



MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL 2010

Sercool Insular SL

Octubre de 2011



Elaborada amb el suport d'eticentre

ÍNDEX

Presentació de l'Eticentre	2
Presentació de l'empresa	3
Resum d'indicadors	4
Bones pràctiques segons les àrees d'actuació	5

Presentació de l'Eticentre

El Centre per a la Gestió Ètica de l'Empresa (Eticentre) és una associació sense afany de lucre constituïda en 2004 que reuneix empreses i organitzacions de Mallorca compromeses amb la Responsabilitat Social Empresarial (RSE).

A nivell intern, l'Eticentre promou activitats de suport a la implantació de mesures d'RSE entre les empreses associades, entre les quals es troba Sercool Insular.

Fruit d'aquestes activitats, en maig de 2011 es va editar la publicació “**Bones pràctiques i indicadors d'RSE d'empreses de l'Eticentre¹**”, recollint l'avaluació de 22 empreses d'Eticentre mitjançant un sistema simplificat de 17 indicadors d'RSE, així com fitxes descriptives de bones pràctiques en matèria de medi ambient, polítiques laborals i d'igualtat d'oportunitats, conciliació de la vida familiar i laboral i política social.

Els indicadors d'RSE permeten disposar d'una fotografia de la situació en relació als compromisos d'ètica empresarial, permetent el disseny d'accions formatives i de millora en funció dels àmbits d'RSE menys desenvolupats.

Les fitxes descriptives de bones pràctiques pretenen afavorir l'efecte demostració entre el nostre teixit empresarial, afavorint la transferència d'experiències i el seu efecte multiplicador.

Mitjançant l'elaboració de les memòries individuals d'RSE d'empreses d'Eticentre es pretén ara donar continuïtat i visibilitat a la tasca de suport a la implantació de mesures d'RSE i posar de manifest les bones pràctiques presents en una part del teixit empresarial mallorquí, confinant en contribuir així a que arrelhi a la nostra societat un nou model d'empresa més centrat en les necessitats socials, capaç d'establir relacions de confiança entre tots aquells sectors amb els quals tenen relació.

Miquel A. Benito
President d'Eticentre

¹ Veure www.eticentre.org/documents/bbpb-indicadors-rse-web.pdf

Presentació de l'empresa

SERCOOL neix l'any 2000 com a empresa mallorquina especialitzada i dedicada al servei d'aigua mineral en envasos retornables i coolers (fonts d'aigua freda) a empreses i particulars. Adaptant-se a les necessitats de cada client, **SERCOOL** està organitzada per al subministrament de coolers, fonts d'aigua mineral amb barral, així com aigua mineral a domicili, a uns preus competitius. Pel seu servei, qualitat, transparència, serietat... varem tenir i tenim la visió d'ocupar el primer lloc entre les companyies del sector. **SERCOOL** és una entitat compromesa amb el medi ambient, és la primera companyia especialitzada en servei d'aigua mineral natural a empreses i a particulars amb envasos retornables i certificada per AENOR.

Raó social	Sercool Insular SL
Nom comercial	Sercool Insular SL
Adreça	Av. General Luque, 54, 1r-A – 07300 Inca
Any de creació	2001
Activitat que desenvolupa	Subministrament d'aigua mineral i coolers.
Descripció de l'activitat de l'empresa	Distribució a domicili, tant a particulars com a empreses, d'aigua embotellada i coolers.
Sector d'activitat	Subministrament d'aigua.
Nombre de treballadors (mitjana 2010)	4
Facturació (2010)	240.708 €
Telèfon	971503284
Web	www.sercool.com
Persona de contacte	Juan Carlos Simonet Roig

Resum d'indicadors

1. Informació econòmica a disposició plantilla	2. Diferències salarials segons dedicació	3. Reunions d'organització amb plantilla	4. Rotació plantilla	5. Plans de formació	6. Flexibilitat horària	7. Sistemes d'actuació davant conflictes	8. Reunions per debatre problemes interns	9. Persones procedents d'inserció	10. Recollida de queixes de clients i proveïdors	11. Proveïdors d'economia social i solidària	12. Avantatges comercials per a clients socials	13. Residus destinats a reciclatge	14. Ús de paper reciclat	15. Evolució consums d'aigua i energia	16. Participació en xarxes	17. Inversions socialment responsables
SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	Plàstic, cartón	NO	N.D.	SI	N.D.
100% SI				66% SI	100% SI	100% SI	100% SI									

Nota: en el cas dels indicadors de tipus laboral que s'obtenen tant a partir de la Direcció com de la plantilla de l'empresa (els número 1, 5, 6, 7 i 8), la casella corresponent s'ha dividit en dues, corresponent la superior a la valoració de la direcció i l'inferior a la valoració de la plantilla. N.D. significa que la dada no es troba disponible, i N.P., no procedeix

Bones pràctiques segons les àrees d'actuació

Àrees d'actuació	Accions
Medi ambient	Promoció del projecte "ECO2", de dispensació de pitxers reutilitzables en el sector de la restauració.
Polítiques laborals i d'igualtat d'oportunitats	Assegurança mèdica privada amb la màxima cobertura per a les persones treballadores i participació en la presa de decisions.
Conciliació de la vida familiar i laboral	Flexibilitat horària.
Política social.	Col·laboració amb organitzacions no lucratives, com l'Associació Espanyola contra el Càncer o el Club Esportiu Bàsquet Inca.

Per quins motius es fan? Objectius.

- L'empresa parteix de la filosofia que una persona treballadora satisfeta transmet aquesta satisfacció en la seva tasca quotidiana, i que això resulta beneficiós tant per a l'empresa, com per als seus clients i els treballadors, que es poden sentir realitzats com a persones.
- Per altra banda, entenem que una empresa, a més d'obtenir beneficis, ha de ser capaç d'aportar alguna cosa més a la societat.

Com es desenvolupen aquestes actuacions?

- Actuacions ambientals: el projecte "ECO2", de dispensació de pitxers reutilitzables en el sector de la restauració suposa eliminar l'ús de botelles d'aigua de plàstic d'usar i tirar.
- Actuacions de política laboral: en general, totes les actuacions sorgeixen del fet de donar veu i vot als treballadors en el dia a dia de l'empresa, afavorint que puguin presentar propostes i suggeriments; així mateix, existeixen activitats per crear sentit de grup, que es desenvolupen mitjançant dinars, viatges, etc. També existeix una assegurança mèdica privada amb la màxima cobertura per a les persones treballadores.

- La conciliació de la vida familiar i laboral es desenvolupa a través d'horaris flexibles, possibilitat de teletreball, donant lliure els dies 24 i 31 de desembre i finançant tota o part de les vacances dels treballadors.
- Actuacions socials: col·laboració amb organitzacions no lucratives, com l'Associació Espanyola contra el Càncer o el Club Esportiu Bàsquet Inca.

Com s'avalua l'RSE? Seguiment i avaluació.

- A través de la revisió de la memòria i dels balanços anuals.
- A través d'entrevistes als treballadors i treballadores.
- A través del sistema simplificat de 17 indicadors d'RSE per a les empreses d'Eticentre.

Participació dels grups d'interès en les actuacions d'RSE

Disseny de les actuacions

Medi ambient: han participat de forma directa la direcció de l'empresa i les administracions públiques, que assessoren sobre la forma d'actuació de l'empresa en relació al medi ambient.

Conciliació i polítiques laborals: tant la direcció de l'empresa com la plantilla han plantejat les seves necessitats i idees. També s'ha tengut en compte en el disseny de les accions de conciliació les necessitats dels clients.

Política social: ha participat de forma activa tant la direcció de Sercool com les administracions públiques.

Desenvolupament de les actuacions

Medi ambient: en el desenvolupament de les actuacions ambientals participen de forma habitual les persones treballadores, els consumidors que accepten i utilitzen aquest tipus de serveis, i els proveïdors, que aporten la seva gestió ambiental.

Conciliació i polítiques laborals: participa la totalitat de la plantilla, que pot gaudir d'aquests beneficis.

Política social: en aquestes accions han participat de forma activa la direcció de Sercool, les administracions públiques i grups socials dels quals s'han incorporat persones a la plantilla.

Seguiment i avaluació

Medi ambient: els grups d'interès que participen en el seguiment i avaluació són: els clients, que utilitzen els serveis de l'empresa; les administracions, a través d'inspeccions i controls; i les empreses d'auditoria, que verifiquen i detecten desviaments i possibilitats de millora.

Conciliació i polítiques laborals: participa tant la direcció de l'empresa, que vetlla per la correcta aplicació de les mesures tenint present l'opinió dels clients, com les persones treballadores, que fan ús de les mesures de conciliació.
Política social: la societat en general i els diferents grups d'interès de l'empresa participen en l'avaluació de l'impacte de les accions de política social.

Repercussions de les actuacions socialment responsables que es realitzen

Competitivitat

El fet de ser l'única empresa del sector amb pràctiques de gestió ambiental incrementa el valor de l'empresa davant la competència.

De forma indirecta, també les polítiques laborals i de conciliació repercuteixen de forma positiva en diferents aspectes de l'empresa com ara la seva competitivitat.

També la política social aporta un valor afegit que millora el nivell de competitivitat.

Millores en la gestió

Hi ha una millora notable, en la mesura que la plantilla s'organitza tant per poder complir amb les seves tasques com per satisfer les seves necessitats personals. Això implica millorar la cohesió del grup, incrementant les seves sinèrgies i el nivell d'eficàcia.

Millores en la productivitat

Hi ha una millora notable, en la mesura que la plantilla s'organitza tant per poder complir amb les seves tasques com per satisfer les seves necessitats personals. Això implica millorar la cohesió del grup, incrementant les seves sinèrgies i el nivell d'eficàcia.

Millores en la innovació

La gestió ambiental permet oferir un servei diferenciat als clients, que té en el medi ambient un element d'innovació.

De forma indirecta, la satisfacció de les necessitats de la plantilla incrementa la seva satisfacció, i això permet generar major nivell de suggeriments i idees que ajuden a generar processos d'innovació.

Millores en la motivació

La plantilla té una gran consciència ambiental, per la qual cosa aquests tipus d'accions els hi resulta molt motivants.

També les mesures de conciliació incrementen la motivació de la plantilla, la qual cosa es tradueix en beneficis per l'empresa.

Millores en el medi ambient

L'empresa col·labora de forma directa en un desenvolupament més net, sostenible i conscient.

Millores en les relacions i participació dels grups d'interès

Les accions de gestió ambiental generen una comunicació més fluida amb els grups d'interès i amb les persones treballadores.