mejorar su cualificación y posibilidades de promoción interna.
Conciliación de la vida familiar y laboral	Flexibilidad horaria.
Política social	Colaboraciones con diferentes entidades culturales y sociales locales

2.1.- Por que motivos se realizan? Objetivos.

- En una empresa familiar como Bodegues Oliver, la RSE puede aportar un plus de competitividad y de mejora en la gestión.
- Para colaborar en el desarrollo sostenible y asumir la responsabilidad ante la sociedad.
- Para permitir a los trabajadores conciliar vida personal y familiar.

2.2.- Como se desarrollan estas actuaciones?

- Actuaciones ambientales: separación de residuos, introducción de un sistema de regulación del consumo de energía, se evita el uso de pesticidas en los cultivos y se realizan muchas tareas del campo de forma manual, reduciendo el uso de maquinaria.
- Actuaciones de política laboral: se adaptan horarios y se dan días libres a las personas trabajadoras para favorecer su asistencia a cursos de formación.
- Actuaciones de conciliación: posibilidad de llevar los niños al trabajo, de flexibilizar la jornada para cuidado de familiares y de rotar entre diferentes horarios.
- Actuaciones de política social: patrocinios de actividades deportivas y culturales en el municipio.

2.3.- Como se evalúa la RSE? Seguimiento y evaluación.

- Hay un seguimiento informal cotidiano con la participación de toda la plantilla.
- A través del sistema simplificado de 17 indicadores de RSE para las empresas de Eticentre.

3.- Participación de los grupos de interés en las actuaciones de RSE

<i>Diseño de las actuaciones</i>
Hay una participación y ayuda del municipio en las acciones de tipo ambiental. Cada persona define la formación a la que le interesa acudir, con el consenso del resto de la plantilla y teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y de los clientes.
<i>Desarrollo de las actuaciones</i>
En temas de residuos, se implica a toda la plantilla y a los clientes. Todos los miembros de la plantilla participan en el desarrollo de las acciones de formación, además de las empresas de formación que organizan los cursos. En temas sociales, la iniciativa es de la dirección de la empresa y de las entidades con las que se colabora.
<i>Seguimiento y evaluación</i>
Hay un seguimiento informal cotidiano con la participación de toda la plantilla. Las entidades del municipio participan en el seguimiento de las acciones de tipo social a través de sus opiniones y sugerencias.

4.- Repercusiones de las actuaciones socialmente responsables que se realizan

<i>Competitividad</i>
Las medidas de RSE suponen una mejora continua que aumenta el nivel de competitividad.

En relación al producto, las medidas de calidad repercuten en la satisfacción del cliente.
<i>Mejoras en la gestión</i>
La gestión se ve favorecida tanto por la satisfacción del personal, como por la organización del trabajo, e indirectamente, porque la mejora de conocimientos permite incorporar mejoras en la gestión.
<i>Mejoras en la productividad</i>
Las mejoras en la gestión descritas repercuten de forma positiva en la productividad.
<i>Mejoras en la innovación</i>
La formación es un elemento de cambio, permite aportar nuevas ideas, nuevas formas de trabajo o conocimientos válidos para generar una innovación en los productos y servicios. La satisfacción de la plantilla también hace que se involucren más y aporten sugerencias para favorecer cambios.
<i>Mejoras en la motivación</i>
Las personas se sienten más satisfechas y motivadas.
<i>Mejoras en el medio ambiente</i>
El cultivo de viña elimina el uso de pesticidas.



5.- CONCLUSIONES

El trabajo que ha dado lugar a esta publicación pone de manifiesto que en el tejido empresarial balear, del que forman parte las empresas de Eticentre, existen buenas prácticas de RSE en diferentes ámbitos.

Las prácticas de RSE más habituales tienen relación con la política ambiental, las acciones de conciliación de la vida familiar y laboral y la política social.

En cuanto a política ambiental, una tercera parte de las empresas analizadas disponen de un sistema de gestión o están en proceso de obtenerlo. También destacan las medidas de reducción de consumos, presentes en casi todas las empresas, especialmente en relación a los residuos.

En relación a las acciones de conciliación, todas las empresas tienen algún tipo de medida, siendo la más habitual el horario flexible de entrada y salida; para el que existen diferentes fórmulas en función de la actividad de la empresa.

En relación a la política social, más de la mitad de las 22 empresas analizadas colaboran con entidades no lucrativas y aproximadamente la cuarta parte tienen políticas de selección de proveedores con criterios de responsabilidad social empresarial.

Así mismo, a continuación se resumen las principales conclusiones de las fichas de buenas prácticas en relación a los objetivos de las medidas de RSE, los sistemas de evaluación, la participación de los grupos de interés y las repercusiones de las actuaciones de RSE:

<i>Objetivos</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Participación</i>	<i>Repercusiones</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Ética personal y profesional, espíritu de contribución social, cultura empresarial y responsabilidad social y ambiental. - Dar respuesta a las necesidades de la plantilla y mejorar su satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elevada presencia de mecanismos informales. - Existencia de mecanismos de evaluación derivados de sistemas de gestión. - En algunos casos, reuniones de evaluación de objetivos y encuestas de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> - El grupo de interés con más participación son las personas trabajadoras, en función de las políticas de conciliación. - Es habitual negociar los temas de horarios con los clientes. - En algunos casos las actuaciones sociales surgen de la participación del tejido social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Casi siempre se observa una mayor satisfacción y motivación de la plantilla, lo que incide de forma positiva en la competitividad. - También se observa una mejora de la imagen y del valor de la empresa. - En algunos casos las actuaciones ambientales implican reducción de consumos.

En relación a los indicadores de RSE⁵, se observa que las cuestiones de RSE más desarrolladas tienen relación con aspectos de política laboral y de conciliación, así como con el reciclaje de residuos y la participación e implicación en la sociedad.

En cambio se detecta que aún hay mucho camino por recorrer en otros ámbitos como la política de proveedores y las inversiones socialmente responsables. De los resultados de los indicadores se desprenden unas necesidades formativas y de mejora colectivas, por ejemplo en relación a la formalización de los mecanismos informales de información y diálogo con la plantilla o a su implicación en las políticas de RSE.

En general se pone de manifiesto que las prácticas de RSE empiezan a ser habituales en muchas Pymes, y que estas experiencias son transferibles al conjunto del nuestro tejido empresarial. El Eticentre confía que esta publicación sea útil para contribuir a este objetivo, a fin de avanzar hacia un nuevo modelo de empresa más centrado en las necesidades de la sociedad.



⁵ Ver capítulo 3.