



INNOVARSE
NAVARRA

CRISTALERÍA FOR

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2013**

Octubre 2013



Esta Memoria de Sostenibilidad 2013 de la empresa **CRISTALERÍA FOR** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **LAURA MOLINERO UGALDE** de **QI OIZA & ASOCIADOS**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

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

CRISTALERÍA FOR

**Polígono Industrial Landaben Calle A –Patio 1
Pamplona**

www.cristalfor.com

landaben@cristalfor.com

948221402



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 _____	19
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	21
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	22
LO QUE HACEMOS BIEN _____	23
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	25
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	27
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	28



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 **CRISTALERÍA FOR** inició en **2009** 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 Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra** y de la **Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**.

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

Dimensión económica

- Definición de un Plan de estratégico de gestión.
- Control de la gestión de las inversiones.
- Política de distribución de beneficios.
- Establecimiento y cumplimiento de las condiciones de pago-cobro con proveedores y subcontratistas.

Dimensión Medioambiental

- Documentación y comunicación de la Política Medioambiental.
- Implantación de acciones para la consecución de la ISO 14001.
- Acciones de mejora para la reducción de consumo tales como el agua, energía y combustibles.
- Control de vertidos.
- Implantación de acciones encaminadas a la reducción de CO₂.
- Control de ruido.

Dimensión social

- Minucioso manual de prevención de riesgos laborales y formación de la organización en esta materia.
- Actualización y evaluación de riesgos laborales.
- Colaboración con ONG's.
- Sistemática para la gestión de quejas y reclamaciones de clientes.
- Definido código de conducta para la realización del servicio.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en **2012-2014**, en concreto:

Dimensión económica

- Definición de pautas de buen gobierno
- Control de costes de producción y servicio.

Dimensión ambiental

- Gestión de residuos (reciclaje en el área de vinilo)
- Seguimiento y control de indicadores de consumo.

Dimensión Social

- Medidas de conciliación.
- Código de buenas prácticas profesionales.

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.

Javier Olivar
Gerente



Pamplona , 17 Octubre 2013



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **CRISTALERÍA FOR** 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 CRANA y el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2009 y 2012** y será actualizada en **2015** 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.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	13, 16, 19
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	Nuestra misión y visión	10
	Comprometidos con las personas	11
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	13-21
	Lo que hacemos bien	23
	El plan de actuación	25
	Avanzando en nuestro compromiso	27



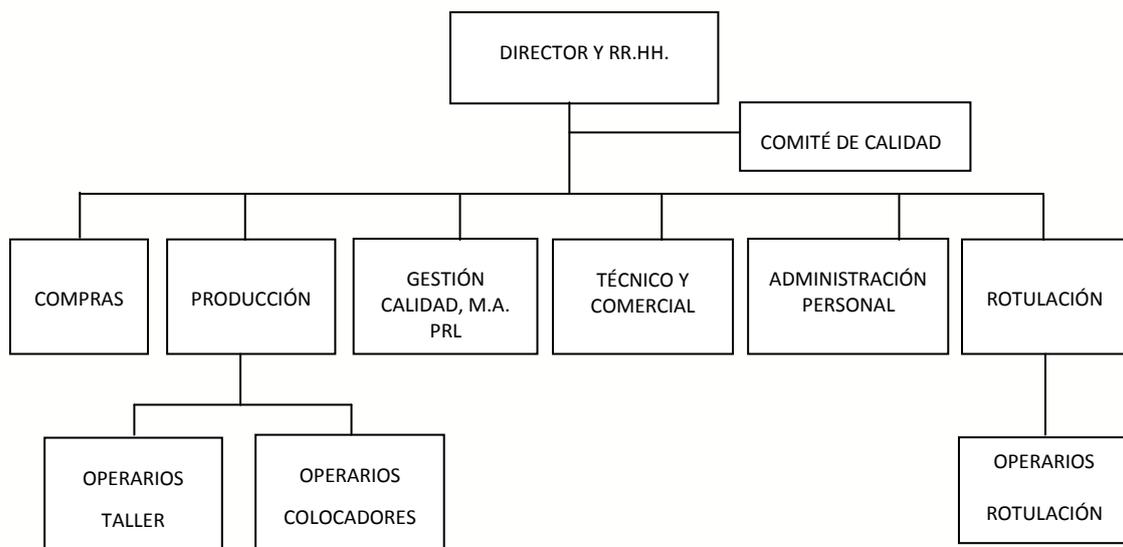
¿QUIÉNES SOMOS?

Cristalería For S.L. fue fundada en enero de 1955 por tres socios con el fin de ofrecer los servicios de cristalería general y fabricación de espejos al pequeño comerciante, particulares y fabricante de mobiliario. En la actualidad la empresa cuenta con cinco socios y su actividad se centra en el almacenaje, manufactura y colocación de vidrio y rotulación para el pequeño consumidor y en serie para industrias en general y empresas de construcción.

Disponemos de una nave en Landaben en la que se lleva a cabo la transformación y rotulación del vidrio así como tareas administrativas y atención al cliente.

La plantilla de Cristalería For la componemos 15 personas, 14 hombres y una mujer. Desde el año 2009 ha habido una disminución de la plantilla debido a la bajada de trabajo provocada por la crisis del sector de la construcción, hemos mantenido la misma estructura organizativa en cuanto a departamentos y responsables de los mismos así como la propiedad. Cabe destacar que se ha cerrado el local comercial de la calle San Antón de manera que la atención al cliente se ha centralizado en la Nave de Landaben.

A continuación se indica la estructura organizativa de la empresa:



La mayoría de los clientes de Cristalería For aproximadamente el 90% son de Navarra y el resto de comunidades limítrofes. No operamos en el extranjero.

Datos Cristalería For 2012

Ventas netas 2012: 918.000 Euros

Patrimonio neto: 666.000 Euros

Deuda pasivo corriente: 300.000 Euros

Deuda pasivo no corriente: 60.000 Euros

Cantidad de vidrio procesado: 86 Toneladas

Procesos de información y consulta

Periódicamente el Gerente se reúne con los otros socios administradores con el fin de analizar la evolución de la empresa mediante el análisis de datos, seguimiento de proyectos..

A su vez en Cristalería For se llevan a cabo reuniones de revisión del sistema de gestión periódicamente de Gerencia con los Responsables de los Departamentos, en las que estos pueden hacer llegar sugerencias.

También se dispone de un sistema de recogida de sugerencias o propuestas de mejora por parte tanto de los clientes como de los trabajadores. Toda la información procedente tanto de los cuestionarios como de propuestas del personal se analiza en las revisiones del sistema de gestión.

Se dispone de un representante de los trabajadores con el que Gerencia realiza reuniones para informar sobre la evolución de la empresa así como solucionar dudas o sugerencias de los trabajadores.

Aspectos relacionados con RSE llevados a cabo

Cristalería For colabora con Cruz Roja Navarra desde 1991 y anualmente nos envían un diploma como colaborador.

En el año 2009 hicimos un diagnóstico medioambiental y como consecuencia desde entonces hemos implantado diferentes acciones relacionadas con la mejora medioambiental entre las que destacan, la correcta segregación de residuos así como el control de consumos y residuos con el fin de determinar la necesidad o no de reducción de los mismos; Definición de una Política integrada de Gestión (Medio Ambiente, Calidad y Prevención), definición de objetivos medioambientales anuales.

Premios y distinciones

Cristalería For colabora con Cruz Roja Navarra desde 1991 y anualmente nos envían un diploma como colaborador.

Dos obras en las que participó Cristalería For obtuvieron el premio de Cámara Navarra al diseño.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Cristalería FOR es una empresa familiar que en sus inicios se dedicó a la fabricación de espejos y al almacenaje y transformación de vidrio para la atención de necesidades industriales y particulares. Actualmente, ofrece a sus clientes distintas posibilidades para mejorar las condiciones de habitabilidad: confort, ahorro energético, iluminación, seguridad, atenuación acústica, aislamiento térmico y decoración, tanto en domicilios como en comercios y naves industriales. Es un referente en la vanguardia de nuevos vidrios específicos para cada función y del tratamiento del vinilo para crear ambientes visualmente más atractivos, a través de la fotoimpresión o simplemente matizando la luz que pasa a través del cristal. Del mismo modo, Cristalería FOR contribuye al respeto del medio ambiente utilizando materiales no contaminantes, reciclando el vidrio sobrante y facilitando a nuestros clientes el empleo de vidrios que aportan eficiencia energética.

En el plano social, es parte de la misión de Cristalería FOR contribuir al apoyo de organismos solidarios como Cruz Roja Española, DYA y ANFAS, entidades que trabajan para las personas más desfavorecidas. También lo es el esfuerzo diario para colaborar con nuestros proveedores en la mejora de los servicios y la buena comunicación y la rendición de cuentas con los accionistas de la empresa. Asimismo, hacer que los empleados se sientan parte de un equipo que trabaja para lograr tanto la satisfacción del cliente como para mejorar las condiciones de trabajo es una parte muy importante de la misión de Cristalería FOR.

Visión

Cristalería FOR debe ser un referente en su ámbito de actuación, actuando como líder del sector tanto por la calidad de sus productos como por su atención al cliente. Debe ser un ejemplo de empresa en lo relativo al respeto con el medio ambiente y la colaboración con organismos de ayuda a los colectivos más desfavorecidos.

Objetivo fundamental es que los trabajadores se sientan parte de un equipo de trabajo al que les gusta pertenecer como activo importante de su orgullo personal facilitando entre otros aspectos medidas de conciliación, adecuadas condiciones de trabajo y una buena comunicación entre todas las partes de la empresa así como colaborar con nuestros proveedores en la mejora de nuestros servicios y productos.

La Visión principal de Cristalería FOR es liderar la Excelencia del mercado del vidrio en Navarra con el mejor servicio y el mejor producto, mejorar las condiciones de los espacios de vivienda y trabajo de nuestros clientes, adaptándonos o anticipándonos a las novedades del mercado. También lo es transformar la necesidad del cliente desde su posición inicial racional hacia el lado más emocional e impulsivo que le pueda transmitir la impresión de los servicios de Cristalería FOR.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **CRISTALERÍA FOR** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como con la propiedad, administración, ONG's competencia y medio ambiente.

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, los grupos de interés más relevante de **CRISTALERÍA FOR** son, la propiedad interesada en la continuidad y viabilidad de la empresa, en la rentabilidad empresarial facilitando para ello las inversiones necesarias y determinando la orientación del negocio. La propiedad es la responsable del cumplimiento legal.

Otro grupo de interés importante son los trabajadores-as, con una gran responsabilidad en la realización de su actividad así como del cumplimiento legal en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales y del Medio Ambiente. Cabe destacar el alto nivel de implicación de este grupo de interés.

También la clientela es un grupo de interés fundamental ya que mediante sus pedidos generan riqueza en **CRISTALERÍA FOR** y a su vez estos deben asegurar el cumplimiento de los contratos con la misma.

Otros grupos de interés identificados son las entidades proveedoras y subcontratistas, competencia, medioambiente, administración y ONG's.

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, **CRISTALERÍA FOR** ha profesionalizado la Gerencia con el fin de mejorar la gestión de la misma y periódicamente se llevan a cabo reuniones del Sistema de Gestión en la que participan los Responsables de los Departamentos y en las que se analizan los diferentes procesos de la empresa, tendencias, objetivos...

No obstante en el plan de actuación se ha definido un área de mejora relacionada con la elaboración de unas pautas de Buen Gobierno que asegure la transparencia informativa en la empresa.



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 **2009 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 diez 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

Del análisis de la dimensión económica cabe destacar los siguientes puntos fuertes en CRISTALERÍA FOR, definición de un plan estratégico de gestión, control de las inversiones mediante bases de datos con el fin de evitar desviaciones así como el establecimiento y cumplimiento de las condiciones de pago-cobro con los proveedores y subcontratistas.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, se encuentra que la principal es la falta de formación e información sobre la elaboración de un manual de prácticas de buen gobierno.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como la profesionalización de la gestión de la empresa y el Sistema de Gestión mediante el cual se llevan a cabo reuniones periódicas en las que participan los diferentes departamentos y se lleva a cabo un análisis y seguimiento de los diferentes procesos 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 la metodología para trasladar la información económica a los trabajadores así como el asesoramiento para establecer una política de retribución salarial y asesoramiento externo para determinar la sistemática de homologación de proveedores y subcontratistas teniendo en cuenta criterios RSE.



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 2008
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	18% €
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	2.674.377€
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	170.000€
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	0 incidentes
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		Del 2006-2009 Aprox. 1 millón€



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:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones	
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	

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



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La puntuación global de la Dimensión Ambiental ha sido la más baja de las tres dimensiones, 5,9. Las puntuaciones de las preguntas en esta dimensión han sido muy extremas o estaban en el nivel alto o en el bajo, consecuencia de que Cristalería FOR está implantando algunos aspectos de la Norma ISO 14001 y por tanto la puntuación de estos es más alta, por ejemplo, se dispone de una Política Medioambiental, se lleva a cabo una gestión de los residuos, control de consumos...

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de la falta de recursos humanos necesarios para poder implantar la ISO 14001 así como la falta de formación del personal en temas Medioambientales.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como un sistema de gestión de calidad implantado y certificado desde hace varios años lo que les permite estar más familiarizados con las normas ISO y por tanto facilita la implantación de la ISO 14001.

También cabe destacar la implicación de la Gerencia en la búsqueda de materiales y tecnologías menos contaminantes así como en la implantación de acciones para la disminución de consumo de recursos energéticos y agua.

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, formación y sensibilización a todo el personal de la empresa en temas Medioambientales, mejorar la gestión medioambiental en el área de vinilo.



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 2009
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	179 m3 cuatrimestra lmente
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	Electricidad 80.300(Kwh) Gasoil 14.000(l) Gas natural 17 (m3)
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%
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica donde se ubica la actividad.		135dCb
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador.	EN16 EN17	78,42Tn CO2



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 :

Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades	
Contratación colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Políticas de atención al cliente	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	

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



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La puntuación en esta dimensión fue bastante alta, 6,5, debido a que para todas las cuestiones excepto 3 la puntuación fue superior a 5.

Cabe destacar el apoyo de Gerencia en temas tales como la colaboración a proyectos sociales, medidas de conciliación, atención al cliente y prevención de riesgos.

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 implantación de medidas de Igualdad así como medidas de conciliación debido a las características de la empresa y a la falta de conocimientos y formación sobre el tema. También debido al tipo de actividad y producto que fabricamos el porcentaje de proveedores locales es muy bajo.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la involucración de Gerencia en el desarrollo y mejora de la seguridad y salud en el trabajo, proyectos sociales, también cabe destacar la importancia que para CRISTALERÍA FOR tienen nuestros clientes de manera que disponemos de una sistemática de medida de la satisfacción de clientes y gestión de las reclamaciones muy bien gestionada y hemos definido un código de conducta hacia nuestros clientes.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, sensibilización y formación a toda la plantilla en temas de Igualdad, asesoramiento para la documentación e implantación de medidas de conciliación, sensibilización a determinados departamentos de la plantilla en la documentación de las quejas y reclamaciones de clientes.



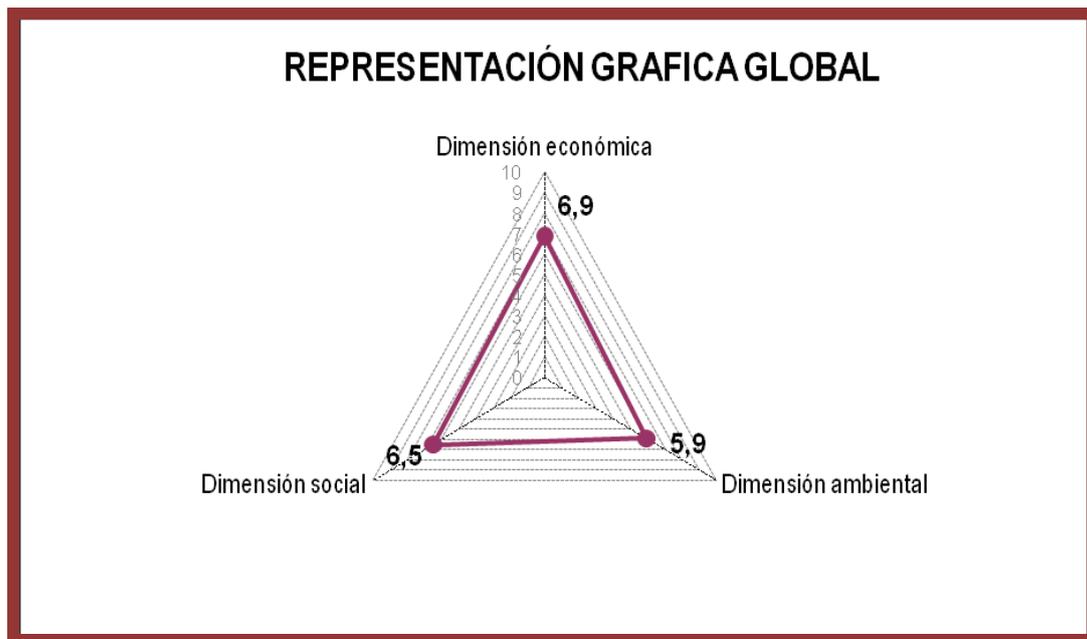
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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 2009
Formación	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	Formación de Producción: 8 Horas /pax Formación Calidad: 8 horas /pax Formación RRHH: 6 horas /pax Formación PRL: 15 horas /pax
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	Mujeres 7% Hombres 93% Discapacidad 0%. > 45 años 28,5% emigrantes 18%
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	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.	PR4 PR5	87 quejas
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	1.106€/2.674.377 € ventas totales



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



A través del gráfico se observa que las puntuaciones de las tres dimensiones son bastante altas debido al compromiso de Gerencia de encaminar la empresa a la excelencia Calidad-Medio Ambiente y Prevención, sin olvidar la motivación personal y compromiso por temas sociales.

Cabe comentar que la puntuación de la dimensión económica 6,9 y dimensión social 6,5 son más altas que la de la dimensión medioambiental 5,9 debido a que se ha comenzado a implantar en la dimensión ambiental algunas acciones relacionadas con la Norma ISO 14001.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **CRISTALERÍA FOR** 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

Planificación de las inversiones

CRISTALERÍA FOR dispone de un plan estratégico en el que se incluyen las inversiones. Periódicamente Gerencia junto con el personal implicado en la inversión, llevan a cabo una revisión de las mismas mediante comparativas, amortizaciones, rentabilidades así como retorno de las mismas.

Política de distribución de beneficios

CRISTALERÍA FOR dispone de una política de reparto de beneficios entre los socios durante los años de buena situación económica. Actualmente no lleva a cabo reparto de dividendos sino que los beneficios se reinvierten en el negocio con el fin de asegurar su continuidad a futuro.

Condiciones y pago a proveedores y subcontratistas

Se dispone de contratos con los proveedores y subcontratistas en los que se determinan unas condiciones de pago, no obstante dependiendo del proveedor y su casuística desde **CRISTALERÍA FOR** somos flexibles y en los casos en los que nos los solicitan renegociamos las condiciones.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Política Medioambiental

Hemos definido una Política de Medio Ambiente que se comunicó a la plantilla en una reunión y está a su vez a la vista de todo el personal en el tablón de anuncios y además se colgó en la web de la empresa para conocimiento de todos los grupos de interés.

Objetivos y metas

Una de los objetivos de gerencia es la integración a futuro de los tres sistemas de gestión, de calidad, medio ambiente y prevención de manera que como se están llevando a cabo acciones relacionadas con la ISO 14001 una de ellas que hemos implantado es la definición de objetivos Medioambientales.

Consumo de agua, energía

En **CRISTALERÍA FOR** hemos definido diferentes acciones de mejora de reducción de los consumos de agua y energía.

Vertidos

En **CRISTALERÍA FOR** instalamos una depuradora de agua que nos permite reutilizar el 100% del agua de los procesos en los que se utiliza y posteriormente depurarla antes de verterla a la red común.

Emisiones

Se realizan inspecciones externas periódicas sobre los focos potencialmente contaminantes y el resultados es siempre satisfactorio. Se realizan las inspecciones de mantenimiento a los vehículos y se han reemplazado dos coches antiguos por otros dos nuevos que emiten menos CO₂ a la atmósfera.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Salud laboral

En **CRISTALERÍA FOR** disponemos de un compromiso con la implantación de la Prevención de Riesgos Laborales dentro del plan de Gestión siendo uno de los objetivos la certificación según OHSAS 18001. Estamos llevando a cabo diferentes acciones relacionadas con la implantación de la Norma tales como inspecciones mensuales en taller y obra que asegure que se cumplen con los requisitos y medidas preventivas, reuniones trimestrales para el seguimiento de las acciones planteadas.

Evaluación de riesgos

Además de las evaluaciones de riesgo realizadas por el servicio de prevención ajeno, trimestralmente el Responsable de Prevención junto con gerencia y el Responsable de Producción analizan las actas de seguimiento y notificación de riesgos con el fin de determinar si es necesario o no adoptar nuevas medidas preventivas.

Conciliación

Disponemos de horarios de trabajo de nuestra plantilla que facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar y en aquellas personas que solicitan medidas de conciliación se dan soluciones personalizadas.

Atención al cliente

En **CRISTALERÍA FOR** hemos implantado una sistemática para la recopilación y seguimiento de las reclamaciones de los clientes y la medida de la satisfacción de los mismos. Realizamos un seguimiento periódico con el fin de determinar tendencias o proponer acciones de mejora.

Código de conducta

El papel del cliente en **CRISTALERÍA FOR** es muy importante y como tal hemos definido un código de conducta que está a disposición tanto de la plantilla como nuestros grupos de interés en la web.

Proyectos sociales

CRISTALERÍA FOR colabora activamente en proyectos sociales, dispone de certificaciones de las entidades con las que participa a disposición de todos los grupos de interés en la web.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

CRISTALERÍA FOR elaboró en **2012** 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 la propiedad, trabajadores-as y clientela, 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

Pautas de buen gobierno

El uso de la transparencia informativa en la entrega de documentación relacionada con la gestión financiera a los grupos de interés no se realiza más que de forma exclusiva a accionistas y a la administración en general por ello hemos considerado importante crear unas pautas de buen gobierno mediante las cuales asegurar la transparencia de la gestión económica en la empresa.

Hasta el momento no se ha empezado a implantar esta acción se ha retrasado al primer semestre del año 2014.

Costes de producción y servicio

En **CRISTALERÍA FOR** no disponemos de una sistemática del control de todos los costes de producción y servicio a través de un cuadro de indicadores por eso tanto Gerencia como el grupo de trabajo ha considerado abrir un plan de mejora con el fin de definir para cada proceso los indicadores claves y así tener una mejor gestión empresarial.

Actualmente controlamos cada trabajo a realizar desde la compra (selección de diferentes proveedores) hasta la entrega a clientes mediante la figura del coordinador de colocación, tratando de optimizar todos los costes de manera que el trabajo finalmente sea eficiente. Para ello hemos definido de diferentes indicadores.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Gestión de residuos (reciclaje en el área vinilo)

Aunque gestionamos los residuos de la empresa mediante la segregación y cesión a gestor autorizado, hay un área de la empresa “Vinilo” en la que no está implantada la gestión de los mismos. Hemos realizado varias consultas sobre la gestión y segregación de los residuos en el área de vinilo pero la acción no está implantada al 100%.

Indicadores de consumo

Llevamos a cabo un control y seguimiento de los consumos de agua y energía pero no de forma sistemática y estandarizada y sin tener en cuenta otros consumos importantes para la empresa de manera que proponemos trabajar en la definición de indicadores de consumo relacionados con aspectos medioambientales.

Se ha creado un panel de control de los consumos de la empresa que se revisa y actualiza periódicamente.

Áreas de mejora en la dimensión social

Conciliación

Se dispone de medidas de conciliación en la empresa pero no las tenemos documentadas ni se informa a la plantilla sobre la misma, de manera que el grupo de trabajo propone documentarlas explicando en qué consiste cada una de ellas y posteriormente comunicarlas a toda la plantilla. No se ha trabajado en este aspecto debido a los cambios sufridos en la empresa como consecuencia de la crisis que afecta al sector.

Código de buenas prácticas profesionales

En **CRISTALERÍA FOR** disponemos de un código de conducta general hacia nuestros clientes pero con esta mejora pretendemos elaborar pautas de actuación de los diferentes perfiles de puesto ante nuestros clientes. Se ha elaborado un manual para los colocadores y pautas de actuación para todos los puestos con relación directa con los clientes.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **CRISTALERÍA FOR** 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 **Octubre 2012-Diciembre 2014** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Elaborar un documento de prácticas de buen gobierno	Satisfacción del personal con las pautas de buen gobierno	---	65%
Disponer de información en tiempo real de costes de producción y servicio	Facturación /coste hora trabajada	---	≥1
Determinar sistemática para gestionar residuos de rotulación	Kg de residuos gestionados en rotulación por tipo	---	A determinar ya que no hay referencias
Establecer base de datos para el control de los consumos	Control de energía desglosado en fuentes primarias	Electricidad: 62.298 Kw Gasoil vehículos 9.413 l Gas 6.047 Kw	Crecimiento de los consumos u 5% inferior al crecimiento de la actividad
Conocimiento de la plantilla de las medidas de conciliación	Grado de satisfacción de la plantilla con las medidas de conciliación	---	65%
Conocimiento del código de buenas prácticas profesionales de For por parte de todos los grupos de interés	(% variación reclamaciones)-(% facturación clientes)	18,6	≥18,6



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:

- **Comunicación a la plantilla del plan de actuación a través de reuniones y el tablón de anuncios.**
- **Colgar en la intranet el plan de acción.**
- **Hacer referencia en la web a los sellos de RSE.**
- **Llevar a cabo en las reuniones del sistema de gestión un seguimiento a la implantación de las acciones de RSE junto con los responsables de los diferentes departamentos.**
- **Incluir los logos RSE en los correos electrónicos.**
- **Colgar la memoria de RSE en la Web.**

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:

Cristalería For

Polígono Industrial Landaben Calle A –Patio 1

Pamplona

www.cristalfor.com

landaben@cristalfor.com

948221402



INNOVARSE
NAVARRA