

Memoria de Sostenibilidad

2017



Índice

Un reto de futuro	1
El alcance de esta memoria	3
¿Quiénes somos?	5
Nuestra misión, visión y valores	9
Las tres dimensiones de la sostenibilidad	10
Persiguiendo el equilibrio entre las tres dimensiones de la Responsabilidad Social	23
Lo que hacemos bien	24
El plan de actuación	27
Avanzando en nuestro compromiso	31
La apuesta por una mejor comunicación	32
Anexo	33

Un reto de futuro

Es un gran privilegio y al mismo tiempo, una gran responsabilidad, presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultando de un proceso de reflexión y compromiso que Beyond Field S.L. inició en 2016 con el fin de implantar progresivamente criterios de responsabilidad social en su estrategia, su planificación y gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan miles de organizaciones activamente, tanto públicas como 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 largo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

Sabemos que va a ser un camino largo y complejo, ya que 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** y las existentes en la empresa, en particular la planificación de formación de personal, la política de higiene y seguridad en el trabajo. En el área ambiental, el control del consumo de agua a través de diferentes métodos, la reducción de la contaminación en materia de residuos mediante nuestra política de gestión de residuos y el estricto control de residuos de elementos fitosanitarios.

Además, hemos detectado algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar en la planificación y gestión de costes e inversiones, la formación ambiental tanto de personal como de clientes interesados, reducción del gasto de energía eléctrica. Estamos interesados en calcular la huella de carbono, realizar encuestas de satisfacción a nuestros grupos de interés, continuar con la contratación de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión y seguir trabajando en el control de proveedores añadiendo criterios de RSE.

Asumimos nuestro decidido compromiso con este proceso, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a nuestros trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos de interés de nuestra actividad empresarial 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.

El alcance de esta memoria

Esta **Memoria de Sostenibilidad** supone 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 la metodología utilizada para elaborarla, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico de la situación de la empresa** en materia de responsabilidad empresarial y hemos elaborado un plan de actuación, que ahora estamos implementando.

La información recogida en esta Memoria corresponde al ejercicio de 2016 y será actualizada en 2018, puesto que este documento tiene 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 sobre los temas a 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 aquellos 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 de desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos 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 y 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?

Beyond Field S.L. se dedica a la producción y distribución de producto hortofrutícola (frutas y hortalizas), además de contar con una línea de negocio dedicada al cultivo de productos ecológicos.

La empresa se fundó en 2014 en Sevilla bajo la tutela de la empresa be beyond como una nueva línea de negocio totalmente distinta a la línea de negocio en la que centra la empresa su actividad.

En el momento de su fundación se produjo el arrendamiento a largo plazo de la primera finca de mandarinas, actividad con la que empezarían la trayectoria.

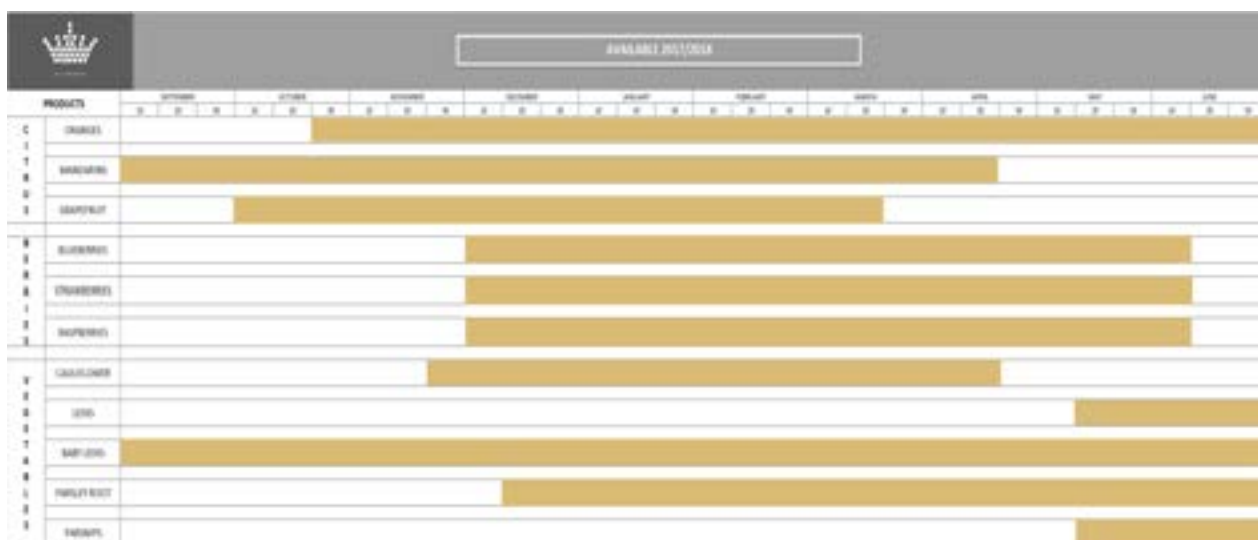
En 2015 se comenzó a sentar y a darse a conocer por tierras nacionales e internacionales y comenzaron los pactos de exportación de frutas y verduras.

Actualmente, la empresa exporta a 10 países distintos, tales como Reino Unido, Holanda, República Checa, Austria, Portugal, Alemania, Irlanda, Polonia y Francia; derivado del crecimiento de la empresa y del buen hacer de sus productos.

En Mayo de 2016 obtuvimos la certificación **CAAE** para nuestro sistema de producción y empaquetado de los productos ecológicos (y sus normas de desarrollo) y el sistema de certificación basado en inspección y toma de muestra en las condiciones definidas en el título IV del reglamento (CE) 889/2008.

En Junio de 2016 obtuvimos la certificación **GLOBAL GAP** en la opción 1 individual en puerros y mandarinas. Se trata de un certificado de buenas prácticas reconocido mundialmente. La normativa de aseguramiento integrado de fincas GLOBAL GAP funciona a nivel de establecimiento o explotación y cubre todo el proceso de producción del producto certificado, es decir, desde el momento en el que el género se planta.

Los principales productos que comercializa Beyond Field S.L. son, mandarinas queen, puerros baby, pomelos, arándanos, fresas, frambuesas, chirivías y perejil.



Dentro de sus productos ecológicos, encontramos mandarinas, coliflores, brocoli, aguacate, berries, naranjas y pomelos.



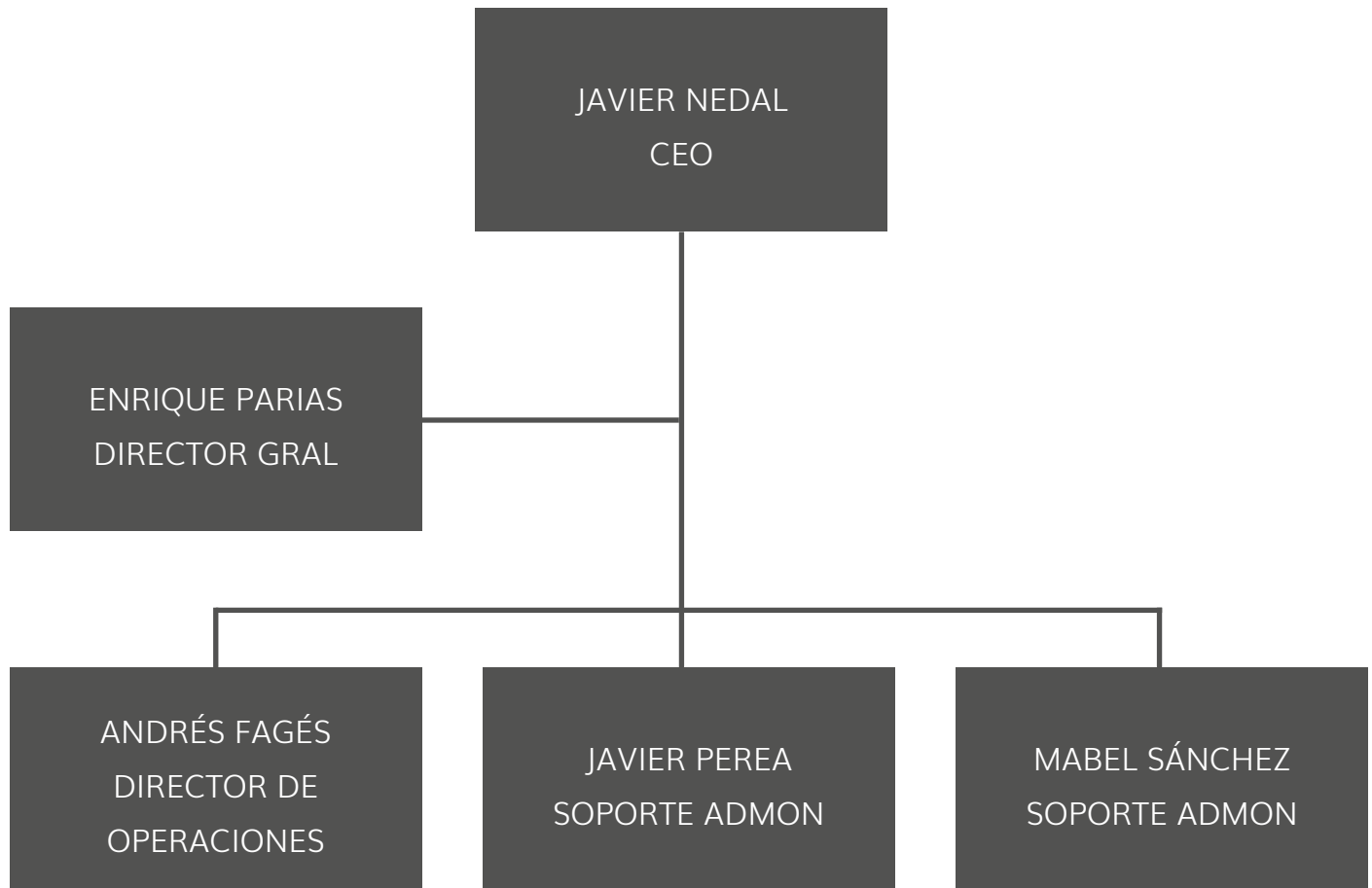
La marca bajo la cual se comercializan nuestros productos es:



Las ventas netas de la empresa en el año 2016 ascienden a: 3558533,70 euros. La capitalización total es de 120863,66 euros, repartido en ; capital:3000 euros; reserva legal 41810,63 euros; reserva voluntaria: 37629,40 euros y resultados del ejercicio: 38423,63 euros.

Los socios son trabajadores con gerencia compartida y administradores solidarios de la sociedad limitada beyond field. La plantilla cuenta con 4 personas, los demás son trabajadores contratados por circunstancias de la producción, con contratos eventuales.

Nuestro personal se organiza del siguiente modo:



Nuestra misión, visión y valores

- La **misión** de Beyond Field S.L es dar el mejor servicio a nuestros clientes, mediante la búsqueda de la excelencia en el servicio, la innovación en productos y localización de los canales más eficientes.
- La **visión** de Beyond Field S.L. es la de convertirnos en la mejor compañía de frutas y verduras en España, mejorando la manera de hacer las cosas y convertirnos en el proveedor favorito para todos nuestros clientes.
- Nuestros valores :
 - Integridad y honestidad
 - Siempre ayudamos a nuestros clientes.
 - Siempre pensamos en el consumidor final.
 - Tratamos a todos con lealtad, construyendo relaciones largas y duraderas.
 - Contínuamente innovando, tratando de encontrar nuevas formas de hacer las cosas.
 - Ayudándonos, compartiendo conocimiento y escuchando las ideas de todos.
 - Aumentando el desarrollo personal de todo nuestro personal.
 - Mejorando nuestro medio ambiente.

Los 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 esas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para 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 un diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de 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, 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, que es la que hemos seguido:

DE	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	DE9	DE10
Percepción cualitativa	8	4	6	6	8	3	8	6	7	6
Capacidad de mejora	D	P	C	D	D	P	A	D	C	D

(ver anexo)

- Valoración de la percepción cualitativa: indica el grado de cumplimiento del enunciado propuesto en una escala del 1 al 10, significando el 1 que no existe ningún grado de cumplimiento del enunciado y el 10 que el cumplimiento es total.
- Valoración de la capacidad de mejora: el objetivo es indicar en qué momento se encuentra la empresa para cada uno de los enunciados propuestos dentro del ciclo de mejora continua.
 - Planificación (P): las áreas descritas en la fase abierta se planifican en mayor o menor medida.
 - Desarrollo (D): lo planificado está implantado en mayor o menor medida.
 - Chequeo (C): se miden los resultados de las acciones llevadas a cabo y se analizan.
 - Ajustes (A): se revisa y mejora lo planificado como consecuencia del análisis y aprendizaje.

Dimensión económica: la situación de partida

La gestión de la empresa a nivel económico cumple con la legalidad vigente en materia fiscal, ya que cumple con sus obligaciones relativas a la legalización de libros, depósitos de cuentas y auditorías.

Debemos destacar que dentro de lo posible, nuestra empresa ha intentado siempre establecer relaciones con proveedores locales, las cuáles debemos de decir que se mantienen a largo plazo y con los cuáles mantenemos una estricta política de pagos.

La empresa ha apostado por crecer, trabajando de la mano de proveedores y apostando por la producción ecológica, la cuál estamos desarrollando actualmente, la gestión de la calidad y el medio ambiente, el cuál intentamos siempre que esté en nuestra mano perjudicarlo lo mínimo posible, ya que si el medio no está en condiciones favorables, no podremos llevar a cabo nuestra actividad empresarial.

Pero no todo es bueno, en este camino hemos encontrado aspectos en los cuales tenemos que trabajar y mejorar, ya que cada vez es más necesario en un mundo tan plural y conectado; por ejemplo, nuestra política de transparencia y buen gobierno no está descrita como tal, por lo que en vistas a futuro y si queremos convertirnos en una sociedad socialmente responsable deberíamos de dedicar un poco de nuestro tiempo en desarrollarla e implantarla en nuestra empresa, etc.

En el campo de la política salarial, al ser una empresa hortofrutícola vamos requiriendo personal por temporadas, por lo que contratamos de manera directa a través de nuestro departamento de recursos humanos, el cual se encargan de revisar la retribución que se encuentra pactada en convenio en el momento indicado y normalmente intentamos mejorarla, por lo que en este aspecto es algo de lo que no podemos decir que lo estemos haciendo mal, pero seguro que nos quedan pasos por dar, como por ejemplo contratar a una consultora especializada en el tema para que la retribución venga determinada por alguien neutral y sea así más justo para todos.

Podemos destacar nuestro comportamiento en la política de gestión de costes, hacemos un seguimiento diario de los gastos de cultivo que se producen en la finca, por tanto pensamos que es un aspecto en el que destacamos y en el cual ya se ha elaborado un sistema de ingresos y gastos de tesorería mensuales.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa se encuentra la dificultad de no tener planificada la gestión e la empresa con criterios preestablecidos, de cara a analizar las inversiones y su rentabilidad, así como la política de distribución de beneficios. La gestión es intuitiva.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro. Debemos implantar las herramientas necesarias para mejorar la gestión de la empresa a nivel económico, definiendo un plan estratégico e implantando además un plan de gestión. Se considera necesario planificar adecuadamente las inversiones, realizar un análisis económico y financiero y gestionar adecuadamente la tesorería.

Dimensión económica: algunos indicadores

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

Compromiso	Indicador	Descripción	Unidades
Uso de los recursos locales.	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras.	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	85%
Gestión de capital	Ventas netas.	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como las cuentas anuales. Se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos.	3558533,70 euros
Marketing responsable.	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	Identificación y registro por parte de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos en el ámbito de la información y el etiquetado o la salud y seguridad durante su ciclo de vida.	Nº de incidentes. No hay ninguno.
Económico general.	Costes salariales.	Relacionar la masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del PGC (sueldos y salarios) y dividirla entre la facturación anual.	0,00538%

Dimensión ambiental: la situación de partida

La principal fortaleza de la empresa es su conciencia natural en cuanto a la reducción de la contaminación a través de sus políticas de cuidado del medio y de los productos hortofrutícolas que cultivan. Esto, junto con las revisiones periódicas que se le hacen a los cultivos para controlar el límite de productos fitosanitarios y su certificación en GLOBAL G.A.P y en CAAE, conduce a una buena situación en la empresa en los aspectos medioambientales

La sensibilidad ambiental ha estado presente en la empresa, debido a ser una empresa de cultivo que está en continuo contacto con el medio. Es por lo tanto el área de la RSE que presenta un mayor grado de implantación y desde antes incluso que comenzáramos a barajar la idea de elaborar el informe de RSE.

En la empresa existe una política ambiental, que está dividida en varios módulos o apartados, en los que hacemos la hacemos pública para que todos nuestros grupos de interés estén alertas a los posibles daños que podemos causar al medio y cómo podríamos solucionarlo. Actualmente, no disponemos de indicadores como tal, ya que durante los dos años de funcionamiento de nuestra empresa, no teníamos conciencia del avance que eso supondría y lo hemos ido viendo sobre la marcha, pero lo hemos apuntado como una mejora que tenemos que implantar a corto/ medio plazo, ya que lo vemos como una oportunidad para poder controlar y mejorar el uso de algunos factores que son perjudiciales para el medio ambiente.

También, debemos destacar que el desempeño ambiental de la empresa va más allá del mero cumplimiento de la legislación vigente, ya que hemos elaborado planes para disminuir el consumo de agua a través de estudios de las necesidades de riego de los productos, riego por goteo, etc.

Por otro lado, cabe destacar que siendo una empresa que trabaja bajo las condiciones climatológicas y estacionales, con frecuencia encontramos dificultades para implantar algunos aspectos de RSE en la dimensión ambiental, por lo que junto al diagnóstico realizado, nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre los más relevantes, planificar formación más exhaustiva en materia ambiental para poder abordar nuevos retos e insertar un modelo de recogida de indicadores basado en la certificación ISO 14001 en materia de medio ambiente y podernos certificar en la misma, ya que queremos ser una empresa del mañana socialmente responsable y poderlo demostrar.

Contamos con una política de gestión de residuos, que está gestionada por diferentes empresas externas que se encargan de recoger y proporcionarnos el material necesario para que cumplamos con la legalidad vigente en materia de eliminación de residuos, ya sean contaminantes como no contaminantes. Por lo que en esta materia, contamos con una recogida certificada de los residuos que producimos en la actividad propia de la empresa.

También contamos con un plan de eficiencia energética que hemos elaborado, en el cual se explica una serie de medidas que hemos desarrollado para el ahorro de recursos energéticos, proponiendo acciones para minimizar o regular el uso de nuestras fuentes no renovables, las cuales iremos implantando a medida que vayamos avanzando en el funcionamiento de la empresa.

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 que hemos usado:

DA	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DA7	DA8	DA9	DA10
Percepción cualitativa	7	7	8	8	8	6	3	6	5	8
Capacidad de mejora	D	D	C	A	C	P	P	C	P	D

(ver anexo)

- Valoración de la percepción cualitativa: indica el grado de cumplimiento del enunciado propuesto en una escala del 1 al 10, significando el 1 que no existe ningún grado de cumplimiento del enunciado y el 10 que el cumplimiento es total.
- Valoración de la capacidad de mejora: el objetivo es indicar en qué momento se encuentra la empresa para cada uno de los enunciados propuestos dentro del ciclo de mejora continua.
 - Planificación (P): las áreas descritas en la fase abierta se planifican en mayor o menor medida.
 - Desarrollo (D): lo planificado está implantado en mayor o menor medida.
 - Chequeo (C): se miden los resultados de las acciones llevadas a cabo y se analizan.
 - Ajustes (A): se revisa y mejora lo planificado como consecuencia del análisis y aprendizaje.

Dimensión ambiental: algunos indicadores

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

Compromiso	Indicador	Descripción	Unidades
Política y Gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental.	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	Nº de sanciones. No hay ninguna.
Producción y gestión de residuos.	Toneladas de materias primas utilizadas que son residuos procesados o no procedentes de fuentes externas.	La organización ha de evidenciar si utiliza o no materias primas que son residuos o procedentes de residuos y en caso afirmativo, medir el porcentaje de materias primas de este tipo, procedentes de fuentes externas de la organización respecto al total de materias primas utilizadas.	70 Tn
Gestión de energía.	% de energía ahorrada fruto de las medidas adoptadas en materia de ahorro, eficiencia y aprovechamiento de recursos energéticos.	Se trata de saber si la organización lleva un control de la energía ahorrada fruto de aquellas acciones adoptadas para mejorar la gestión de la energía. En caso afirmativo, se ha de expresar el resultado en peso de estas emisiones.	% No hay un control específico.
Política y gestión ambiental.	Gastos e inversiones ambientales.	La organización ha de indicar la cantidad referida a los gastos e inversiones en prevención, reducción o control para reducir los riesgos, o impactos ambientales, sin incluir sanciones o multas por no cumplir la legislación.	42500 euros.

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 que hemos seguido para elaborar el informe:

DS	DS1	DS2	DS3	DS4	DS5	DS6	DS7	DS8	DS9	DS10
Percepción cualitativa	8	5	4	2	5	5	6	7	2	8
Capacidad de mejora	D	D	P	P	P	P	D	D	P	C

(ver anexo)

- Valoración de la percepción cualitativa: indica el grado de cumplimiento del enunciado propuesto en una escala del 1 al 10, significando el 1 que no existe ningún grado de cumplimiento del enunciado y el 10 que el cumplimiento es total.
- Valoración de la capacidad de mejora: el objetivo es indicar en qué momento se encuentra la empresa para cada uno de los enunciados propuestos dentro del ciclo de mejora.
 - Planificación (P): las áreas descritas en la fase abierta se planifican en mayor o menor medida.
 - Desarrollo (D): lo planificado está implantando en mayor o menor medida.
 - Chequeo (C): se miden los resultados de las acciones llevadas a cabo y se analizan.
 - Ajustes (A): se revisa y mejora lo planificado como consecuencia del análisis y aprendizaje.

Dimensión social: la situación de partida

Tenemos una empresa relativamente nueva, en proceso de crecimiento y con una dinámica de trabajo complicada con respecto a la dimensión social.

Al ser una empresa hortofrutícola, los trabajadores con los que contamos son de manera temporal, ya que no producimos durante todo el año, ni durante todos los meses, por lo que vamos planificando y demandando personal tal y como la temporada lo requiere. Pensamos que uno de los factores en los que iremos mejorando a medida que vayamos creciendo como empresa, será en la dimensión social, ya que podremos elaborar un plan de carrera para ellos y podremos crear relaciones más duraderas con ellos, pero aún queda mucho camino por recorrer hasta que podamos llegar a donde queremos estar.

Sabemos que la planificación de los recursos humanos va de la mano con la planificación estratégica, ya que una planificación exitosa de los recursos humanos ayuda a elevar la capacidad organizacional ; es decir, la capacidad de la organización para actuar y cambiar, en busca de una ventaja competitiva sostenida, por lo que tenemos claro que la relación con nuestro personal es algo necesario que debemos mantener a largo plazo, ya que si creamos un vínculo fuerte con ellos, el funcionamiento de la empresa cambiará a mejor.

Otra fortaleza que hemos encontrado está basada en nuestro trabajo con los proveedores locales, ya que al trabajar con proveedores que se encuentran cerca de nuestras instalaciones ahorramos en costes, por un lado, pero también ayuda a crear vínculos de hermandad, los cuales ayudan al funcionamiento de ambos y al cumplimiento por parte de ambas partes de las políticas medioambientales y su control, haciendo estos factores que nuestros proveedores sean más fieles a nosotros y viceversa.

Sabemos que nuestra mayor debilidad se encuentra en la planificación de acciones concretas en igualdad de género y en la contratación de colectivo en riesgo de exclusión social, como personas discapacitadas.

Aunque obviamente, también disponemos de importantes apoyos, que nos ayudan a llevar una mejor política en la dimensión social, como por ejemplo, el desarrollo de la prevención de riesgos laborales por parte de un servicio de prevención ajeno que contratamos cada vez que introducimos plantilla y les hacemos un contrato de trabajo, ya que para nosotros que los trabajadores cuenten con el conocimiento en esta materia es un requisito indispensable.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayudar en el futuro, en concreto debemos abordar la planificación de la gestión de los recursos humanos, contemplando temas como la igualdad, la satisfacción del personal, ya que actualmente no contamos con ninguna plataforma en la que nos puedan hacer llegar sus quejas, para el posterior análisis e implantar planes de acción para su consecución.

Dimensión social: algunos indicadores

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

Compromiso	Indicador	Descripción	Unidades
Formación.	Horas de formación por persona.	Indicar el n° medio de horas de formación por trabajador.	Prevención y riesgos laborales 4h/pax.
Seguridad e higiene en el trabajo.	Índice de incidencia.	Indica el valor índice de incidencia que equivale al n° de personal con baja por cada millar de personal expuesto.	3,12%
Satisfacción de la clientela.	Porcentaje de quejas recibidas por parte de la clientela en función de las ventas.	Indicar el n° de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año, donde se determina la existencia en su origen de la responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza.	N° de quejas. 2%
Democracia interna.	Participación real en los órganos de decisión.	Indicar el porcentaje medio de participación real en los máximos órganos de decisión de la organización. Es decir, el porcentaje de personas con derecho a voto que lo han ejercido.	100%

Persiguiendo el equilibrio entre las tres dimensiones de la Responsabilidad Social

Con la puntuación mayor que cinco en las tres dimensiones, la empresa presenta un mayor grado de desempeño en el ámbito ambiental. En cuanto a la dimensión social y económica existen bastantes mejoras por realizar.

En la dimensión ambiental, la puntuación de la empresa refleja su preocupación por el medio ambiente, yendo más allá del cumplimiento legal y realizando acciones de mejora voluntarias. Aunque nos quedan aspectos por mejorar, como por ejemplo, la de obtener la certificación ISO 14001 que ayudaría a la empresa a sistematizar la gestión del medio ambiente, realizando un seguimiento de los aspectos ambientales e implantando objetivos de mejora.

Esta preocupación que la empresa tiene por el medio ambiente, está íntimamente ligada a la razón de ser de la actividad de la empresa, la comercialización de productos hortofrutícolas y ecológicos.

En la dimensión económica, la empresa cumple con los requisitos establecidos en la legislación vigente. Pero sabemos que eso no es necesario para diferenciarnos en materia de RSE, por lo que aplicar mejoras en nuestra dimensión económica, como la de elaborar una política de transparencia y buen gobierno es algo necesario a largo plazo para diferenciarnos.

En el área social debemos poner hincapié en realizar acciones de ayuda a la comunidad, como colaborar con los bancos de alimentos, ya que somos conscientes de la necesidad de cero desperdicio en estos tiempos tan complicados por los que las familias españolas están pasando. Hay otros temas, que tocan más por dentro de nuestra propia empresa, como la necesidad de la implantación de una buena gestión de los recursos humanos o el trabajo con colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social.

Somos totalmente conscientes del interés que tiene para la empresa que trabajemos en ellos.

Lo que hacemos bien

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión Beyond Field S.L. ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

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

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Control y Política de costes

El control de los costes de cultivo que se producen en la finca se lleva a cabo a diario, pero siempre con pensamiento en el futuro ya que nos importa mucho el buen funcionamiento de la empresa y su relación con sus grupos de interés.

Por lo que aunque no tengamos definida una política de costes como tal, estamos llevando a cabo su control y planificación de manera periódica y con fundamento.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Método para las necesidades de agua

En la empresa Beyond Field S.L. se diseña un calendario de riego de acuerdo a las necesidades de agua de los cultivos. Para ello nos basamos principalmente en la experiencia de técnicos que nos asesoran. Éstos se desplazan habitualmente a las fincas, observan los cultivos y proyectan el riego. Además de basarse en su experiencia profesional y en la observación, son muy importantes los registros climáticos. Se dispone de datos registrados de las estaciones agroclimáticas más cercanas como la de Isla Mayor y Aznalcázar, y se tienen en cuenta las previsiones climatológicas. También, a la hora de planificar el riego se considera el tipo de suelo de la finca para evitar posibles problemas futuros. Las necesidades de agua del cultivo han sido calculadas de forma estimativa por el método de Blanney-Criddle. Se consideran los flujos verticales y se ignora la tasa neta de energía que se transfiere horizontalmente por advección. Estos cálculos son una mera orientación ya que como se cita anteriormente es muy importante observar el cultivo. El desarrollo de los cálculos puede consultarse en CB-5.2.2. En 2017 se ha mejorado con la instalación de muchos puntos de humedad en la finca.

Plan de mejora energética

Existe un compromiso para preservar el medio ambiente, por lo que hemos desarrollado una serie de medidas para el ahorro de recursos, principalmente de energía. Proponemos acciones para minimizar o regular el uso de nuestras fuentes no renovables. La presente campaña es la primera en que entramos en producción, por lo que la mayoría de medidas son propuestas para ir las implantando sucesivamente. Nuestro objetivo es ir desarrollando el presente procedimiento para conseguir cada vez una mayor optimización, contribuyendo a la disminución del calentamiento global.

- Modernizar la flota agrícola con modelos con mayor ahorro de combustible o mejorar los componentes que más inciden en el consumo.
- Simplificar las labores de cultivo y asociar labores en la medida de lo posible.
- Elegir máquinas y aperos adecuados para los trabajos a realizar, en buen estado, calibradas y conocer todos los sistemas de control de que disponen para las diferentes labores.
- Elegir bien los neumáticos y que rueden con las presiones de inflado correctas.
- Evitar las operaciones agrícolas en condiciones desfavorables de suelo, cultivo y meteorología.
- Tractores y maquinaria dimensionados en la explotación.
- Aplicar técnicas que logren caudales y presiones acordes con las necesidades reales de riego.
- Programas de mantenimiento que eviten pérdidas de rendimiento.
- Migración de la agrivultura tradicional a agricultura de conservación, mínimos laboreos y cubiertas vegetales.
- Utilizar equipos de potencia adecuada para ahorrar energía.
- Programar actividades para evitar el consumo excesivo de electricidad.
- Utilizar sistemas compactos de bajo consumo en iluminación.
- Evitar dejar las luces encendidas en zonas desocupadas.
- Evitar la puesta en marcha innecesaria de motores. No se deben parar si se efectúan paradas muy cortas de operación.
- Aprovechar al máximo la luz natural a través de puertas y ventanas, utilizando el alumbrado eléctrico de forma completamentaria para alcanzar los niveles de confort lumínico.

Plan de gestión de residuos

El objeto de este plan es definir todos los posibles residuos que se generan o se pudieran generar en la explotación. Abarca los criterios para el manejo y destino de los mismos, tanto para evitar la contaminación de los productos cultivados, como para la preservación de los componentes ambientales de importancia en la zona, aplicando precauciones de seguridad y cuidado del medio ambiente. Se gestionan los residuos con los objetivos de prevención, reducción de la cantidad de residuos generados y reducción de la cantidad de sustancias peligrosas o contaminantes, siempre que sea posible.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Contratación de proveedores locales

Con esta iniciativa beyond filed S.L. consigue crear una cadena de valor en la que se juntan los proveedores, la empresa y los consumidores finales. Esta práctica relaciona las tres dimensiones en una sola, ya que permite abaratar costes y crear nexos de unión muy satisfactorios desde el punto de vista del marketing responsable. Por un lado evitamos la contaminación con el traslado de la mercancía desde otros puntos, ahorramos en material, embalaje, envases y productos químicos específicos de conservación del producto, evitando el exceso de desechos y residuos asociados al transporte. Y por último y más importante, apoyamos a los empresarios locales mediante la compra de sus productos, haciendo que se genere un clima de hermandad y confianza, una red que se muestra a los clientes que vayan a invertir en nuestras empresas.

El plan de actuación

Beyond Field S.L. es la primera vez que elabora un Plan de Actuación de RSE, lo que nos permitirá avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo vamos 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- consumidores, proveedores, propietarios y personal, 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

Plan estratégico y plan de gestión

Establecer un plan de gestión como herramienta contable-financiera y de control de inversión le facilita planificar sus inversiones y rentabilizar las mismas, así como controlar la información contable- financiera y de gestión para la toma de decisiones. Se pretende mejorar la eficacia en la empresa, marcar los objetivos, minimizando efectos negativos de la improvisación y anticiparse a los acontecimientos futuros.

La empresa piensa definir líneas estratégicas, planificando inversiones e implantando una herramienta económico financiera para la obtención de datos y su posterior análisis. En la definición de la planificación estratégica se contará con el personal de la empresa.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Formación ambiental

Se plantean un plan de formación ambiental que incluya tanto a los trabajadores de la empresa como a clientes. En el establecimiento del plan de formación se determinarán los trabajadores a los que va dirigido y a qué tipo de clientes pueden interesar. Se considera interesante esta acción ya que los clientes, al ser puntos de distribución de los productos de la empresa, son el vínculo principal con el consumidor final.

Se plantea planificar al menos una acción formativa al año.

Los trabajadores realizan un curso de prevención en riesgos laborales cada vez que se inicia el periodo de contratación.

Cálculo de la huella de carbono

Se ha planificado calcular la huella de carbono que distribuye el producto a los establecimientos comercios. De esta manera se dispone de un indicador del impacto generado en el transporte, poder ver su evolución y tomar medidas de mejora.

Para llevar a cabo este proceso, es preciso que nombremos a un responsable de calidad y medio ambiente que sea encargado de la elaboración de todos los indicadores donde recogeremos toda la información del impacto medioambiental de la empresa, ya que a vistas a futuro, podremos certificarnos en la ISO 14001.

Áreas de mejora en la dimensión social

Fomentar el empleo de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social

Se planea realizar un manifiesto de contratación de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión para facilitar y fomentar el acceso al empleo en la empresa. Derivado de este proceso se establecerán cuotas de productividad, incluyendo puestos/tareas que pudieran realizar personas con discapacidad y vulnerables.

Esta acción ha quedado de momento parada para ser retomada conforme se avance en el crecimiento de la empresa y en su implantación en el medio y se definan los cambios necesarios de personal.

También nos gustaría poder fomentar la elaboración de un plan de carrera firme, mediante el cual los trabajadores no sean en su mayoría temporales, sino que puedan aspirar a un puesto fijo en algún sitio de la empresa; pero para ello queda todavía mucho por recorrer.

Diagnóstico del clima laboral

Queremos realizar por primera vez en la empresa de manera sistematizada la medición de la satisfacción de los trabajadores. Para ello se preparará un cuestionario para conocer ciertos aspectos que interesan a la Dirección sobre las impresiones de los trabajadores. Esta medición servirá para realizar acciones de mejora encaminadas a aumentar la satisfacción y motivación de los trabajadores.

Integración de la mujer en el ámbito laboral

Sabemos que las empresas están sujetas a la necesidad de innovar permanentemente con el fin de hacer frente a las necesidades y demandas del mercado, cuya característica fundamental es su constante evolución.

En este contexto, emerge una nueva gestión de la empresa donde los recursos humanos se configuran como actividad principal de la organización y donde el principio de igualdad de oportunidades se convierte en eje conductor y se introduce como principio básico de la cultura de la empresa. En este sentido, la integración de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, está significando en la práctica una mejor gestión de la empresa, al centrarse en las actitudes y aptitudes de las personas e identificar necesidades y dificultades de partida de las mujeres derivadas en buena parte, de estereotipos que han obstaculizado su desarrollo en las mismas condiciones y oportunidades.

Por eso en esta nueva gestión de la empresa, el principio de igualdad de oportunidades se convierte en eje conductor y se introduce como principio básico de la cultura de la empresa.

Como medidas de acción ante esta realidad, debemos elaborar un plan de igualdad para determinar las medidas de acción que vamos a tomar en este tema y que debemos implantar lo más pronto posible.

Dentro de estas medidas, pensamos que no pueden faltar tales como, la formación continua, motivación, desarrollo de un buen clima laboral y conciliación de la vida familiar, laboral y personal, ya que pensamos que son factores básicos para mejorar la productividad, pero también para atraer y mantener personal cualificado.

Avanzando en nuestro compromiso

Las Áreas de Mejora en las que Beyond Field S.L. 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 Diciembre 2017 a Diciembre de 2019 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño –asociados a dichos objetivos– en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Plan de inversiones.	Valor de ratios.	Ratios no disponibles.	Ratios disponibles.
Evaluación de proveedores, ampliando criterios de RSE.	Implantación de sistema de evaluación.	0%	50%
Formación en temas ambientales con trabajadores y clientes.	Nº de acciones formativas.	0	1
Cálculo de la huella de carbono.	% vehículos con la huella de carbono calculada.	0%	100%
Fomento empleo de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión.	Redacción e implantación de manifiesto de contratación.	No existe manifiesto.	Manifiesto realizado e implantado.
Diagnóstico del clima laboral de todo el personal de la empresa.	Nº de encuestas recibidas/nº de trabajadores.	0	1

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.

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

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

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

Beyond Field S.L.

C/ Comercio nº 51 Pol. Industrial Pisa

41927 Mairena del Aljarafe- Sevilla

info@lajoyadelacorona.es

954114422



Anexo

Dimensión económica

DE1: la empresa cumple con todas las obligaciones relativas a la legalización de los libros, depósitos de cuentas y auditoría; y todas sus obligaciones tributarias, cumpliendo con todas las normas legales que les afecten. Se someten a auditorías si procede y no se recogen salvedades en ellas.

DE2: la empresa establece unos criterios claros para el buen gobierno (aquellos que permiten controlar a los decisores y proteger al mismo tiempo los intereses de los accionistas minoritarios), de la misma, estableciendo mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. Siguiendo pautas de buen gobierno y transparencia, la empresa informa sobre sus resultados económicos a sus principales grupos de interés de una forma coherente y clara, incorporando además aspectos sociales y ambientales en dichos resultados.

DE3: la política de retribución por conceptos salariales de la empresa cuenta con un sistema de determinación de salarios, criterios de revisión salarial y medición de la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a este ámbito.

DE4: la empresa realiza actividades de control sobre sus operaciones con las entidades financieras, utiliza criterios económicos y de prácticas responsables para seleccionar a las entidades financieras con las que trabaja y gestiona la información que se deriva de ese control de colaboraciones.

DE5: la empresa planifica las inversiones que va a acometer mediante un seguimiento periódico del plan de inversiones dentro de su control de gestión. Además, se gestionan los datos relativos a la rentabilidad de las inversiones que se acomete y se marca objetivos al respecto, persigue el cumplimiento de éstos e implanta acciones de mejora derivadas del análisis de los datos.

DE6: la empresa posee una política de distribución de beneficios que tiene en cuenta en primer lugar, el futuro de la empresa, incluye además a accionistas, personas trabajadoras e incluso una cunatía para temas sociales atendiendo a criterios prefijados por la empresa. Además la empresa gestiona sus excedentes de tesorería o reservas con criterios de inversión socialmente responsables.

DE7: la organización gestiona datos relativos a costes de producción y servicios y se marca objetivos al respecto. Realiza medición y aprendizaje implantando acciones de mejora derivadas del análisis de indicadores. Además de medir la efectividad de dichas mejoras en la organización, se garantiza que éstas no supongan disminución en el empleo ni una merma de las condiciones laborales.

DE8: la empresa cuenta con un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas que incluye criterios relativos a la responsabilidad social corporativa. Además incorpora a estas entidades en actividades de mejora en procesos, productos y servicios.

DE9: la empresa negocia las condiciones de pago con todas sus entidades proveedoras y subcontratistas en base a criterios prefijados, revisando además periódicamente los criterios en los que se basa la negociación con sus entidades proveedoras y subcontratistas.

DE10: la empresa cumple las condiciones de pago con todas las entidades proveedoras y subcontratistas, e incluso en varias ocasiones paga a sus entidades proveedoras y subcontratistas con anticipación al plazo acordado, de tal forma que facilita financiación a algunas entidades proveedoras.

Dimensión ambiental

DA1: la empresa cuenta con una política ambiental o una declaración de intenciones relativa al medio ambiente, que está explicitada y es conocida por todas las personas de la empresa, incluidas clientela, proveedores y alianzas.

DA2: existe un sistema implantado de gestión ambiental con objetivos y metas completamente alineado con la política ambiental de la empresa y se somete sistemáticamente a auditorías internas ambientales.

DA3: la empresa utiliza indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales referentes a agua y combustibles y busca la reducción de éstos mediante acciones de mejora para la reducción de las tres tipologías.

DA4: la empresa cumple con toda la legislación aplicable en la gestión de los residuos, utiliza indicadores para el control y la mejora en esta materia y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la reducción, reciclado y valoración de los residuos.

DA5: la empresa cumple toda la legislación aplicable en cuanto a la identificación y control de los vertidos, utiliza indicadores para el control y la reducción de éstos y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización de los vertidos.

DA6: la empresa cumple la legislación aplicable como actividad potencialmente contaminante de la atmósfera, utiliza indicadores para el control y la reducción de los niveles de emisión. Existen evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización de las emisiones y además de una forma voluntaria calcula, reduce y compensa sus emisiones favoreciendo el plan de acción por el clima.

DA7: la organización cumple la legislación aplicable en materia de ruido, utiliza indicadores para el control y la reducción de los niveles de ruido. Existen evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización del ruido emitido.

DA8: la empresa cumple con toda la legislación aplicable con respecto a los envases y embalajes que utiliza en la comercialización de sus productos. Cuenta con medidas implantadas según sea apropiado de envases retornables, cambio de formato, o sustitución de materias en los envases y embalajes; así como una vigilancia ante nuevas formas de transporte de envase de productos.

DA9: las actividades de formación ambiental alcanzan a todas las personas de la empresa y están planificadas como fruto de la política ambiental del sistema de gestión ambiental y en línea con las estrategias de la empresa. Se han introducido en la formación nuevos conceptos como eco diseño o análisis de ciclo de vida del producto. Además se participa junto a la clientela y proveedores en otros grupos de investigación ambiental.

DA10: la empresa cuenta con alguna certificación ambiental a nivel nacional o internacional, a partir de alguna herramienta sencilla. Este sistema puede ser certificado según UNE - en ISO 14001 y además aporta información para las memorias GRI de sostenibilidad.

Dimensión social

DS1: la empresa cuenta con una política de seguridad y salud laboral y con objetivos y metas en el ámbito preventivo, que han sido trasladados al campo operacional. Tiene definidas las funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito. Existe un sistema establecido para el desarrollo en las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Además, existe una sistemática de revisión y mejora que se controla regularmente.

DS2: la empresa actualiza la evaluación inicial y valoración del riesgo de forma regular a través de controles periódicos de las condiciones de trabajo, independientemente de que se produzcan cambios significativos en la misma. El sistema se complementa con el establecimiento de indicadores relevantes que facilitan la participación en la mejora de las condiciones de trabajo y su gestión con respecto a los objetivos previstos.

DA3: la empresa tiene establecido un sistema por el que todas las personas de la empresa participan en la definición del plan estratégico y del plan de gestión anual. Además controla y revisa periódicamente el sistema participativo con el que cuenta la empresa.

DA4: la empresa se preocupa por los aspectos relacionados con la igualdad de género por medio de un plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que comprende la formación, el lenguaje y las políticas de contratación y promoción interna.

DA5: la empresa cuenta con una política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social.

DS6: la empresa cuenta con un sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.

DS7: la empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de la clientela, se analizan los resultados y se revisan; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. La empresa mide la satisfacción de la clientela y tiene estructurado un sistema de fidelización de la clientela, cuyos resultados se revisan y mejoran mediante la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de dichos resultados.

DS8: la empresa cuenta de forma explícita con un código de prácticas profesionales o carta de servicios para garantizar la honradez y la calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con la clientela. Este documento es conocido por todas las personas, está difundido a toda la clientela y se encuentra integrado en el proceso de gestión de clientela.

DS9: la empresa tiene definido un sistema en virtud del cual se identifican aquellas entidades con las que se va a colaborar y los proyectos sociales en los que se va a trabajar. Asimismo, la empresa cuenta con un sistema de apoyo a proyectos sociales por el que incentiva y apoya a aquellos trabajadores que motu proprio, deciden colaborar con diferentes programas sociales a través de la liberalización de un número determinado de horas, financiación, flexibilidad horaria, etc...

DS10:: la empresa como práctica habitual realiza la contratación de proveedores locales y tiene establecido un sistema donde se integra a los proveedores locales y otros agentes económicos, al objeto de participar en proyectos que impulsen el entorno local.