



# C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.

**Memoria de Sostenibilidad  
InnovaRSE 2019**

[Septiembre 2019]



Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 de la empresa **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Ana Karina Jiménez Ayensa**, de **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado sin la Ayuda para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE**.



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	X	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	X					
Comprobación GRI						

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

*C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.*  
*Calle Los Roncaleses, 21 bajo - San Adrián*  
*www.csoluciones.es*  
*info@csoluciones.es*  
*948 114 055*



## ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	10
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	11
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	12
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	15
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	18
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	22
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	24
LO QUE HACEMOS BIEN _____	26
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	28
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	30
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	31



## UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.** inició en **2014** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular:

1. Se dispone de una recopilación de buenas prácticas, difundida entre los usuarios del edificio donde se genera la actividad.
2. Se realizan actuaciones orientadas a la mejora de la eficiencia energética y en el uso del agua.
3. Se realiza auditoría contable voluntaria.
4. Se dispone de una sistemática de control de costes de actuaciones.
5. Tiene un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.
6. La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias. Sistema de fidelización de la clientela.

Además, se han detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo** en las que se ha estado trabajando para mejorarlas, en concreto:

1. Garantizar la confidencialidad de la información
2. Redacción de un plan estratégico con la participación activa del personal en el diseño y seguimiento plan estratégico
3. Ejercer mayor seguimiento al servicio de prevención de riesgos ajeno contratado.

4. Ampliar formación RSE, dotar conocimientos internos
5. Estudiar una mayor flexibilidad en la disposición de las vacaciones por el personal, de manera que ayude a una mejor conciliación de la vida laboral y personal.
6. Dotar a la plantilla de formación/información en sensibilización ambiental.

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

***D. Cayo Martínez Sainz***  
***Administrador Único***  
***San Adrián, 2 de septiembre de 2019***



## EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.** en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **año 2014 realización del Diagnóstico** y **año 2017 Plan de Actuación** y será actualizada en **año 2021**, puesto que este documento tiene un carácter **bienal**.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.

- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.
- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.



## ¿QUIÉNES SOMOS?

C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U., es una consultora especializada en servicios para la industria, que nació con el objetivo de aportar la mejor solución a cuantos problemas se presenten o se intuyan en las empresas, con inmediatez, eficacia y solvencia.

Creada en 2008 como consultora de negocios adscrita a la antigua Asociación de Industrias Agroalimentarias de Navarra, Rioja y Aragón - CONSEBRO (hoy ALINAR), su actividad le ha permitido trabajar en dos ámbitos muy importantes. Por un lado, con las Administraciones Públicas a las que ha podido trasladar las necesidades y la casuística del sector agroalimentario y, por el otro, con proyectos vinculados a este tipo de industria con los que ha colaborado para garantizar su competitividad, el consumo optimizado de recursos, así como su adaptación a las exigencias legales y del mercado.

En ese sentido, C, Soluciones Valle del Ebro, ubicada en un enclave estratégico cerca de los campos donde se cultiva la base de los alimentos que la industria de la zona se encarga de su transformación, ha buscado diferenciarse a través de un servicio centrado en atender las demandas del cliente y satisfacer sus expectativas. Igualmente, la empresa ha cultivado en este tiempo una cultura de participación entre sus empleados con los que comparte una estrategia y unos valores comunes.

Facturando **388.741,72 euros anuales**, cuenta con una plantilla de 8 técnic@s (3 mujeres y 5 hombres) perfectamente cualificada, que hace posible la consecución de todos sus objetivos, su propósito es la mejora continua tanto en nuestros sistemas internos como en aquellos que están implementados en las estructuras de las empresas.

Nuestra capitalización total en Patrimonio Neto alcanza un importe de **196.491,51 €**, y en términos de deuda es de:

↘ **Deuda a c/p: 581,63 €.**

↘ **Deuda a l/p: 0 €.**

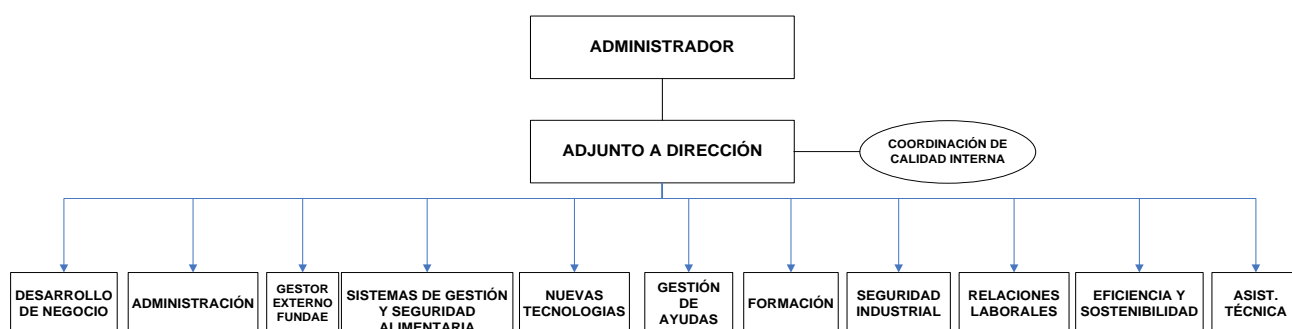
Los conocimientos y la experiencia adquirida nos permiten ofrecer una cartera de servicios que engloba:

- ↘ *Sistemas de gestión*
- ↘ *Gestión de ayudas*
- ↘ *Formación*
- ↘ *Eficiencia y Sostenibilidad*
- ↘ *Nuevas tecnologías*
- ↘ *Relaciones Laborales*
- ↘ *Seguridad Alimentaria*
- ↘ *Seguridad Industrial*
- ↘ *Asistencia Técnica Multidisciplinar*

Su sede está ubicada en la Calle Los Roncaleses nº 21 bajo, de San Adrián (Navarra).



Al ser una organización propiedad 100% de una Asociación (ALINAR) el organigrama de la misma está estructurado:



Como modelo de gestión, C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U. desde su comienzo, establece una Política de Gestión de la cual se suscriben los siguientes Principios y Compromisos:

- Mejorar continuamente la eficacia de su sistema integrado de gestión.
- Conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, consiguiendo en todo momento la satisfacción de nuestros clientes.
- Trabajar la consecución de nuestros objetivos, sin dejar de lado el cumplimiento de la legislación.

La Dirección de la entidad asume estos compromisos e insta a todos sus empleados a apoyar esta Política y a realizar su trabajo de forma que se puedan alcanzar los objetivos de mejora que de acuerdo con la misma se vayan estableciendo.

Este modelo de gestión se encuentra certificado bajo la norma UNE ISO 9001:2018.

Durante el año 2019 la entidad ha comenzado a trabajar en la integración de la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la empresa, para ello se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha firmado el **compromiso de la dirección** en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- **Protocolo de acoso**, comprometiéndose a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad sexual de cada integrante de nuestra organización.
- **Protocolo uso del lenguaje**, con el objetivo de proporcionar un instrumento útil y práctico que facilite la utilización de un sistema de comunicación incluyente de forma habitual.

En 2018, coincidiendo con los 10 años desde su creación, la entidad fue reconocida como "la mejor" de su categoría en España con motivo de los 'Premios Internacionales a la Salud y la Seguridad' concedidos por Corporate Vision Magazine, una de las publicaciones corporativas más importantes del mundo.



## NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de *C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.* es prestar servicios de consultoría y formación a clientes que aspiran a la optimización de sus empresas, mediante el aumento de su competitividad y la externalización de servicios, desde una perspectiva de mejora continua, innovación y calidad en la gestión.

Todo ello sin perder las cualidades de cercanía y profesionalización que nos caracterizan, consiguiendo en todo momento la **SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES**.

La **visión** de *C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.* es consagrarse como una empresa líder en consultoría empresarial multidisciplinar en el Valle del Ebro, apoyando las estrategias de sus clientes, a través de una gestión socialmente responsable.



## COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que, para **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como propietarios y competidores.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, hemos identificado como grupo prioritario (G1) a los clientes, dado que inciden directamente en la reputación de la marca y la estabilidad financiera de la empresa.

Como grupo prioritario (G2) tenemos a los trabajadores, grupo de importancia relevante, las personas hacen nuestra empresa, con su trabajo directo y aportando sus sugerencias para mejorar constantemente en la calidad del servicio prestado

Por último y como grupo prioritario (G3) identificamos a nuestros propietarios, establecen la estrategia a seguir en la empresa y poseen un compromiso de continuidad con la misma.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, la empresa posee un sistema de gestión de la calidad certificado y unas normas de régimen interno conocidas por toda la plantilla, que regulan el buen gobierno de la misma. Destacar también las reuniones que tienen establecidas de forma regular como sistema de participación, para que la comunicación fluya de forma directa.



## LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

**La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental.** Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en **2014** un **diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



## DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	
Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



## DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La empresa se encuentra en situación de cumplimiento legislativo, además cuenta con apoyos que garantizan dicho cumplimiento en todos los aspectos económico-fiscales.

En el marco de la RSE, se aprecia el inicio de su implantación, cabe destacar que con actuaciones más a nivel interno que externo para comunicar. Su afán es seguir trabajando en este campo y de forma algo más rápida, pero la situación económica en la que nos encontramos en el país, impide esa rapidez, ya que se debe priorizar obligatoriamente lo económico por encima de lo social para garantizar la supervivencia de la empresa.

De aquí se desprende que la empresa tenga un amplio control de sus costes y de la rentabilidad que generan los servicios que presta a las empresas.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra; el complicado acceso a financiación, necesidad de competir a precios más bajos lo que perjudica la negociación con criterios sociales, lo que origina complicación para poder adelantar los pagos a los proveedores.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como flexibilidad facilitada por la Administración para el pago de los tributos, el bagaje de su propiedad facilita el acceso a financiación en determinadas entidades financieras y la fuerte apuesta que la propiedad ha realizado en los últimos tiempos por la continuidad de la empresa.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de garantizar un mecanismo que garantice el uso de la información confidencial, una vez extinguida la relación laboral e intentar mejorar o incluso cambiar las instalaciones en las que se ubica la empresa para favorecer la disminución de consumo energético.



## DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

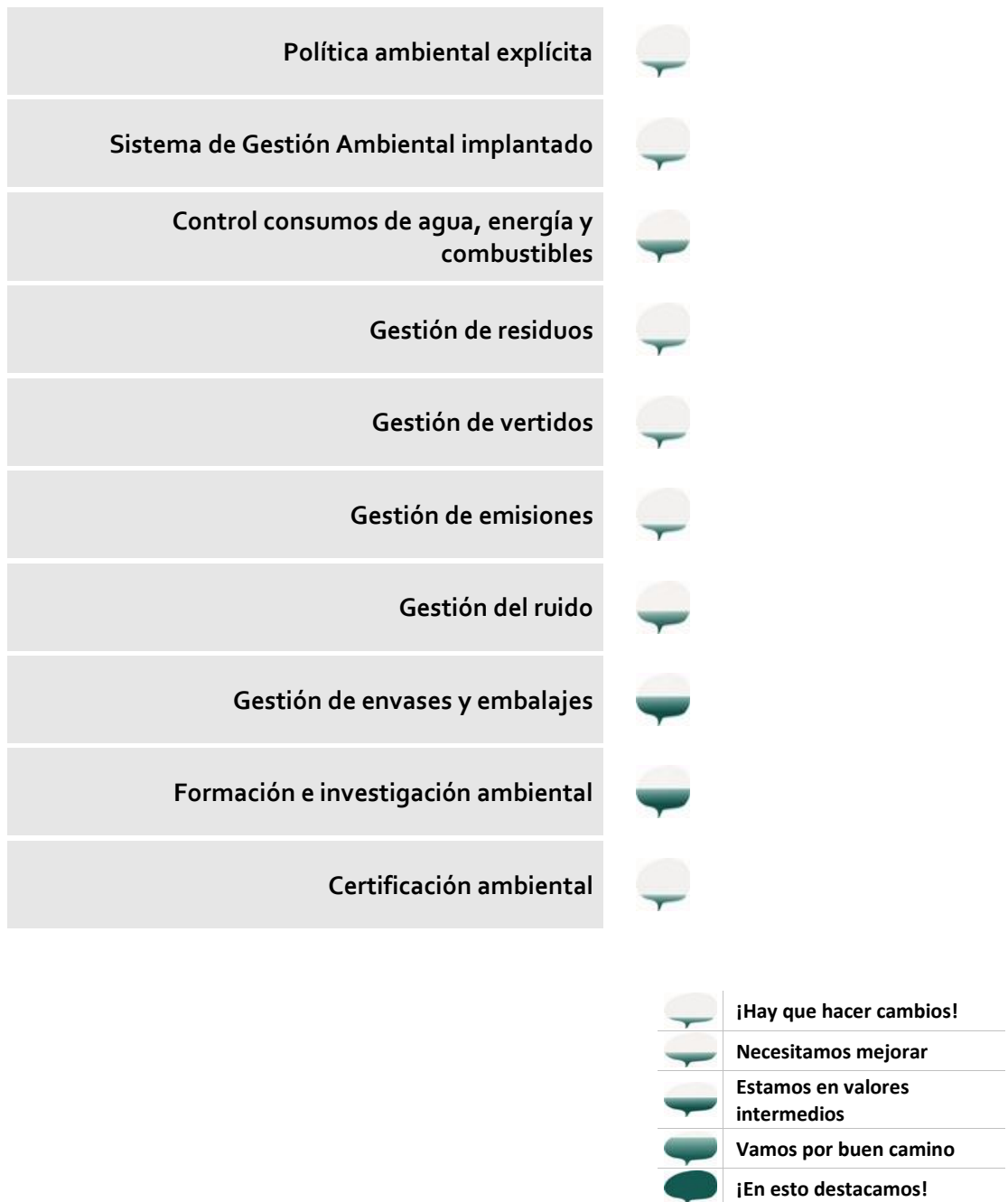
Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de <b>subcontratación producida</b> en el territorio sobre el total de subcontratación	Este indicador permite identificar el porcentaje de subcontratación efectuada en el mismo territorio (Navarra, La Rioja) donde la empresa está instalada sobre la <b>subcontratación</b> total.	EC1	100% €
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	388.741,72 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	32.462,77 €
Económico General	Costes Salariales	Relacionar la masa salarial: saldo de la cuenta 640 del Plan Gral de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as (si ésta se recoge en una cuenta distinta) y dividirla entre la facturación anual.	PR2 PR4	65,40%
Económico General	Productividad del Empleo	Facturación/Plantilla total		48.592,72 €



## DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:







## DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

C, Soluciones, al tratarse de una empresa de consultoría empresarial, a priori, y por la naturaleza de la actividad, no genera grandes impactos.

La gestión ambiental no es área de gestión que esté interiorizada en el modelo de la empresa. La empresa cuenta con un sistema de calidad implantado y certificado, el cual es funcional y cubre las necesidades de la empresa en cuanto a organización interna y para la prestación de servicios a sus clientes.

Hasta este momento, en el que se ha reflexionado al trabajar la RSE, no se disponía de una gestión ambiental como tal.

Básicamente, se ha trabajado el cumplimiento normativo. Los impactos son insignificantes debido a la actividad y a que la empresa trabaja en régimen de alquiler en un edificio propiedad de la Asociación de Industrias Agroalimentarias - ALINAR. Esta situación hace que los impactos se minimicen en cuanto a responsabilidad. Aprovechando la cercanía entre el propietario del edificio y la actividad, la cual cuenta con un área de gestión ambiental para dar servicio a las empresas, se trabaja para mejorar en este respecto.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de los pocos impactos, ya explicado anteriormente, que proporciona su actividad, buena parte de la dedicación de trabajo se realiza en las empresas clientes por lo que uno de los mayores impactos está relacionado con las emisiones en el transporte de los mismos y el escaso poder de decisión que existe sobre las posibles mejoras ambientales en las instalaciones donde opera la empresa, ya que no son propiedad de la misma.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como la empresa está compuesta con especialistas en gestión ambiental, lo que proporciona conocimiento tanto para la Dirección como para sus trabajadores en mejoras encaminadas a la minimización de impactos siempre que sea posible.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, dotar a la plantilla de formación ambiental generalizada, búsqueda de apoyo económico para nutrir de medidas al programa ambiental de mejora continua a poner en marcha y valorar la posibilidad de obtener la certificación ISO 14001 si fuese valorada por nuestros grupos de interés.



## DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación, relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN10	0 %m <sup>3</sup>
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	41.243 Eléc. (Kwh) 5.500 litros gasoil
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	0 %
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos.	La organización ha de exponer la existencia o no de vertidos accidentales significativos. En caso afirmativo, el volumen de éstos.	EN23	0 m <sup>3</sup>
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	La organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO <sub>2</sub> , mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	10,9 Tn CO <sub>2</sub> en consumo energético eléctrico, 1,6 Tn CO <sub>2</sub> en calefacción (2.018)

**HUELLA CARBONO 2018**  
**(CONSUMOS ENERGETICOS) (GHG** t eqCO<sub>2</sub>  
**protocol/Bilane Carbon)**

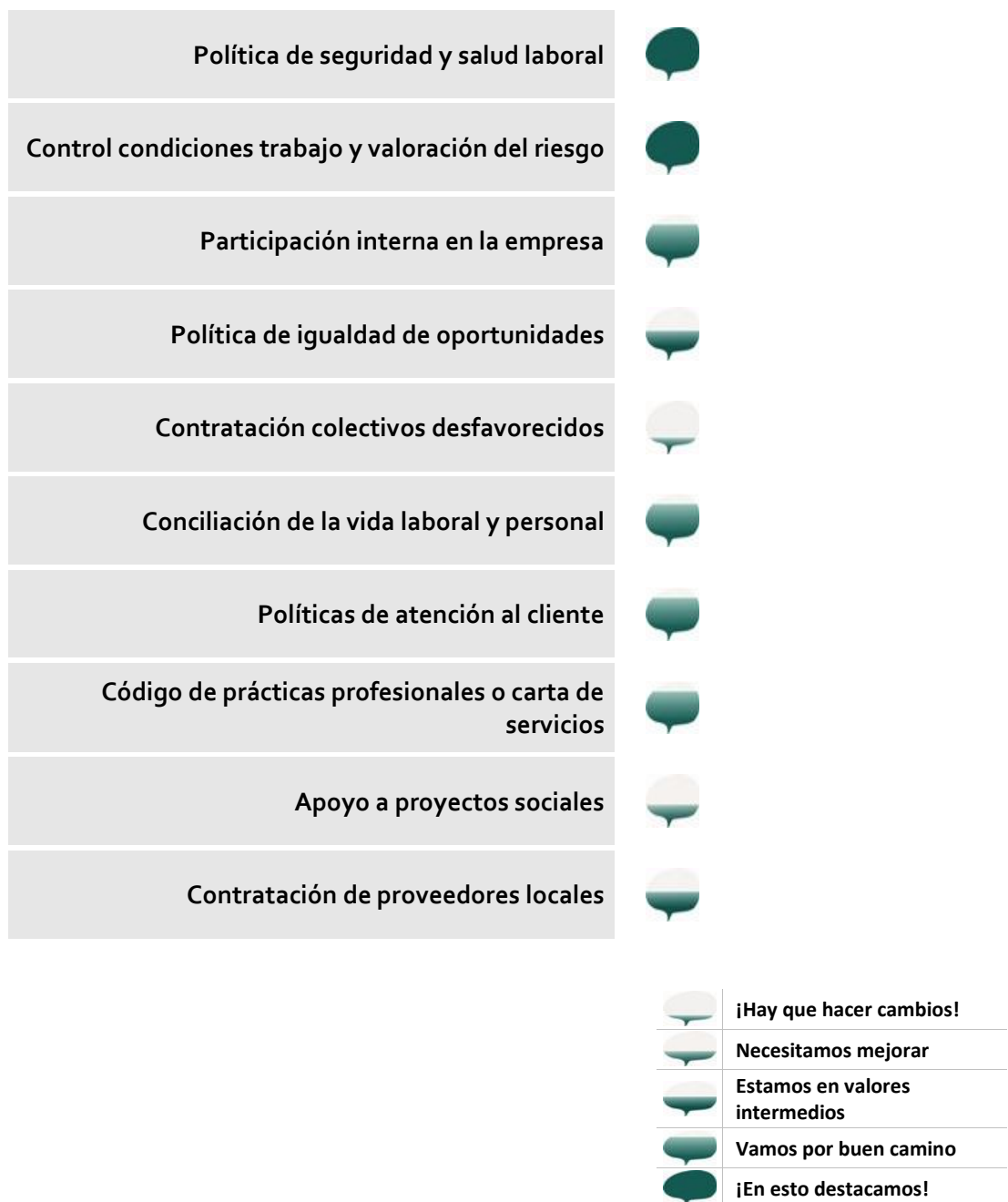
**Total** 12,5

	<b>Resultado</b> <b>(t eqCO<sub>2</sub>)</b>
Combustible fósil	1,6
Electricidad	10,9



## DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE





## DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Debido a nuestra actividad, la realización de consultoría empresarial en varios campos, entre los que se encuentra los recursos humanos y la implantación de sistema de gestión, la empresa está muy concienciada con el ámbito social y existen áreas dentro de la empresa en las que se destinan recursos para su mejora, sin embargo hay otras en las que debido a la delicada situación económica que se ha atravesado en los últimos años, en la actualidad todavía no se dispone de recursos, sobre todo económicos, para desarrollarse en ese ámbito.

La consultora es propiedad de la Asociación de Industrias Agroalimentarias de Navarra, Rioja y Aragón, por lo que cuenta con el apoyo de la asociación para el desarrollo de actividades, como por ejemplo la gestión del sistema preventivo.

Es una empresa de joven creación por lo que está aún en proceso de desarrollo, existen objetivos a largo plazo que tienen que ver con la dimensión social, algunos de los cuales se han establecido como área de mejora.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular, la falta de posibilidad para incorporar personal, por su limitación en recursos económicos, como por la política de especialización que se ha implantado en la misma.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la experiencia de la persona responsable del Servicio de RRHH, la homologación de esta persona en el Gobierno de Navarra, tanto para la implantación de RSE como igualdad en las empresas y el servicio de prevención que ajeno, con el que se mantiene una estrecha comunicación.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, la falta de un documento en el que se establezcan medidas de conciliación del personal, aunque la empresa facilita las mismas desde su creación.



## DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Formación	Formación de la plantilla	Indicar el porcentaje del personal respecto al total de la plantilla que ha realizado actividades de formación en el último año.	LA12	100 % pax.
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	62,50 % hombres 37,50 % mujeres 0 % discap. 0 % > 45 años 0 % inmigrantes
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0 %
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.	PR4 PR5	nº quejas: 3

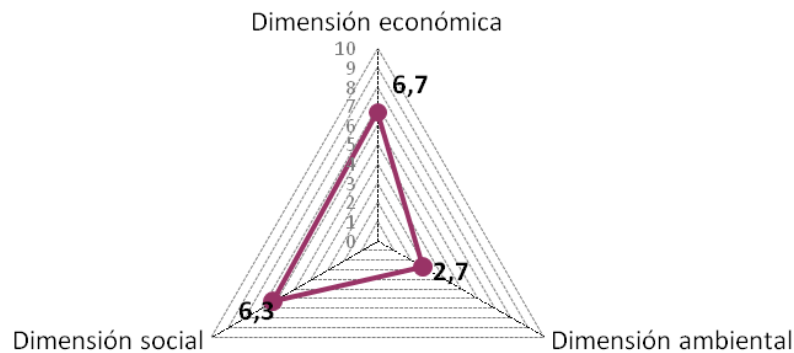
<b>Estabilidad de la plantilla</b>	Media de permanencia en la empresa	Indicar la media de permanencia en la empresa que se obtiene haciendo una media de la antigüedad en la empresa de todo el personal. (* )	LA1	13 años (2019)
------------------------------------	------------------------------------	---	-----	-------------------

(\* ) Esta media se ha calculado teniendo en cuenta la permanencia del personal en Consebro, ya que en 2008 fueron subrogados a la consultora propiedad de la Asociación.



## PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### REPRESENTACIÓN GRAFICA GLOBAL



En relación a los comentarios generales de las tres dimensiones, se aprecia que la gestión ambiental está algo más descuidada en relación a las otras dimensiones. Analizando las causas, se identifica la falta de capacidad de maniobra sobre instalaciones y servicios generales. En este tipo de actividades, el uso de recursos energéticos en confort, iluminación y climatización de instalaciones, supone el mayor impacto. Al no disponer de capacidad operativa, se relaja la gestión ambiental, propiamente dicha, es decir, la integración en el modelo de gestión de aspectos ambientales. En cuanto a los aspectos, donde se dispone de capacidad de maniobra, como puedan ser la gestión de residuos, se aprecia que se realizan actuaciones como la disposición de buenas prácticas y su difusión entre todos los integrantes de la plantilla. Tras el análisis, se obtiene una puntuación media de 2,7. Valor muy inferior a las otras dimensiones y que descompensa el triple resultado, analizado globalmente. La operativa ambiental, por lo general se encuentra en fase de planificación, en cuanto al análisis realizado, aplicando la teoría de círculo de Deming.

La dimensión económica es la que mejor puntuación recibe **6,7**, teniendo todas las puntuaciones superiores al 5 y con varias puntuadas, con 7 y 8. Dentro del proceso **PDCA** de mejora, con actividades implantadas y en seguimiento.

La dimensión social obtiene de media una puntuación también superior a 6, aunque es una dimensión de grandes contrastes, por un lado, se aprecian puntuaciones muy altas en varias preguntas, y por otro, preguntas con puntuaciones por debajo de 6 y en proceso de planificar dentro de la mejora continua.

Es una empresa joven y relativamente nueva, creada en el momento en el que surgió la crisis económica, por lo que se aprecia que existe un amplio margen de mejora en tres dimensiones.

Con la tesitura actual, la empresa está en una adaptación y reconfiguración estratégica continua, realizando un gran esfuerzo en el diseño y puesta en marcha de servicios que se



adapten a las necesidades reales de sus clientes potenciales. Una vez determinadas las líneas estratégicas definitivas, se procederá a la integración de la RSE en el modelo de gestión, tal y como la dirección desea.



## LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.** ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

#### **Realización de auditoria contable voluntaria.**

Realización de auditoria para favorecer la transparencia frente al propietario.

Grupos de interés afectados; Consejo Administración y propiedad

#### **Buena sistemática de control de costes en la prestación del servicio realizado.**

La empresa dispone de una sistemática para el control exhaustivo de los costes que se generan en torno a la prestación de un servicio.

Todos los servicios son adaptados a la empresa para la realización de la propuesta. Para calcular el importe de la propuesta, se calculan todos los costes directos e indirectos que se generarán en torno a la realización de la actividad. Todos los costes son consensuados con el técnico que realizará la actuación.

Grupos de interés afectados; Propiedad, trabajador@s y clientes

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

#### **Se dispone de una recopilación de buenas prácticas, difundida entre los usuarios del edificio donde se genera la actividad.**

La empresa junto con el arrendatario y usuario de parte del edificio, publicaron un catálogo de buenas prácticas ambientales orientada a disminuir los principales impactos de su actividad.

Grupos de interés afectados; Trabajador@s, propiedad y sociedad en general.

#### **Se realizan actuaciones orientadas a la mejora de la eficiencia energética y en el uso de agua.**

La empresa realizó la sustitución de las ventanas del edificio, mejorando notablemente el envolvente térmico del edificio, así como también la medida de la modificación del horario de trabajo, pasando a ser continuo, lo que origina disminución en el uso de los aparatos que tienen que ver con sensación térmica de la plantilla (calefacción y aire acondicionado).

Grupos de interés afectados; Trabajador@s, propiedad y sociedad en general.

## Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

### Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa tiene una política de prevención de riesgos laborales establecida, objetivos y metas en el ámbito preventivo, tiene definidas las funciones y responsabilidades, así como una sistemática de revisión y mejora a este respecto.

La empresa facilita la evaluación inicial y valoración del riesgo a cada persona en su incorporación al puesto de trabajo y siempre y cuando se modifiquen sus circunstancias, como por ejemplo maternidad, en la que se evalúa el puesto y se adecua si se considera necesario.

Se realizan revisiones anuales de vigilancia de la salud en las cuales se tiene en cuenta la actividad de la empresa y los riesgos que conlleva por la utilización de pantallas de visualización de datos (más de 4 horas), ya que es la actividad principal.

Se revisa anualmente la evaluación de riesgos de la empresa en la que se incluyen acciones de mejora, se revisa el sistema de protección frente a incendios, también existe un plan de seguridad vial donde se recogen las normas de circulación dentro del recinto.

Grupos de interés afectados; Personas trabajadoras y propiedad.

### La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias. Sistema de fidelización de la clientela.

La empresa tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001, por lo que dispone de procedimientos para la recepción y tramitación de las reclamaciones de clientes y para la medición de la satisfacción de estos.

Grupos de interés afectados; Personas trabajadoras, propiedad y clientela.



## EL PLAN DE ACTUACIÓN

*C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.* elaboró en **2017** su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los **clientes, la plantilla y la Propiedad**, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación, detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

### Áreas de mejora en la dimensión económica

**La empresa no dispone de un Plan Estratégico que establezca la dirección de la misma y los objetivos marcados.**

Se precisa definir un plan estratégico a 2 años vista, contando con la participación del personal y la propiedad de la empresa, con el fin de que las estrategias establecidas sean consensuadas y conocidas por los principales grupos de interés.

Desde el año 2017, la empresa dispone de un Plan de estas características el cual ha sido actualizado a enero 2019.

En este plan se han tenido en cuenta, aspectos relacionados con la igualdad de género, garantizando el compromiso de la Dirección por la igualdad y utilizando lenguaje no sexista en su redacción.

**Método para garantizar la confidencialidad de la información.**

Se pretende identificar la sistemática más idónea para la gestión de la información privilegiada garantizando la confidencialidad.

En la actualidad la empresa tiene este método implantado y además está actualizado con la nueva normativa existente en el campo de la protección de datos de carácter personal, desde la publicación en mayo 2018 del nuevo Reglamento.

## Áreas de mejora en la dimensión ambiental

### **Dotar a la plantilla de formación / información en sensibilización ambiental.**

Aunque la actividad genera impactos no muy significativos en este campo, se entiende que mantener al personal concienciado sobre los mismos garantizarían la minimización de los mismos.

Es por ello que estos se han identificado, y se ha diseñado una guía de buenas prácticas para su uso por el personal en el desarrollo de la actividad. Esta guía ha sido difundida entre la plantilla y colgada tanto en el tablón de anuncios como en la página web.

## Áreas de mejora en la dimensión social

### **Ejercer mayor seguimiento al servicio de prevención de riesgos laborales ajeno contratado.**

La gestión de la prevención de riesgos interna de la empresa esta subcontratada con un servicio de prevención ajeno que es el que se ocupa de su mantenimiento y actualización.

Se ha establecido una dinámica de comunicación con el coordinador establecido por dicho servicio de prevención ajeno tal, que nos permita hacer un seguimiento más exhaustivo de la situación en la que se encuentra la empresa en cada momento.

### **Ampliar la formación en RSE de los recursos internos fuera del marco del Sistema InnovaRSE del Gobierno de Navarra.**

Para la empresa una de sus áreas de desarrollo es la responsabilidad social empresarial, por tanto, en su objetivo de dar un buen servicio al cliente, es necesario que el personal amplíe conocimientos en dicha área.

Cuatro de los técnicos de la plantilla están homologados en la metodología InnovaRSE del Gobierno de Navarra, pero además uno de ellos ha efectuado una formación de Experto en Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de poder al grupo de un perfil y criterios diferentes.

### **Estudiar una mayor flexibilidad en la disposición de las vacaciones por el personal, de manera que ayude a una mejor conciliación de la vida laboral y personal.**

Una mayor conciliación supone una mejora en el clima laboral y en la productividad del personal.

En la actualidad existe una metodología implantada que flexibiliza el uso de los días de libre de vacaciones, para que la plantilla puede utilizarlos como necesiten para garantizar la conciliación de su vida laboral y personal.

## AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.** está trabajando, se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación, detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa **desde el 1/1/2017 a 31/12/2018** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Establecer la estrategia de la empresa en los próximos años.	Redacción del plan	No existe plan definitivo	Existe plan definido
Establecer un sistema de participación del personal y los propietarios en la definición y control del plan estratégico.	Comunicación interna	No reuniones	Reuniones periódicas año
Garantizar la confidencialidad de la información. Acometer los cambios detectados en el análisis de la información.	Nº de Mejoras implantadas / Nº de Mejoras Propuestas	Ninguna	75-80%
Revisión de las funciones y responsabilidades en seguridad y salud laboral	Funciones y responsabilidades comunicadas	No comunicadas	Comunicadas
Puesta al día de la documentación preventiva	Puestos evaluados y formación establecida	No realizado	Realizado
Dotar al personal responsable del servicio de mayor conocimiento en RSE.	Nº de personal formado	0%	100%
Definir nuevo calendario con criterios de reparto de vacaciones con mayor flexibilidad	Definición de calendario modificado	No	Si
Diseñar medidas colectivas para la minimización de los impactos ocasionados por los aspectos resultantes.	Validación de informe de medidas por dirección/no validado	No validado	Validado
Informar/formar sobre la operativa a la plantilla.	Reunión charla formativa/informativa	No realizada	Realizada



## LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- Incluir en propuestas de servicio el logo InnovaRSE.
- Espacio en la web para incluir descripción de estrategia en RSE de la empresa, mostrando las actuaciones llevadas a cabo al respecto.
- Informar de la realización de las acciones de mejora y el desarrollo de la estrategia en RSE mediante las redes sociales.
- Apartado sobre RSE en el Plan Estratégico de la empresa.
- Involucrar a la plantilla la estrategia en RSE de la empresa.

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

*C, Soluciones Empresariales Valle del Ebro, S.L.U.*

*C/Los Roncaleses nº 21 bajo esquina - 31570*

*www.csoluciones.es*

*info@csoluciones.es*

*948 114 055*



**INNOVARSE**  
NAVARRA