

DESTRUCCIÓN CONFIDENCIAL DE DOCUMENTOS



# Reduce Destrucción Documental, S.L.

**Memoria de Sostenibilidad  
InnovaRSE 2016**

[Octubre de 2016]



Esta Memoria de Sostenibilidad 2016 de la empresa **REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Trinidad Sainz Fernández**, de **Qualitax Abogados y Consultores, S.L.**, 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 Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien 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 G3C**).



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

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

**REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L.**

Pol. Ind. Agustinos Comarca 1 C/G, D 46

31160 Orcoyen, Navarra

🌐 [www.reduce.es](http://www.reduce.es)

✉ [reduce@reduce.es](mailto:reduce@reduce.es)

☎ 902 72 70 70



E

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	5
¿QUIÉNES SOMOS? _____	7
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	12
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	13
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	25
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	24
LO QUE HACEMOS BIEN _____	25
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	27
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	30
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	31



## EL CAMINO AL BUEN MAÑANA

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 REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L. inició en 2011 con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

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

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

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

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular la existencia de indicadores de gestión a todos los niveles, el cumplimiento de las condiciones de pago con todas sus entidades proveedoras y subcontratistas y la contratación de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que hemos trabajado hasta diciembre de 2015**, en concreto la implantación de un sistema de gestión según norma UNE-EN 15713. La destrucción segura de material confidencial, la definición de un plan de mejora ambiental y la concienciación sobre el cuidado del medio ambiente a los grupos de interés y las futuras generaciones.

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.

*Elena Mateo, Gerente*

*Orcoyen, septiembre de 2016*



## CANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L. en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

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

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2013a2015 y será actualizada en 2018, puesto que este documento tiene un carácter trienal.

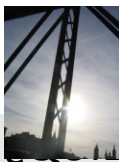
El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos 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
<b>1 Estrategia y análisis</b> (1.1 -1.2)	Un reto de futuro	<b>4</b>
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	<b>16, 19, 22</b>
<b>2 Perfil de la organización</b> (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	<b>7</b>
<b>3 Parámetros de la memoria</b> (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	<b>5</b>
<b>4 Gobierno, compromisos y participación</b> (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	<b>6</b>
	Nuestra misión y visión	<b>12</b>
	Comprometidos con las personas	<b>13</b>
<b>5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones</b>	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	<b>14-23</b>
	Lo que hacemos bien	<b>25</b>
	El plan de actuación	<b>27</b>
	Avanzando en nuestro compromiso	<b>30</b>



## ¿QUÉ SOMOS?

**REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L.** se creó en 2005 y ha sido pionera en la destrucción de "información sensible" a la vista del cliente, es decir, en su propia empresa. Igualmente disponemos de instalaciones con maquinaria estática donde realizamos destrucciones que se han retirado de las instalaciones del cliente que siempre puede acompañarnos durante el proceso de trituración o bien visualizarlo a través de internet, previa solicitud.



En mayo de 2015, hemos trasladado el domicilio tanto social como de trabajo al Polígono Agustinos, a una superficie más grande, lo que nos permite mecanizar la destrucción en planta con volteador de contenedores y cintas de salida del residuo. Hemos ampliado también el tamaño de oficinas donde hemos preparado una sala para la visualización de la destrucción por parte del cliente a través de un circuito cerrado de televisión.

Durante los últimos años hemos potenciado poco a poco la destrucción en planta sustituyendo finalmente a la que veníamos haciendo in situ. El motivo principal es la reducción de costes respecto a la destrucción in situ, salvaguardando la seguridad de la destrucción. Gracias a la aplicación de nuevas tecnologías, el cliente puede ver si lo desea la destrucción de su documentación desde su despacho a través de una aplicación con acceso desde nuestra web para lo que facilitamos usuario y contraseña.

Igualmente y al disponer de elementos que hasta 2015 no eran viables en las instalaciones anteriores (básculas de pesada, carretillas de descarga...) el cliente nos puede traer directamente la documentación, lo que le ahorra un costo de desplazamiento y puede quedarse a ver el proceso con nosotros.

En junio de 2015 cambia también el accionariado. StarUp Capital Navarra, tras el periodo establecido en el pacto de socios en 2008 sale de Reduce tras la recompra por parte de las socias de su parte, el 40%. Como consecuencia de ello cambia la estructura del Consejo de Administración.

En la actualidad contamos con cuatro divisiones operativas: Destrucción confidencial de información, Gestión de RAES, Gestión de residuos y servicios Cloud.

Prestamos servicios en todo el territorio nacional tanto directamente como en colaboración con otras empresas del sector, a clientes de todo tipo de tamaños y sectores: particulares, autónomos, pymes, grandes empresas y Administración.

## Nuestros Servicios:

### 1.- Destrucción periódica.



Cumpliendo con las normas vigentes, **ponemos a disposición de nuestros clientes** contenedores de seguridad sellados y cerrados con llave. Nos trasladamos a las instalaciones del cliente para la retirada y reposición del contenedor.

Una vez en ellas, la trituración se realiza en un periodo máximo de 24 horas, siguiendo las indicaciones de la Norma Europea UNE-EN 15713, (nivel 5 de destrucción) El cliente podrá estar presente, siempre que lo desee, durante el proceso de destrucción. Pueden acompañarnos en nuestras instalaciones o solicitar verlo de forma on line.

Las medidas de los contenedores utilizados se adecúan a la necesidad de cada empresa. Nuestros diferentes depósitos tienen capacidades desde 20 kg a 150 kg. Contamos, también, con contenedores específicos para soportes informáticos.

La periodicidad del servicio se efectúa en función de las necesidades particulares de cada cliente, que previamente han sido valoradas por ambas partes

### 2.- Destrucción puntual.



Realizamos destrucciones puntuales de documentos que periódicamente debemos hacer en las empresas (documentación que prescribe pasado el periodo reglamentario) y que es un problema por el volumen que se acumula.

### 3.- Ecobox.

Si no precisa una destrucción continuada de documentación, el servicio Ecobox es una solución que se adapta a las necesidades de cada empresa. No tiene periodicidad de retirada, por lo que podrá avisarnos cuando tenga los contenedores llenos, sin importar el tiempo.

Está recomendado para pequeñas oficinas sin gran volumen de documentación y espacios seguros donde únicamente tengan acceso personas autorizadas. De medidas 74x27x35 se pueden colocar fácilmente de cualquier sitio.





#### 4.- Copia de seguridad y cloud apps.

Una nube privada, creada y evolucionada según las necesidades de la empresa en cada momento, que le ayuda a reducir costes.

Cloud Apps es una familia de servicios que se desarrollan en forma de cloud privada para la empresa, de forma que puede hacer uso y aprovechar todas estas ventajas sin incurrir en gastos, proyectos ni inversiones.

Cloud Apps le permite al cliente disponer de las aplicaciones de negocio en cualquier terminal y lugar de forma sencilla y transparente. Aplicaciones como el ERP o el CRM de la empresa disponibles con un solo click en cualquier lugar, de forma segura.

#### 5.- Gestión de RAEES.

Nos encargamos de la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos para el desmontaje, trituración y valorización (RAEES).

El Servicio de tratamiento de residuos, comprende la retirada, selección, desmontaje (si procede), trituración (si procede la destrucción confidencial de información) y valoración final en gestores autorizados, según lo establecido en el Real Decreto 208/2005 de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos,

**Reduce**, fomenta la reutilización de los aparatos y la valoración de los residuos, determinando una gestión adecuada para mejorar la eficacia de la protección ambiental.

Los aparatos eléctricos y electrónicos (**AEE**) se identifican por un símbolo que muestra un contenedor tachado, y que indica la recogida selectiva de dicho aparato una vez finaliza su vida útil. **Este símbolo recuerda al consumidor que “cuando decida deshacerse del aparato, está obligado a depositarlo en el lugar adecuado para que entre en el circuito de reciclaje, y nunca en los contenedores de basura no autorizados”**. Además, los consumidores que adquieran un nuevo AEE asumirán el coste de su gestión al final de su vida útil. Cuando el cliente utiliza este servicio, tiene la garantía de cumplir con las siguientes directrices:

- Normativa medioambiental Vigente, en materia de RAEES.
- Normativa legal en materia de protección de datos, LOPD.
- Recomendaciones de la norma UNE-EN 15713 en materia de destrucción segura de la información.
- Responsabilidad Social Empresarial en su ámbito medioambiental.

**Reduce**, canaliza los residuos a través de empresas gestoras líderes en el mercado español. En esta fase nos involucramos directamente con la RSE tanto en su ámbito medioambiental, como social.

En este sentido destacamos nuestra colaboración con Eointegra (Grupo Aspace), para el tratamiento de residuos peligrosos. De esta manera tanto nuestros clientes como nosotros mismos, contribuimos y apoyamos la inserción laboral de colectivos desfavorecidos, mediante el Sistema Integrado de Gestión (**SIG**) de la Fundación Ecotic.

#### **Residuos tratados y gestionados**

Dependiendo del tipo de residuo, es requerido un tipo específico de gestión. Podemos ofrecerle la gestión integral de aparatos electrónicos TIC.

**6.- Destrucción de discos duros.** Realizamos la destrucción de discos duros junto a la destrucción confidencial de datos e información en cualquier tipo de soporte informático. Porque la vulnerabilidad de la información almacenada en sus discos duros es un riesgo conocido por todos. Incluso un disco averiado puede contener datos confidenciales.

Ofrecemos una segura e innovadora técnica para la destrucción de datos mediante el método de desimantación o desmagnetización, siguiendo los protocolos del **Departamento de Defensa de USA (norma DOD 5220,22-M)**, para un borrado seguro de los datos.

## **Dimensiones de la organización**

<b>Dimensiones de la organización</b>		
	<b>2013</b>	<b>2015</b>
Número de trabajadores	4	5
Capital social	390.000,00	390.000,00
Patrimonio neto	192.328,00	76.123,48
Ingresos netos	204.700,00	214.300,00
Deuda a largo plazo	89.248,00	78.000,00
Deuda a corto plazo	103.396,00	56.636,00
Nº de servicios prestados	2.324	2.146

## Acuerdos de colaboración

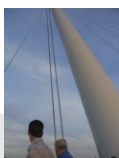
Durante estos años hemos concretado una serie de acuerdos de colaboración para la gestión medioambiental de residuos:

En 2013 firmamos un acuerdo con ECOTIC para la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES)

En 2015 firmamos un acuerdo con AMBILAM para la gestión de luminarias fluorescentes y con ECOPILAS para la gestión de pilas y baterías

## Organigrama





## TRA MISIÓN Y VISIÓN

La **MISIÓN** de *Reduce Destrucción Documental, S.L.* es

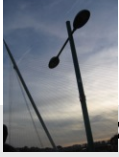


Somos un equipo de personas volcadas en proporcionar a nuestros clientes soluciones para la seguridad de su información. Pioneros en destrucción confidencial in situ, seguimos desarrollando e innovando nuestros procesos siguiendo criterios de calidad y responsabilidad social, para rentabilizar los servicios y satisfacer a nuestros clientes, empleados y socios.

La **VISIÓN** de *Reduce Destrucción Documental, S.L.* es

Queremos ser un referente en calidad, cercanía y personalización de servicios a nuestros clientes. Incorporar nuevos servicios relacionados directamente con el medio ambiente, proporcionando soluciones rápidas, razonables, innovadoras y sostenibles al mercado. Hacer de reduce un proyecto rentable que nos permita seguir creciendo, creando empleo y continuar trabajando con criterios de calidad, transparencia y responsabilidad social.





## PROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L. tiene nuestra relación con los propietarios, los trabajadores, los proveedores y los clientes.

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 propietarios buscan la sostenibilidad del negocio a largo plazo. La actividad de la empresa se lleva a cabo gracias al trabajo y el esfuerzo de los trabajadores. Y con los clientes se trabaja en la prestación de un servicio de calidad para lo que se lleva a cabo una encuesta de satisfacción.

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

- Además, la empresa cuenta con una Gerencia profesional, con formación y amplia experiencia en gestión de empresas.
- Se cuenta con la colaboración activa de un miembro externo en las reuniones del Consejo de Administración que asesora y aporta una visión objetiva externa en la toma de decisiones.
- Existe un pacto de socios con Starup Capital Navarra, S.A, desde 2008. En junio de 2015 finaliza la participación de StarUp en Reduce y se realiza la recompra de participaciones por parte de la socias
- No existe declaración de buen gobierno y transparencia. Por ello en el Plan de Actuación se ha definido un área de mejora al respecto.
- En la organización se potencia la participación a diario entre los trabajadores de forma oral, debido a lo reducido de la plantilla. No existe metodología establecida por escrito. Se han realizado algunas reuniones en las que se han presentado los resultados de la empresa y se ha debatido sobre aspectos estratégicos con cada uno de los empleados. No existe buzón de sugerencias ni se realizan comunicados por escrito al personal sobre consecución de objetivos, reparto tareas, etc.

Para REDUCE, la transparencia, la responsabilidad y la integridad son aspectos clave para afrontar con éxito el contexto socio-económico actual y alcanzar los objetivos que como empresa se han marcado.

REDUCE busca la excelencia en el gobierno y la gestión de la empresa. Es por ello que consideran importante identificar cuáles son los elementos relevantes para el buen gobierno de la empresa y documentar e implantar las prácticas definidas a tal fin.



## RES 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 socio ambientales 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 **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en 2011 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:





## NSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Dentro de la dimensión económica la empresa cumple con sus obligaciones tributarias y cuenta con colaboradores externos que le aportan una visión objetiva para la toma de decisiones. La gestión de la empresa se realiza a través del Consejo de Administración.

Aunque la empresa debe de mejorar a la hora de documentar algunos aspectos de esta dimensión. No existe un Plan Estratégico documentado para desarrollar la visión de la organización. No cuentan con una declaración de buen gobierno y transparencia económica. Tampoco disponen de criterios socialmente responsables a la hora de seleccionar entidades financieras. Y aunque la distribución de beneficios siempre se reinvierte en la sociedad no se destinan partidas a temas sociales.

Deben de desarrollar una metodología de homologación de proveedores que incluya criterios responsables.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra el principal obstáculo en la situación económica actual que ha complicado primar aspectos RSE en la relación con entidades bancarias y resto de proveedores y dedicar recursos a la medición de la satisfacción del personal.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como un asesoramiento externo profesionalizado, una gran implicación de Gerencia en la gestión de la organización con criterios RSE y el apoyo continuo en este aspecto del equipo directivo.

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 implicación de personal relevante en la gestión de la organización.





## NSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	GRI	Valor [2011]	Valor [2015]
<b>Gestión comercial responsable</b>	Porcentaje de resultado positivo con nuevos contactos	EC1	33.03 %	75%
<b>Compromiso con los clientes</b>	Resultado global de satisfacción de nuestros clientes	EC1	79% valoración	40%
<b>Gestión de capital</b>	Porcentaje ventas por servicio destrucción contenedores	EC1	36.57%	25%
<b>Marketing responsable</b>	Nº Incidencias con clientes	PR2 PR4	1	0
<b>Gestión de capital</b>	Media económica por tipo de destrucción		317 € (destrucción in situ)  677 € (destrucción nave)	171,45€ (destrucción in situ)  155,24 € (destrucción nave)



## 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!



## NSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Dentro de la dimensión ambiental la empresa cumple con la legislación aplicable en materia de residuos, vertidos, emisiones atmosféricas y ruido.

La organización no dispone sistema de gestión ambiental establecido o sistematizado en cuanto a objetivos, metas o indicadores ambientales.

Es destacable que ha ido llevando acciones puntuales para mejorar el respeto al medio ambiente, pero sin que hayan sido planificadas, documentadas o estructuradas.

El personal de la empresa no ha recibido formación ambiental aunque si se han tenido en cuenta conceptos de Ecodiseño en algunos de sus proyectos de I+D+i.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de la ausencia de aspectos ambientales relevantes para la mejora de la gestión ambiental. Desde la dirección consideran que el impacto ambiental de la empresa es mínimo y es por eso que no es un aspecto al que se le haya prestado mucha atención.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como la buena disposición de la dirección para trabajar en la mejora de esta dimensión.

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, la necesidad de implantar un sistema de gestión ambiental y la formación ambiental del personal para favorecer su involucración en la gestión ambiental



## NSIÓN AMBIENTAL:ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	GRI	Valor [2011]	Valor [2015]
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	EN3 EN4	5883 litros gasoil	6132,33 litros gasoil
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	EN3 EN4	3202 Kw/h	---
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	EN28	0 sanciones	0 sanciones
Producción y gestión de residuos	Kilos de papel recuperado		145540 Kg	273.490 Kg
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento del consumo directo de materia prima		7000 folios	15.000 folios



## NSIÓN SOCIAL: UNA SINTESIS

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!



## NSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Dentro de la dimensión social cabe destacar la filosofía de la organización en cuanto a la contratación, patrocinio o colaboración con colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social, una clara orientación a cliente: satisfacción, fidelización, gestión de reclamaciones y la filosofía de la organización en cuanto a la flexibilidad horaria del personal para favorecer la conciliación de la vida laboral y personal.

Sin embargo, no cuenta con un Plan de Igualdad que gestione este aspecto en la organización y no se ha definido claramente la política de la organización en cuanto a colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social.

Tienen pendiente la definición de carta de servicios y código de cara a los clientes y no existe una política documentada de los criterios a seguir en la contratación de proveedores.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular la falta de recursos económicos y humanos.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan un SPA propio para la gestión de la prevención de riesgos laborales, lo que permite adecuar perfectamente la documentación y la implicación del personal relevante.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, la documentación de algunas acciones y la definición de nuevas políticas.



## NSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

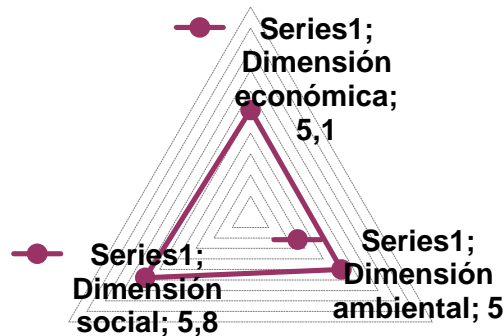
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	GRI	Valor [2011]	Valor [2015]
<b>Formación</b>	Horas de formación por persona	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	64 h/pax.	120 h/pax.
<b>Igualdad de oportunidades</b>	Personal según categoría profesional	LA13	50 % hombres 50 % mujeres 0 % discap. 0 % > 45 años 0 % emigrantes	60% hombres 40% mujeres 20% discapac 60% >45 años 0% emigrantes
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>	Índice de incidencia	LA7	0 %	0%
<b>Satisfacción de la clientela</b>	Quejas recibidas por parte de la clientela	PR4 PR5	1 queja	0 quejas
<b>Comunicación local</b>	Patrocinio y acción social	4.12 EC8 EC9	0.0069 € / ventas totales	0.0069 € / ventas totales



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

### REPRESENTACIÓN GRAFICA GLOBAL



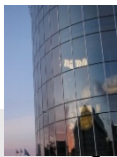
Una vez obtenidos los resultados globales de todas las dimensiones y comparándolas entre sí, vemos que se observa una descompensación entre ellas, debido a que con la organización ha potenciado claramente los aspectos sociales-preventivos por ser parte de la propia cultura empresarial de las socias. Además, se une a que la dinámica de gestión económica ya se encuentra muy afianzada.

La nota media obtenida es de 5,3, que se considera como satisfactoria, pero teniendo en cuenta que la dispersión entre la dimensión más valorada (social) y la menos valorada (ambiental) es importante, cifrándose en 8 decimas.

Con estos resultados, se puede deducir que la organización está madura, asentada en el mercado y con una estrategia clara, pero que no se gestiona de forma homogénea en todas sus dimensiones, teniendo una clara capacidad de mejora en su gestión de responsabilidad social empresarial.

Debe priorizar la dimensión ambiental que es en la que se detectan un mayor número de áreas de mejora (2), debido a que históricamente no se ha considerado un aspecto relevante por considerar con los impactos ambientales de su actividad son irrelevantes. Aun así, teniendo en cuenta los apoyos externos que cuenta y los recursos internos, es factible que lo puedan realizar a corto-medio plazo, junto con las áreas detectadas a nivel económico (2) y social (1).





## QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L. 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

#### **La empresa negocia y cumple las condiciones de pago con todas sus entidades proveedores y subcontratistas**

Existe en el manual un compromiso de pago a los proveedores franquiciados con un máximo de 60 días y siempre cumpliendo la legislación vigente.

Se negocian las condiciones de pago con todas las entidades proveedoras y existen contratos, convenios o pliegos de condiciones particulares, incluyendo los contratos de prestación de servicios de los comerciales autónomos. En caso de grandes inversiones o compras, se negocian las condiciones particulares y se recogen por escrito.

#### **Indicadores de Gestión a todos los Niveles**

Buena integración del sistema de gestión de la organización, facilitando el control de los procesos a la Gerencia.

Gerencia lleva un control de la tabla de tesorería. Disponen de datos de estudios de costes, devolución de la inversión, previsiones de gastos, datos reales de gasto y desviaciones. Todos estos son presentados trimestralmente ante el Consejo de Administración.

Gerencia junto con la Responsable de Administración llevan un control mensual de la tesorería así como de la tabla comercial, que controla indicadores asociados a la actividad de los freelance (% éxito visitas, % presupuestos ganados, etc)

Además, recientemente se han integrado indicadores de control operativo y de la gestión diaria de la organización. También se empezarán a registrar las reclamaciones de cliente.

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

#### **Cumplimiento de toda la legislación aplicable en la gestión de los residuos / Atmósfera**

Compromiso ambiental para reciclar el 100% del papel y los soportes informáticos que gestiona en sus servicios. Disponen de autorización como transportistas autorizados. Es válido para provincias limítrofes a Navarra por no tener en ellas centro de producción.

Acuerdo de colaboración con Bidasoa Ecogestión, S.L., que es gestor autorizado en Navarra.

Existe contaminación difusa asociada a la actividad de los vehículos de transporte, que se controla mediante el cumplimiento de las inspecciones (ITV's) periódicas.

Sus aires acondicionados disponen de refrigerantes permitido por directiva europea al tener un Potencial de destrucción del ozono igual a 0.

## **Nuestras buenas prácticas en la dimensión social**

### **Contratación, patrocinio o colaboración con colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social.**

La organización sigue una política activa en este sentido. Destaca el convenio con Cocemfe con el compromiso de potenciar la inserción social y laboral de personas con discapacidad física y orgánica.

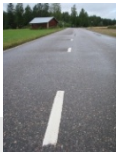
Se está trabajando en la firma de un convenio con Fundación Billarte para dar posibilidades de trabajo a personas con discapacidad. Esta fundación va a crear un centro de trabajo en Corella, formado por personal discapacitado y al que REDUCE prestara apoyo logístico-técnico.

### **Medidas de Conciliación de vida Laboral y Personal**

Se realizan las medidas legalmente establecidas, aunque hay amplia flexibilidad para adaptarse a situaciones concretas.

Flexibilidad total a la hora de gestionar las vacaciones. El calendario laboral del año se realiza y luego cada trabajador aporta sus necesidades de vacaciones.

En cuanto a imprevistos (ej: enfermedades familiares), el personal tiene total flexibilidad, organizándose el resto para cubrirle.



## EL PLAN DE ACTUACIÓN

REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L. 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 los propietarios, trabajadores y clientes, 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

#### **Definición y documentación de un Código de Bueno Gobierno.**

Para REDUCE, la transparencia, la responsabilidad y la integridad son aspectos clave para afrontar con éxito el contexto socio-económico actual y alcanzar los objetivos que como empresa se han marcado.

REDUCE busca la excelencia en el gobierno y la gestión de la empresa. Es por ello que consideran importante identificar cuáles son los elementos relevantes para el buen gobierno de la empresa y documentar e implantar las prácticas definidas a tal fin.

En la actualidad se está redactando el procedimiento de actuación para el buen gobierno de la empresa.

#### **Definición, documentación e implantación de una política de distribución de beneficios**

La propiedad y la gerencia de REDUCE están comprometidas con la implantación de sistemas de gestión que garanticen el desarrollo y la mejora continua de la empresa.

Uno de los aspectos que tiene incidencia en el desarrollo de la empresa es la distribución que de los beneficios se lleve a cabo.

En la actualidad y debido a la situación económica actual la empresa no está generando beneficios. Desde la dirección se ha considerado que es un buen momento para definir y documentar el uso que de ellos se pretende hacer en el futuro.

## Áreas de mejora en la dimensión ambiental

### **Definición de la política Ambiental e implantación de un sistema de gestión ambiental integrado con los demás sistemas de gestión de la empresa**

La dirección de Reduce está comprometida con la implantación de sistemas de gestión que garanticen el desarrollo y la mejora continua de la empresa.

En el diagnóstico de RSE realizado en 2011 detectamos que el aspecto ambiental era el menos trabajado de los tres ámbitos.

La empresa realiza acciones encaminadas a minimizar el impacto de su actividad en el medio ambiente pero no están ni documentadas, ni procedimentadas.

Por ello se ha decidido documentar la Política de la Empresa con respecto a este tema y estructurar acciones de mejora.

En este periodo se han implementado acciones para la disminución de la contaminación acústica y atmosférica, eliminando la destrucción in situ que era la principal fuente en este aspecto. Paralelamente ha habido una disminución en el consumo de gasoil.

En este momento se está valorando la fórmula más adecuada para la integración de la gestión ambiental con el resto de sistemas de gestión de la empresa (UNE 15713 e ISO 9001:2015)

### **Concienciación sobre el cuidado del medio ambiente a los grupos de interés y las futuras generaciones.**

La dirección de Reduce prevé realizar acciones dirigidas a la concienciación de la importancia del reciclaje. Se estructurará un programa de visitas a las instalaciones y se desarrollará la documentación informativa necesaria. Los grupos de interés para este proyecto serán escolares, tanto de la educación ordinaria como de necesidades especiales.

Esta acción no se ha llevado a cabo hasta el momento debido a la escasa respuesta por parte de las entidades educativas.

## Áreas de mejora en la dimensión social

### **Contratación de colectivos desfavorecidos**

Se desarrollarán y documentarán, los procedimientos para la contratación de personas incluidas en colectivos desfavorecidos, priorizando este tipo de contratación.

Se han definido acuerdos de colaboración con diferentes instituciones para la contratación de estos colectivos (COCEMFE, Universidad Pública de Navarra, Colegio M<sup>a</sup> Ana Sanz) y se ha incluido el procedimiento en el manual de gestión de la empresa.

### **Implantación de sistema de gestión según norma UNE-EN-15713:2009**

En REDUCE existe una constante preocupación por velar por las buenas prácticas dentro del sector de la destrucción confidencial de información y elevar los estándares éticos del colectivo. Por eso desde gerencia se ha promovido dentro del marco de la AEDCI la elaboración de los requisitos para que AENOR pusiese en marcha la Certificación de la adaptación de la norma europea UNE-EN-15713:2009 Destrucción segura de material

confidencial. En REDUCE están trabajando en su implantación y han decidido integrar algunas de las políticas de RSE con dicha norma.

En 2012 finalizamos el trabajo con la comisión formada por AENOR para el desarrollo de los requisitos de la norma UNE 15713 y obtuvimos el certificado, siendo una de las tres primeras empresas de España certificada por esta entidad.

Las auditorías se han realizado anualmente, salvo en 2013 que no pudimos realizarla por problemas de tesorería. Solicitamos a AENOR una prórroga y realizamos la primera revisión en octubre de 2014. En julio de 2015 hemos vuelto a realizar la revisión, esta vez con IMQ España.



## AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, 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 2013-2015 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos-en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado
Definir, documentar e implantar el procedimiento de actuación en REDUCE para el buen gobierno de la empresa.	Documento de Código de Bueno Gobierno
Impulsar el desarrollo de la organización y sus integrantes mediante una adecuada distribución de los beneficios.	Documento de Política de beneficios
Evaluar el grado y calidad del cumplimiento de las tareas de gestión y de desempeño ambiental de la empresa.	Existencia de sanciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental
Establecer un procedimiento de actuación ambiental en la empresa, documentado y conocido por todos.	Gastos e inversiones totales desglosados por tipos
Implantar una cultura de respeto ambiental en todos los integrantes de Reduce.	Numero de actividades de formación en lo que respecta a mejora ambiental y nº de participantes
Concienciación de los principales grupos de interés de REDUCE sobre la necesidad del cuidado del medio ambiente.	Nº de actividades de información /formación en lo que respecta a la mejora ambiental
Concienciación de las generaciones futuras sobre la necesidad del cuidado del medio ambiente	Número de visitas de centros
Fomentar la integración laboral de colectivos con dificultades para acceder a un empleo	% de contrataciones de personas de colectivos desfavorecidos contratadas
Evaluar el grado y calidad del cumplimiento de las tareas de destrucción segura de material confidencial por parte de la empresa	Nº de no conformidades recibidas por parte de clientes
Establecer procedimientos de actuación en la empresa, documentado y conocido por todos que garanticen una elevada calidad del servicio de destrucción de material confidencial.	Sistema de gestión norma documentado
Implantar una cultura de excelencia en la gestión y el servicio de destrucción en todos los integrantes de Reduce.	Certificación por parte de empresa externa acreditada



## UESTA POR UNAMEJOR 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:

- Revisar semestralmente la política de comunicación
- Actualizar en la página web el apartado de RSE
- Actualizar la página web incluyendo la nueva misión, visión y valores
- Incluir explicación sobre la política de RSE en las propuestas comerciales y presentaciones de empresa
- Colgar declaración de intenciones RSE en todos los tabloneros de anuncios de la empresa a la vista de trabajadores, proveedores, clientes, etc.
- Explicar el proceso de mejora continua en RSE a todo el personal
- Comunicación de los avances / logros en RSE a trabajadores y usuarios
- Colgar esta Memoria en la página 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:

**REDUCE DESTRUCCIÓN DOCUMENTAL, S.L.**

*Pol. Ind. Agustinos Comarca 1 C/G, D 46*

*31160 Orcoyen, Navarra*



[www.reduce.es](http://www.reduce.es)



[reduce@reduce.es](mailto:reduce@reduce.es)



902 72 70 70



**INNOVARSE**  
NAVARRA