Proyecto Fin de Máster:

DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RSE EN AMSLAB

Hito Final: Resumen ejecutivo y entrega del proyecto

Máster Executive en Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa Online

Edición 2017-2018

TUTORA
Cristina Rey Martínez

ALUMNOS
María Ángeles García Patallo
María Montero Campos
Irene Soler del Moral
Daniel Ramírez Brizuela
Silvia Marina Ruiz Guadalupe

ÍNDICE GENERAL

1. Resumen Ejecutivo 3
2. Introducción 6
3. Objetivos y metodología del proyecto 6
3.1. Objetivos 6
3.2. Metodología 6
Fase 0: Compromiso de Dirección 9
Fase 1: Identificación de los grupos de interés: ¿Quiénes son los GI de AMSlab? 12
Fase 2: Comunicación con los grupos de interés: ¿Cómo dialoga con ellos? 13
Fase 3: Análisis de requerimientos y expectativas de GI y AMSlab 14
Fase 4: Identificación de temas materiales 19
Fase 5: Plan Director de Sostenibilidad 23
4. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 31
5. Conclusiones del Proyecto Fin de Máster 36
6. Anexos 42
7. Bibliografía 44

1. Resumen Ejecutivo

AMSlab (Applied Mass Spectrometry Laboratory) es un laboratorio ubicado dentro de la categoría de mediana empresa con una gran proyección de crecimiento en los próximos años. Sin embargo, en el contexto actual en el que se desenvuelve, dicho crecimiento necesita ir acompañado por una estrategia en materia de sostenibilidad seria para que pueda generar un real desarrollo para sí misma, sus grupos de interés (GI) y contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En los sectores en los que opera, cada vez es más común observar una mayor sensibilidad hacia el medio ambiente y la sociedad de parte de clientes y consumidores que demandan mayores certificaciones y acciones en pro de la sostenibilidad.

En este sentido, la empresa presenta un gran interés en caminar por la senda de la sostenibilidad no sólo para poder acceder a nuevos clientes y mercados sino porque cree que el desarrollo económico debe de ir acompañado por el desarrollo ambiental y social.

Por este motivo, viene implementando prácticas de Buen Gobierno y ejecuta acciones responsables con el medioambiente y la sociedad. No obstante, le hace falta una estrategia integral que incluya la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa (RSC) dentro de la estrategia general del negocio. Sin dicha estrategia integral, las acciones que viene realizando en esta materia carecerán de continuidad y no tendrán el debido alcance.

El proyecto de fin de máster propuesto tiene como objetivo principal plantear una estrategia de sostenibilidad para AMSlab a través de un Plan Director de Sostenibilidad a ser integrado en la estrategia general de la compañía de forma gradual.

Para poder desarrollar la estrategia se realizó un diagnóstico de la situación actual y posteriormente, se utilizó la metodología proporcionada por la Escuela de Organización Industrial (EOI) que contempla seis etapas más una etapa previa de compromiso y declaración actual de la compañía, en donde se analiza la Misión. Visión, Valores y Estrategia del negocio y se plantean propuestas que contemplen la inclusión de la RSE.

En las etapas siguientes, se identifica a todos los GI de AMSlab y el tipo de comunicación a sostener con ellos, se analizan los requerimientos y expectativas de los GI y la compañía e identifican los temas materiales relevantes para cada uno y finalmente, se elabora un Plan Director de Sostenibilidad que contiene las estrategias en materia de Buen Gobierno, medioambiental, económico y social, con sus respectivos indicadores, actividades, responsables y plazo de implementación.

Así también, se ha desarrollado un apartado que vincula a las líneas estratégicas y actividades del Plan Director con la agenda 2030 y la forma en la que contribuyen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto, según los temas prioritarios en los que se debiera trabajar:

- Implementar la estrategia de RSE desarrollada e integrarla a la estrategia general de AMSlab, generando valor a los GI y contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- Reformular la Misión, Visión, Valores y Estrategia del negocio con la incorporación de elementos de impacto social, ambiental y de Buen Gobierno, y la inclusión de sus GI.
- A nivel de Buen Gobierno se recomiendan las siguientes actividades principales:
  - ✓ Crear un Comité de Sostenibilidad y Compliance donde se informen los avances del Plan Director.
  - ✓ Nombrar como Director de Responsabilidad Social Corporativa al Director del Departamento de Calidad, Medioambiente y PRL.
  - ✓ Crear la figura del Compliance Officer para asegurar el cumplimiento de la normativa en la empresa.
  - ✓ Elaboración y publicación anual del Memoria de RSC.
- A nivel económico se recomiendan las siguientes acciones principales:
  - ✓ Revisar el Plan de Marketing local e internacional para modificar la propuesta de valor que incremente las ventas.
  - ✓ Análisis del mercado por sector y líneas de negocio.
  - ✓ Elaborar un Plan de incentivos en ventas y un Plan de eficiencia en gastos.
  - ✓ Incrementar las asociaciones para financiar parte de la inversión en I+D+i.
  - ✓ Mantenimiento periódico de la cartera de clientes.
- A nivel ambiental se recomienda implementar las siguientes actividades principales:
  - ✓ Continuar con las actividades de ahorro de energía.
  - ✓ Cálculo de la huella hídrica.
  - ✓ Iniciativas para que los empleados compartan coche o utilicen medios alternativos de transporte.
  - ✓ Actualización del código de ética y de buenas prácticas para proveedores.
  - ✓ Establecer exigencias ambientales progresivas en la contratación de proveedores.
- A nivel social se recomienda realizar las siguientes acciones principales:
  - ✓ Implantación de un Comité en seguridad y salud.
  - ✓ Actualización de protocolos de seguridad.
  - ✓ Diseño e implementación de ambientes adecuados en base a las necesidades de los equipos de trabajo.
  - ✓ Aumentar el número de mujeres en planilla.
  - ✓ Actualizar anualmente las preguntas de la encuesta de satisfacción de empleados y clientes.
- A nivel de comunicación y reporting se recomienda realizar las siguientes acciones:
  - ✓ Diseñar e implantar una política y plan de comunicación que dé a conocer los esfuerzos en materia de RSE.
  - ✓ Publicar anualmente los informes de sostenibilidad antes del primer semestre del año.
- Respecto a la alineación del plan director de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se identificaron 6 ODS prioritarios en los que AMSlab deberá dedicar sus recursos y esfuerzos:

  - ✓ ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles: Los objetivos propuestos en la dimensión ambiental están alineados con la meta 3 que busca reducir el impacto ambiental negativo de las ciudades, en este caso, de Lugo y sus alrededores.

  - ✓ ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico: las actividades planteadas en la dimensión de Buen Gobierno y la dimensión económica se alinean con la meta 3, que busca lograr el empleo pleno, productivo y decente de mujeres y los hombres. Así también, la mayoría de objetivos relacionados con la línea estratégica de seguridad y salud en el trabajo, contribuyen directamente a la meta 8 que busca proteger los derechos

laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para los trabajadores.

- ✓ ODS 12. Producción y consumo responsables: las iniciativas propuestas en la dimensión ambiental y social inciden, principalmente en la meta 2 que busca lograr la gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales, la meta 4 que pretende lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos, la meta 5 que se enfoca en la reducción de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, y la meta 6 que promueve el alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

- ✓ ODS 13. Acción por el clima: las acciones propuestas en la dimensión de Buen Gobierno, ambiental y social van encaminadas a lograr la meta 2, que pretende Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

- ✓ ODS 9. Industria, innovación e infraestructura: AMSLab a través de las actividades a realizar en la dimensión económica y ambiental, principalmente, contribuirá con el cumplimiento de la meta 2 que promueve una industrialización inclusiva y sostenible que contribuye al empleo y al producto interno bruto, con la meta 4 que busca modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles y con la meta 5 que se enfoca en aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países.

- ✓ ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas: AMSlab contribuirá al cumplimiento de la meta 6 que busca crear instituciones eficaces y transparentes, y la meta 7 que garantiza la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas en todos los niveles mediante las actividades planteadas en la dimensión de Buen Gobierno.

2. Introducción

AMSlab (Applied Mass Spectrometry Laboratory) es un laboratorio con 10 años en el mercado. Se encuentra presente en el sector moda, veterinario, farmacéutico y alimentación. En la actualidad, es referente a nivel europeo en análisis de calidad en el sector moda.

A nivel de RSE, realiza actividades de acción social como voluntariado de empleados, donaciones, patrocinios, colabora con fundaciones, ONG y tiene convenios con instituciones educativas.

Asimismo, realiza acciones medioambientales de gestión de energía, residuos, agua, medición de huella de carbono, entre otras.

Actualmente, la empresa tiene la necesidad de contar con una estrategia de RSE que se integre a la estrategia general de la compañía debido a una mayor toma de conciencia hacia un desarrollo sostenible, acompañada por las crecientes exigencias de sus clientes en materia social y medioambiental.

Mediante el presente proyecto fin de máster, ofrecemos a AMSlab la posibilidad de:

- Contar con una estrategia de sostenibilidad, que a futuro esté totalmente integrada en su cultura empresarial y de negocios.
- Ser reconocida por sus grupos de interés como una empresa socialmente responsable que les genera valor.
- Sentar las bases para establecer un gobierno corporativo ético y transparente que le permita prevenir riesgos.

3. Objetivos y metodología del proyecto

3.1. Objetivos

Objetivo General del proyecto:

- Plantear una estrategia de sostenibilidad de AMSlab, que debiera ser integrada en la estrategia general de la compañía.

Objetivo Específico 1:

- Diagnosticar la situación actual de AMSlab en materia de sostenibilidad.

Objetivo Específico 2:

- Diseñar la estrategia a seguir por AMSlab.

3.2. Metodología

Pasos para desarrollar la estrategia de sostenibilidad de AMSlab:

Obtención de información

En este primer paso se solicitó y obtuvo la siguiente información por parte de AMSlab:

- ✓ Memoria RSE 2013 - 2015 (Estructura, estrategia, indicadores).
- ✓ Código ético 2018.
- ✓ Encuesta sobre eficacia y eficiencia del Código Ético de AMSlab.
- ✓ Política de Calidad y Medio Ambiente.
- ✓ Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso.
- ✓ Plan de Igualdad.
- ✓ Organigrama.
- ✓ Plan de Acción Social.
- ✓ Cuestionario respondido por AMSlab.

Una vez obtenida la información se precedió a leer toda la documentación enviada para obtener un diagnóstico de la situación a fin de iniciar la aplicación del modelo.

Diagnóstico de la situación

AMSlab es un laboratorio especializado en el sector textil y biotecnológico, realizan la elaboración de ensayos químicos y físicos para el control de calidad de la materia prima hasta el producto final, antes de la salida al mercado, a fin de asegurar que el consumidor pueda tener un producto seguro y saludable.

Fue fundada en el año 2008 en la ciudad de Lugo en Galicia, donde funciona su oficina principal y tiene presencia en España, Marruecos, Italia y Portugal, conformando una plantilla total de 83 trabajadores.

A nivel económico, durante los 10 años de vida de la empresa ha tenido una evolución positiva. En el año 2017, alcanzó una facturación de 4 millones de euros a través de su presencia en los sectores de alimentación, moda, farmacéutico y veterinario. Cabe mencionar que sus principales clientes provienen de la industria textil y cosmética, y son un referente de laboratorio textil en España y Portugal.

A nivel de gobierno corporativo, AMSlab cuenta con reuniones periódicas de su junta de socios y consejo de administración, políticas y normativas importantes como Código de Ética, Política de Calidad y Medio Ambiente, Plan de Igualdad, Plan de Acción Social, Plan de Formación, Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Memoria RSE y el Protocolo de Prevención y Tratamiento de Situaciones de Acoso.

A nivel RSE, en AMSlab están convencidos que una adecuada RSE mejorará su negocio, ya que tienen el objetivo de alinear la RSE como base de su estrategia. En este sentido, el Departamento de Calidad, Medioambiente y PRL es el encargado de realizar actividades de sostenibilidad y de responsabilidad social empresarial.

Es así que de manera bianual elaboran su memoria de RSE, la última trabajada muestra información del 2013 al 2015, donde se muestra su misión, visión, valores, objetivos, grupos de interés y comunicación con estos últimos e indicadores.

Respecto al medioambiente, constituye uno de los pilares básicos de su política empresarial ya que integra criterios medioambientales en los procesos de análisis de riesgos. Por ejemplo, a raíz de la implantación de nuevas instalaciones se ha ahorrado un 53% del consumo energético durante el periodo 2013-2015, posee un Sistema

Integrado de Gestión Ambiental (incluye una certificación por AENOR), presenta una gestión de residuos y agua, medición de huella de carbono y formación ambiental a sus empleados.

En el aspecto social, busca promover un entorno de trabajo donde se respete la diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación a las personas. En este sentido, se dispone de un Plan de Igualdad donde se realizan actividades de sensibilización para la plantilla y políticas de igualdad y conciliación familiar en el trabajo. Así también, cuentan con Plan de Prevención de Riesgos laborales, cuyo principal pilar es la formación para la prevención de riesgos laborales de todos los empleados.

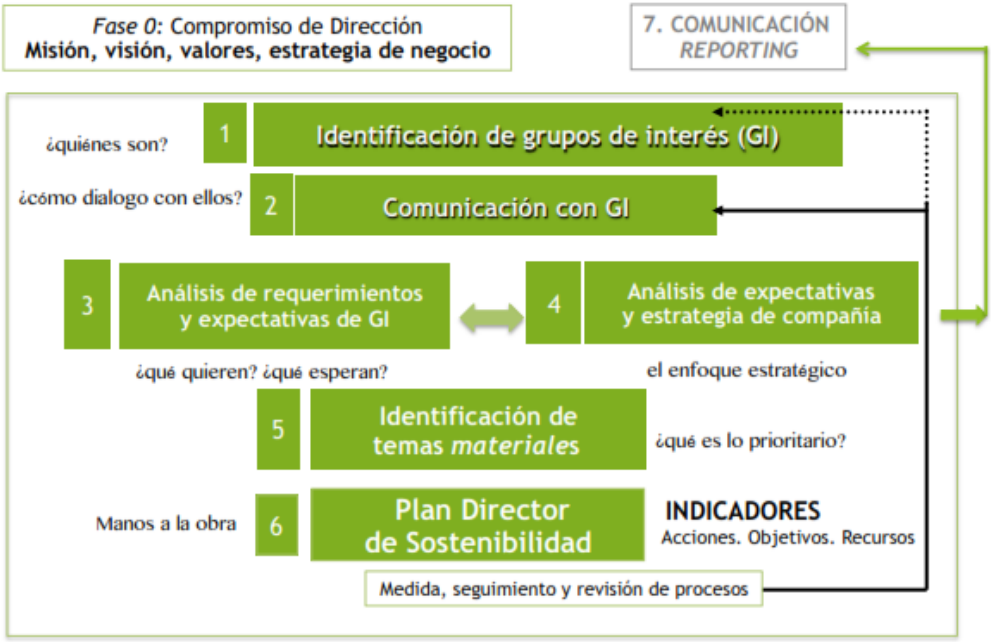
Respecto a actividades de acción social, cuenta con un Plan de Acción Social que contempla directrices de actividades de voluntariado corporativo entre los empleados y ONG y la colaboración con diversas ONG y Fundaciones gallegas.

Como parte de la fase de diagnóstico, sería muy recomendable mantener una entrevista con los responsables de aprobar e integrar la estrategia de sostenibilidad en AMSlab.

Aplicación de modelo

A partir de este punto, a través de la metodología que nos conducirá por seis fases de desarrollo, formularemos una estrategia de sostenibilidad para AMSlab que pueda ser integrada a la estrategia del negocio.

Esquema metodológico para desarrollar la estrategia de sostenibilidad



Fuente: Rey, Cristina. Notas Técnicas II: Gestión estratégica de la RSC.

A continuación, desarrollaremos cada una de estas fases:

Fase 0: Compromiso de Dirección

1. FODA de AMSlab:

Se realiza un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para la situación actual de AMSlab en materia de sostenibilidad.

Fortalezas:

- ✓ Objetivo de alinear la RSE como base de la estrategia de AMSlab.
- ✓ Cuenta con un Plan de Acción Social.
- ✓ Cuenta con un Código de Ética.
- ✓ Cuenta con una guía de buenas prácticas para todos sus proveedores.
- ✓ Aplicación de la tecnología HPLC-MSMS.
- ✓ AMSlab está certificado por AENOR para las normas de calidad y medio ambiente UNE-EN ISO 9001 y 14001. Además, está acreditado como laboratorio de ensayos, proporcionando un servicio bajo la norma UNE-EN ISO 17025.
- ✓ Cuenta con Plan de Prevención de Riesgos Laborales (Formación y evaluaciones anuales).
- ✓ Presencia en España, Portugal, Marruecos e Italia (son un referente de laboratorio textil).
- ✓ Presencia en sectores diversos como el químico, farmacéutico, agroalimentario, clínico-forense y de materiales.
- ✓ Conocimiento altamente especializado de la empresa para realizar sus actividades y procesos (Know-How).
- ✓ Equipo de expertos cualificados.
- ✓ Empresa con 10 años de experiencia.
- ✓ Código de conducta de proveedores.
- ✓ El 80% de proveedores con los que se mantiene relación comercial disponen de certificados de calidad.
- ✓ Solicitan contrato de buenas prácticas ambientales para proveedores.
- ✓ La empresa cuenta con un plan de formación para empleados y encuestas de satisfacción anuales.
- ✓ Realizan encuestas anuales de satisfacción y reuniones con clientes
- ✓ Gestión medioambiental (campañas de sensibilización, integración de criterios medioambientales en las operaciones y medición).
- ✓ Gestión de residuos.
- ✓ Gestión de ahorro de energía.
- ✓ La evolución económica durante los 10 años de vida de AMSlab es positiva.
- ✓ Inversión en I+D+i.
- ✓ Contribuyen a la creación de empleo y desarrollo de la economía local.
- ✓ Colabora con diversas ONG para contribuir a la evolución positiva del entorno.
- ✓ Colabora con grupos de investigación de universidades, centros de investigación, la Xunta de Galicia en la investigación y desarrollo de varios programas.
- ✓ Cuenta con un Plan de Igualdad y Comisión de igualdad.
- ✓ Promueve la conciliación familiar a través de horarios flexibles.
- ✓ Reciente creación de un Departamento de Comunicaciones.

Debilidades:

- ✓ En la página web no se encuentra la memoria de RSE, ni los diferentes Planes: de Acción Social, de Formación, de Igualdad, de Prevención en Riesgos Laborales.
- ✓ No cuenta con un manual de bienvenida a los empleados.

- ✓ No cuenta con Boletín Informativo.
- ✓ No cuenta con una política ni plan de comunicación.
- ✓ Bajo % de mujeres en puestos directivos de departamentos (7 vs 2 según *Organigrama Global 220615*).
- ✓ En la memoria de RSE se indica que ha aumentado considerablemente el consumo de agua por ensayo y que se quiere reducir el mismo, pero no se indican datos concisos y que puedan ser contrastados en el futuro.
- ✓ Huella total de carbono demasiado elevada. La evolución de la huella de carbono se ha incrementado considerablemente durante los últimos años.
- ✓ A pesar de indicar que se realiza la Memoria de RSE bianualmente, la última editada muestra datos del periodo 2013-2015 y no se ha elaborado una posterior.

Amenazas:

- ✓ Competencia de laboratorios de países en desarrollo (precios más bajos).
- ✓ La web da una imagen corporativa poco innovadora.
- ✓ Poder negociador del cliente final que puede cambiar de laboratorio cuando quiera.
- ✓ Sector altamente regulado, cuyas normas pueden intensificarse y aumentar los costes de la empresa.
- ✓ Dependencia de trabajadores altamente cualificados.

Oportunidades:

- ✓ Aumento de exigencias en los mercados que demandan estándares de calidad y RSC como propuesta de valor para optar por un determinado proveedor.
- ✓ Expansión de la demanda de implementación e innovación tecnológica genética en los sectores agrícola y pecuario.
- ✓ Sector cosmético con elevada competitividad con demanda en la evaluación de la inocuidad de sus productos.
- ✓ Presión internacional sobre el origen, inocuidad y sostenibilidad de los textiles utilizados en el sector moda.
- ✓ Aplicación de leyes responsables a nivel nacional e internacional.
- ✓ Fomento de los ODS a nivel nacional e internacional.
- ✓ Tendencia a la cooperación técnica entre empresas del sector.
- ✓ Poca competencia en España.

2. Análisis de Misión, Visión, Valores y Estrategia del Negocio:

<u>Análisis de Misión</u>

Misión actual:

La misión de AMSlab es contribuir a mejorar la calidad de los productos de los clientes, a través de métodos analíticos más sensibles, de acuerdo con las legislaciones vigentes y con sus necesidades en unos plazos de ejecución lo más breves posibles, para de esta manera agilizar el proceso de mejora continua.

Misión propuesta:

La misión de AMSlab es contribuir a mejorar la calidad y seguridad de los productos de sus clientes, a través de los métodos analíticos más sensibles y de acuerdo con la legislación vigente, adaptándose a sus necesidades de manera eficaz al mismo tiempo

que aporta a la sociedad, mejorando el entorno y contribuyendo a un futuro mejor en un proceso de mejora continua.

Análisis de Visión

Visión actual:

El objetivo que se persigue, es ser un laboratorio de referencia que proporcione soluciones a problemas presentes en sectores tan diversos como el medioambiental, agroalimentario, textil, farmacéutico y sanitario, a través del control de calidad y seguridad del producto. AMSlab quiere ser un laboratorio reconocido por su excelencia en el servicio y calidad que ofrece.

Visión propuesta:

Ser un referente mundial en el servicio de control de calidad y seguridad del producto, siendo reconocido como un laboratorio innovador, eficiente y socialmente comprometido con el entorno y la satisfacción de nuestros clientes.

Análisis de Valores

AMSlab se centra en siete valores fundamentales, los cuales son el centro de su forma de trabajo y funcionamiento:

- ✓ *Confidencialidad en el trabajo realizado: se ofrece una total y plena confidencialidad a los clientes.*
- ✓ *Adaptabilidad: AMSlab se adapta a los clientes, tanto en tiempos de entrega como en el sector.*
- ✓ *Flexibilidad en los procedimientos.*
- ✓ *Fiabilidad y sensibilidad de los resultados.*
- ✓ *Profesionalidad: se cuenta con los mejores profesionales en diversos campos.*
- ✓ *Alta tecnología: se dispone de la tecnología más avanzada para obtener los resultados más precisos en el menor tiempo posible.*
- ✓ *Innovación: AMSlab es una empresa moderna, joven e innovadora, busca la continua renovación de sus métodos, persiguiendo la mejor calidad en sus resultados.*

Se propone su reformulación, además de añadir uno nuevo en referencia al Buen Gobierno de la empresa, quedando de la siguiente manera:

- ✓ *Adaptabilidad a nuestros clientes.*
- ✓ *Fiabilidad y sensibilidad de los resultados.*
- ✓ *Innovación y alta tecnología.*
- ✓ *Escucha activa a nuestros stakeholders.*
- ✓ *Actuar con integridad en todas las actividades de la empresa.*

Análisis de Estrategia de Negocio

Estrategia actual:

Uno de los principales objetivos es convertirnos en un laboratorio de referencia y fomento del I+D+i para empresas privadas y Administraciones Públicas, contribuyendo a la mejora de los productos de nuestros clientes.

Otro de nuestros objetivos es generar empleo, centrándonos principalmente en el empleo local, atrayendo y reteniendo a nuevos talentos.

Estrategia propuesta:

Nuestra estrategia cuenta con cuatro pilares sobre los cuales se sostiene nuestro modelo de negocio.

- *PILAR 1: Convertirnos en un laboratorio de referencia y fomentar la I+D+i para empresas privadas y Administraciones Públicas.*
- *PILAR 2: Contribuir a la diferenciación de nuestros clientes mediante la mejora de sus productos, mediante altos niveles de calidad y ofreciendo respuestas a consumidores finales.*
- *PILAR 3: Atraer y retener empleados altamente cualificados y comprometidos con nuestra misión, visión y valores, que logran desarrollar plenamente sus capacidades profesionales.*
- *PILAR 4: Proteger el entorno ambiental y social en el que nos encontramos y exigir que nuestros proveedores también lo hagan en el suyo.*

Fase 1: Identificación de los grupos de interés: ¿Quiénes son los GI de AMSlab?

- ✓ EMPLEADOS
- ✓ CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- ✓ CLIENTES
- ✓ USUARIOS FINALES
- ✓ JUNTA DE SOCIOS
- ✓ COMPETENCIA
- ✓ PROVEEDORES
- ✓ ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- ✓ COMUNIDAD LOCAL, ASOCIACIONES, FUNDACIONES, ONG
- ✓ MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ✓ INSTITUCIONES ACADÉMICAS

Fase 2: Comunicación con los grupos de interés: ¿Cómo dialogo con ellos?

GRUPOS DE INTERÉS	INCLUYE	CANALES DE COMUNICACIÓN ACTUALES	CANALES DE COMUNICACIÓN AÑADIDOS
GOBIERNO CORPORATIVO	Junta de Socios (inversores)	Reuniones Semestrales Informes de rendición de cuentas	Correos electrónicos Correo postal Publicaciones especializadas Memoria de RSC Memoria Anual de EEFF
	Consejo de Administración	Reuniones trimestrales	
CLIENTES INTERNOS	Empleados Becarios	Intranet Reuniones presenciales Reuniones online Encuestas anuales de satisfacción Correos electrónicos Jornadas de empleados Buzón de quejas y sugerencias	Evaluación del desempeño Redes sociales (LinkedIn, Twitter, Instagram y Facebook)
CLIENTES EXTERNOS	Empresas textiles, de alimentos, de cosmética, de productos veterinarios y farmacéuticas. Administraciones públicas y agencias de consumo y seguridad alimentaria	Reuniones periódicas Correos electrónicos Encuestas anuales de satisfacción	Correo postal Publicaciones, Redes sociales (LinkedIn, Twitter, Instagram y Facebook) Ferias Eventos presenciales Atención de reclamos
PROVEEDORES	Distribuidores Transportistas Industrias	Comunicación directa habitual Reuniones periódicas Correos electrónicos	Correo postal Plataforma de compras Licitaciones Acuerdos Nivel de Servicio (ANS)
COMPETENCIA	Laboratorios de controles de calidad y seguridad de productos		Correos electrónicos Correo postal Publicaciones, Redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook)
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Xunta de Galicia Diputación Provincial de Lugo Concello de Lugo	Reuniones periódicas	Correos electrónicos Correo postal Notas de Prensa Entrevistas Eventos Memoria de RSC
COMUNIDAD, ASOCIACIONES, FUNDACIONES Y ONG	Comunidad de Lugo ONG (Caritas Lugo y Bco. Alimentos) Asociación de Jóvenes Empresarios de Lugo Federación Gallega de Jóvenes Empresarios	Página Web Jornada de puertas abiertas	Correos electrónicos Correo postal Plan de acción social Redes sociales (LinkedIn, Twitter, Instagram y Facebook) Patrocinios y mecenazgos. Anuncios en la prensa Buzón para temas de responsabilidad social

	Fundación Mapfre Plataformas tecnológicas		Informe de la Huella de Carbono Memoria de RSC
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Agencias de Noticias Prensa Radio Televisión Revistas		Ruedas de prensa Notas de prensa Correo postal Página Web- sección Sala de Prensa Visitas de Prensa- Press Day Jornada de puertas abiertas
INSTITUCIONES ACADÉMICAS	Universidades Centros de investigación Escuelas de Negocios		Patrocinios y mecenazgos Eventos: seminarios, conferencias, charlas. Correos electrónicos Correo postal Página Web Jornada de puertas abiertas

Fase 3: Análisis de requerimientos y expectativas de GI y AMSlab

Para llevar a cabo este análisis hemos mantenido correspondencia por correo electrónico con la directiva de la empresa y hemos estudiado la situación de los GI implicados, lo cual nos ha dado una idea de sus prioridades.

Para ejecutar este análisis en la realidad, además, realizaríamos encuestas entre los grupos de interés para obtener información directa de sus prioridades. Para ello dejamos planteado el modelo de encuesta que se muestra a continuación:

Temas	Clasificación por Relevancia			
	Menor (0-4)	Emergente (5-6)	Significativo (7-8)	Crítico (9-10)
Buen Gobierno y Gestión Ética (G)				
G1: Gestión ética.				
G2: Cumplimiento normativo (Compliance).				
G3: Transparencia.				
Categoría Económica (E)				
E1: Desempeño económico.				
E2: Crecimiento y presencia en el mercado (alcance, lugares en los que opera, salarios, directivos locales).				
E3: Prácticas de adquisición (contratación y compra a proveedores locales).				
Categoría Ambiental (A)				
A1: Materiales empleados (consumo, toxicidad, reciclables).				
A2: Consumo eficiente de energía.				
A3: Consumo eficiente de agua.				
A4: Afección a la biodiversidad por las instalaciones y el crecimiento de la compañía.				

A5: Emisiones a la atmósfera (GEI: gases de efecto invernadero) y contaminación acústica.				
A6: Vertidos líquidos y residuos (cantidad, calidad de las aguas vertidas, cantidad y toxicidad de los residuos y su gestión).				
A7: Cumplimiento de la normativa ambiental.				
A8: Impacto ambiental de los proveedores (consideración de criterios de comportamiento ambiental en la selección de proveedores).				
Categoría Social (S)				
Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno				
S1: Empleo (de calidad, homogéneo por centros, tasas de rotación, salarios, prestaciones sociales, derecho a bajas y reincorporaciones).				
S2: Relaciones entre trabajadores y dirección (convenios, consultas, negociaciones, etc.)				
S3: Salud y Seguridad en el trabajo.				
S4: Formación y desarrollo profesional.				
S5: Promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación (género, discapacidad, diversidad cultural y generacional).				
Subcategoría: Sociedad y Derechos Humanos				
S6: Acción social hacia la comunidad (cooperación internacional, programas de desarrollo, inversiones, voluntariado corporativo, etc.)				
S7: Cumplimiento socioeconómico (transparencia corporativa, obligaciones tributarias, lucha contra la corrupción, prácticas monopolísticas, etc.)				
S8: Derechos Humanos (explotación infantil, derechos de los indígenas, trabajos forzados).				
S9: Impacto social de proveedores (consideración de criterios sobre su comportamiento social en procesos de selección de proveedores).				
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos				
S10: Salud y Seguridad de clientes.				
S11: Información sobre los servicios y productos.				
S12: Satisfacción de clientes.				
S13: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.				
S14: Privacidad del cliente y confidencialidad de la información.				

Así pues, con los medios de los que disponemos y tras analizar la información recabada, hemos podido ponderar cuales son los temas más importantes para los grupos de interés y AMSlab.

En primer lugar, vemos los temas relevantes para los grupos de interés (tabla en la siguiente página):

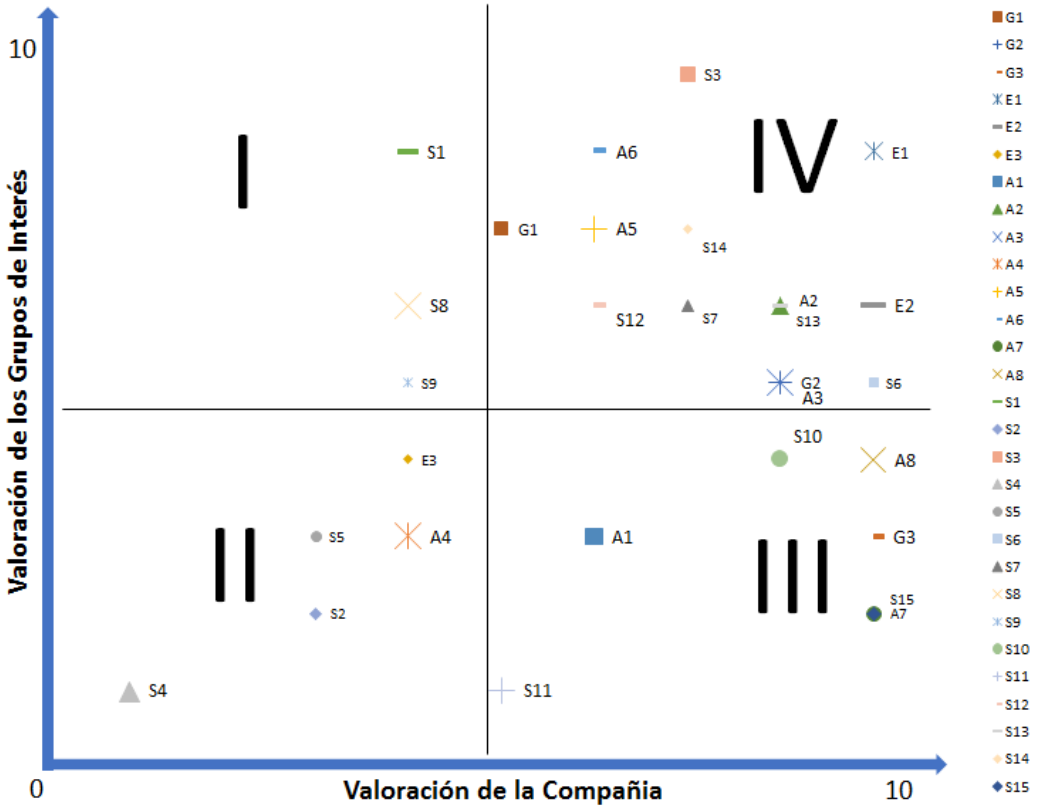
	TEMAS RELEVANTES (DEMANDAS Y EXPECTATIVAS)			
	DIMENSIÓN BUEN GOBIERNO	DIMENSIÓN ECONÓMICA	DIMENSIÓN AMBIENTAL	DIMENSIÓN SOCIAL
EMPLEADOS	G1: Gestión ética.	E1: Desempeño económico.	A2: Consumo eficiente de energía.	S1: Empleo (de calidad, rotación, salarios...).
		E2: Crecimiento y presencia en el merca	A3: Consumo eficiente de agua.	S2: Relaciones entre trabajadores y dirección.
		E3: Prácticas de adquisición.		S3: Salud y Seguridad en el trabajo.
				S4: Formación y desarrollo profesional.
				S5: Promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discrimina
				S6: Espacios adecuados para el trabajo.
				S8: Cumplimiento socioeconómico.
				S13: Satisfacción de clientes.
PROVEEDORES	G1: Gestión ética.	E1: Desempeño económico.	A1: Materiales empleados.	S3: Salud y Seguridad en el trabajo.
		E2: Crecimiento y presencia en el merca	A8: Impacto ambiental de los proveedores.	S10: Impacto social de proveedores.
		E3: Prácticas de adquisición.		S12: Información sobre los servicios y productos.
				S13: Satisfacción de clientes.
				S14: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.
CLIENTES	G1: Gestión ética.	E1: Desempeño económico.	A1: Materiales empleados.	S3: Salud y Seguridad en el trabajo.
	G2: Cumplimiento normativo.		A6: Vertidos líquidos y residuos.	S6: Espacios adecuados para el trabajo.
			A7: Cumplimiento de la normativa ambiental.	S7: Acción social hacia la comunidad.
			A8: Impacto ambiental de los proveedores.	S8: Cumplimiento socioeconómico.
				S9: Derechos Humanos.
				S10: Impacto social de proveedores.
				S11: Salud y Seguridad de clientes.
				S12: Información sobre los servicios y productos.
				S13: Satisfacción de clientes.
				S14: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.
				S15: Privacidad del cliente y confidencialidad de la información.
COMPETENCIA		E2: Crecimiento y presencia en el mercado.		S1: Empleo (de calidad, rotación, salarios...).
				S6: Espacios adecuados para el trabajo.
				S8: Cumplimiento socioeconómico.
				S12: Información sobre los servicios y productos.
				S13: Satisfacción de clientes.
				S14: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.
ADMINISTRACIÓN	G2: Cumplimiento normativo.	E1: Desempeño económico.	A2: Consumo eficiente de energía.	S1: Empleo (de calidad, rotación, salarios...).
			A3: Consumo eficiente de agua.	S3: Salud y Seguridad en el trabajo.
			A4: Afección a la biodiversidad.	S8: Cumplimiento socioeconómico.
			A5: Emisiones a la atmósfera y contaminación acús	S9: Derechos Humanos.
			A6: Vertidos líquidos y residuos.	S15: Privacidad del cliente y confidencialidad de la información.
			A7: Cumplimiento de la normativa ambiental.	
COMUNIDAD LOC. ASOC., ONG	G1: Gestión ética.	E1: Desempeño económico.	A1: Materiales empleados.	S1: Empleo (de calidad, rotación, salarios...).
	G2: Cumplimiento normativo.	E2: Crecimiento y presencia en el merca	A2: Consumo eficiente de energía.	S2: Relaciones entre trabajadores y dirección.
	G3: Transparencia.	E3: Prácticas de adquisición.	A3: Consumo eficiente de agua.	S3: Salud y Seguridad en el trabajo.
			A4: Afección a la biodiversidad.	S5: Promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discrimina
			A5: Emisiones a la atmósfera y contaminación acús	S7: Acción social hacia la comunidad.
			A6: Vertidos líquidos y residuos.	S8: Cumplimiento socioeconómico.
			A8: Impacto ambiental de los proveedores.	S9: Derechos Humanos.
				S10: Impacto social de proveedores.
MEDIOS DE COM.	G3: Transparencia.	E1: Desempeño económico.	A4: Afección a la biodiversidad.	S1: Empleo (de calidad, rotación, salarios...).
			A5: Emisiones a la atmósfera y contaminación acús	S3: Salud y Seguridad en el trabajo.
			A6: Vertidos líquidos y residuos.	S7: Acción social hacia la comunidad.
			A8: Impacto ambiental de los proveedores.	S12: Información sobre los servicios y productos.
				S14: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.
INST. ACADÉMICAS	G3: Transparencia.		A2: Consumo eficiente de energía.	S7: Acción social hacia la comunidad.
			A3: Consumo eficiente de agua.	S9: Derechos Humanos.
			A5: Emisiones a la atmósfera y contaminación acústica.	
			A6: Vertidos líquidos y residuos.	
			A7: Cumplimiento de la normativa ambiental.	

Basándonos en la importancia que cada tema tiene según dimensión y criterios de valoración de impacto económico, asunto, regulado y prioridad, hemos obtenido la siguiente relación de los temas más importantes para la compañía:

			CRITERIOS DE VALORACIÓN			PONDERACIÓN
		TEMAS	IMPACTO ECONÓMICO	ASUNTO REGULADO	PRIORIDAD	
DIMENSIÓN BUEN GOBIERNO		G1: Gestión ética.			x	**5**
		G2: Cumplimiento normativo (Compliance).		x	x	**8**
		G3: Transparencia.	x		x	**9**
DIMENSIÓN ECONÓMICA		E1: Desempeño económico.	x		x	**9**
		E2: Crecimiento y presencia en el mercado (alcance, lugares en los que opera, salarios, directivos locales).	x		x	**9**
		E3: Prácticas de adquisición (contratación y compra a proveedores locales).	x		x	**4**
DIMENSIÓN AMBIENTAL		A1: Materiales empleados (consumo, toxicidad, reciclables).		x		**6**
		A2: Consumo eficiente de energía.		x	x	**8**
		A3: Consumo eficiente de agua.	x	x	x	**8**
		A4: Afección a la biodiversidad por las instalaciones y el crecimiento de la compañía.		x		**4**
		A5: Emisiones a la atmósfera (GEI: gases de efecto invernadero) y contaminación acústica.		x		**6**
		A6: Vertidos líquidos y residuos (cantidad, calidad de las aguas vertidas, cantidad y toxicidad de los residuos y su gestión).		x		**6**
		A7: Cumplimiento de la normativa ambiental.	x	x	x	**9**
		A8: Impacto ambiental de los proveedores (consideración de criterios de comportamiento ambiental en la selección de proveedores).	x		x	**9**
DIMENSIÓN SOCIAL	INTERNA	S1: Empleo (de calidad, homogéneo por centros, tasas de rotación, salarios, prestaciones sociales, derecho a bajas y reincorporaciones).			x	**4**
		S2: Relaciones entre trabajadores y dirección (convenios, consultas, negociaciones, etc.)		x		**3**
		S3: Salud y Seguridad en el trabajo.	x	x	x	**7**
		S4: Formación y desarrollo profesional.				**1**
		S5: Promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación (género, discapacidad, diversidad cultural y generacional).		x		**3**
		S6: Espacios adecuados para el trabajo.	x		x	**9**
	EXTERNA	S7: Acción social hacia la comunidad (cooperación internacional, programas de desarrollo, inversiones, voluntariado corporativo, etc.)	x		x	**7**
		S8: Cumplimiento socioeconómico (transparencia corporativa, obligaciones tributarias, lucha contra la corrupción, prácticas monopolísticas, etc.)		x		**4**
		S9: Derechos Humanos (explotación infantil, derechos de los indígenas, trabajos forzados).	x			**4**
		S10: Impacto social de proveedores (consideración de criterios sobre su comportamiento social en procesos de selección de proveedores).	x		x	**8**
		S11: Salud y Seguridad de clientes.		x		**5**
		S12: Información sobre los servicios y productos.	x	x		**6**
		S13: Satisfacción de clientes.	x		x	**8**
		S14: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.	x		x	**7**
		S15: Privacidad del cliente y confidencialidad de la información.	x	x	x	**9**

Fase 4: Identificación de temas materiales

En base a los resultados del paso anterior, hemos elaborado un estudio de materialidad que nos indica los temas prioritarios para los GI y AMSlab:



Por tanto, podemos establecer que las líneas estratégicas sobre las que ha de trabajar la compañía, son las siguientes:

- Dimensión de Buen Gobierno.
  - Gestión ética
  - Cumplimiento normativo

- Dimensión Económica.
  - Desempeño económico
  - Crecimiento y presencia en el mercado (alcance, lugares en los que opera, salarios, directivos locales)

- Dimensión Medioambiental.
  - Consumo eficiente de energía
  - Consumo eficiente de agua
  - Emisiones a la atmósfera (GEI) y contaminación acústica
  - Vertidos líquidos y residuos
  - Control de las políticas medioambientales de los proveedores

- Dimensión Social.
  - Salud y seguridad en el trabajo
  - Espacios adecuados para el trabajo
  - Acción social hacia la comunidad (cooperación internacional, programas de desarrollo, inversiones, voluntariado corporativo, etc.)
  - Información sobre servicios y productos
  - Satisfacción de clientes
  - Comunicaciones comerciales y marketing responsable
  - Control de las políticas sociales de los proveedores
  - Diversidad e igualdad de oportunidades

El resultado de la hipótesis de ponderación para obtener los temas de mayor relevancia, según empresa y los GI es el siguiente:

	EMPRESA	GRUPOS DE INTERÉS								
	NOTA	EMPLEADOS	PROVEEDORES	CLIENTES	COMPETENCIA	ADMIN.	COMUNIDAD, ASOC., ONG	MEDIA	INSTITUC. ACADÉM.	NOTA
Buen Gobierno y Gestión Ética (G)										
G1: Gestión ética.	5	x	x	x			x		x	7
G2: Cumplimiento normativo (Compliance).	8			x		x	x			5
G3: Transparencia.	9						x	x	x	3
Categoría Económica (E)										
E1: Desempeño económico.	9	x	x	x		x	x			8
E2: Crecimiento y presencia en el mercado (alcance, lugares en los que opera, salarios, directivos locales).	9	x	x		x		x			6
E3: Prácticas de adquisición (contratación y compra a proveedores locales).	4	x	x				x			4
Categoría Ambiental (A)										
A1: Materiales empleados (consumo, toxicidad, reciclables).	6		x	x			x			3
A2: Consumo eficiente de energía.	7	x				x	x		x	6
A3: Consumo eficiente de agua.	7	x				x	x		x	5
A4: Afección a la biodiversidad por las instalaciones y el crecimiento de la compañía.	4					x	x	x		3
A5: Emisiones a la atmósfera (GEI: gases de efecto invernadero) y contaminación acústica.	6					x	x	x	x	7
A6: Vertidos líquidos y residuos (cantidad, calidad de las aguas vertidas, cantidad y toxicidad de los residuos y su gestión).	6			x		x	x	x	x	8

A7: Cumplimiento de la normativa ambiental.	9			x		x			x	2
A8: Impacto ambiental de los proveedores (consideración de criterios de comportamiento ambiental en la selección de proveedores).	9		x	x			x	x		4
Categoría Social (S)										
Subcategoría: prácticas laborales y trabajo digno										
S1: Empleo (de calidad, homogéneo por centros, tasas de rotación, salarios, prestaciones sociales, derecho a bajas y reincorporaciones).	5	x			x	x	x	x		8
S2: Relaciones entre trabajadores y dirección (convenios, consultas, negociaciones, etc.)	3	x								2
S3: Salud y Seguridad en el trabajo.	7	x	x	x		x	x	x		9
S4: Formación y desarrollo profesional.	1	x							x	1
S5: Promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación (género, discapacidad, diversidad cultural y generacional).	3	x					x			3
Subcategoría: Sociedad y Derechos Humanos										
S6: Acción social hacia la comunidad (cooperación internacional, programas de desarrollo, inversiones, voluntariado corporativo, etc.)	7			x			x	x	x	6
S7: Cumplimiento socioeconómico (transparencia corporativa, obligaciones tributarias, lucha contra la corrupción, prácticas monopolísticas, etc.)	8	x		x	x	x	x			6
S8: Derechos Humanos (explotación infantil, derechos de los indígenas, trabajos forzados).	8	x		x		x	x		x	7
S9: Impacto social de proveedores (consideración de criterios sobre su comportamiento social en procesos de selección de proveedores).	8	x	x	x			x			5
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos										
S10: Salud y Seguridad de clientes.	7			x						1
S11: Información sobre los servicios y productos.	8		x	x	x			x		6
S12: Satisfacción de clientes.	9	x	x	x	x					9
S13: Comunicaciones comerciales y marketing responsable.	6		x	x	x			x		7
S14: Privacidad del cliente y confidencialidad de la información.	9			x		x				2

Fase 5: Plan Director de Sostenibilidad

Tras el análisis realizado se ha establecido para cada línea estratégica diferentes sublíneas sobre las que trabajar, estableciendo objetivos y acciones para conseguirlos, así como señalando los departamentos que deberían de ser responsables, identificando indicadores para su posterior valoración y los plazos de ejecución.

BUEN GOBIERNO					
LE1	Gestión ética	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Transparencia informativa	Publicación de informes anuales	Elaboración y publicación anual de la memoria de sostenibilidad	Calidad, medio ambiente y PRL	Q2 2019
Obj 2	Mejorar la sostenibilidad general de la empresa	Informe trimestral de actividades	Creación de comité de RSE y Compliance	Calidad, medio ambiente y PRL	Q3 2019
Obj 3	Protocolización de actuaciones de buen gobierno	Firma de acuerdo de la directiva	Creación de Código de Gobierno	Dirección General	Q4 2019
LE2	Cumplimiento normativo	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Cumplimiento de toda la normativa de aplicación	0 % de incumplimientos legales	Contratación de compliance officer y creación de departamento que reporte al Director General	RRHH	Q2 2019
Obj 2	Mejorar relación con las administraciones	Reunión anual con administración local y autónoma	Reuniones periódicas con las administraciones relacionadas	Calidad, medio ambiente y PRL	Q4 2019
Obj 3	Informar a los Grupos de Interés de la normativa que aplica	Resultado de encuestas a los GI	Publicación de normativa en la intranet y boletines mensuales	RRHH	Q1 2019

DIMENSIÓN ECONÓMICA					
LE1	Desempeño económico	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Beneficio neto sobre ventas óptimo	Utilidad neta / Ventas > 10% año anterior	Plan de incentivos en ventas y de eficiencia en gastos	Dirección General	Q1 2019
Obj 2	Capacidad para cumplir con obligaciones a corto plazo óptimo	Activo corriente / Pasivo Corriente > 1.5	Monitoreo del ratio de liquidez y de deudas de proveedores en el corto plazo	Econ. Financ. Y Admin.	Q1 2019
Obj 3	inversión en I+D adecuada	Inversión en investigación y desarrollo del 2% anual	Asociaciones con organismos, centros de investigación, universidades, escuelas de negocio, administraciones públicas parte de inversión	Dirección General	Q1 2019
LE2	Crecimiento y presencia en el mercado	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Incremento de asociaciones comerciales a nivel global (Ej: Bureau Veritas)	Número de asociaciones comerciales en el año > 1	Asistir a congresos, cursos, conferencias relacionados con la actividad	Dirección Comercial	Q1 2019
Obj 2	Incremento de participación de mercado local por sector mayor a 2%	Ventas Amslab/ Ventas totales del sector > 2% anual	Elaboración, análisis y seguimiento a indicadores de mercado	Dirección Comercial	Q2 2019
Obj 3	Crecimiento de ventas local vs. Año anterior mayor a 20%	Ventas del año/Ventas del año anterior > 20% anual	Revisar el plan de marketing local para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)	Dirección Comercial	Q1 2020

Obj 4	Crecimiento de ventas internacional vs. Año anterior mayor a 80%	Ventas del año/Ventas del año anterior > 80% anual	Revisar el plan de marketing internacional para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)	Dirección Comercial	Q1 2020
Obj 5	Indice de deserción de clientes menor a 1	# clientes del año/Clientes del año anterior<1	Visitas periódicas a clientes (mantenimiento de cuentas)	Dirección Comercial	Q3 2019

DIMENSIÓN AMBIENTAL					
LE1	Consumo eficiente de energía	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Reducir el consumo de energía de los equipos	Reducción de la factura de la luz en un 5%, con respecto al año anterior	Apagar la maquinaria y los equipos de oficina al final del día y antes del fin de semana	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2019
Obj 2	Maximizar el uso de la iluminación natural	Reducción de la factura de la luz en un 5%, con respecto al año anterior	Limpieza regular de ventanas, muros traslúcidos, claraboyas,…	Econ. Financ. Y Admin.	Q2 2019
Obj 3	Reducir el consumo de energía por la iluminación	Reducción de la factura de la luz en un 15%, con respecto al año anterior	Introducir el led en todas las lámparas de la empresa	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2020
LE2	Consumo eficiente de agua	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Conocer el consumo directo e indirecto de agua de la compañía	Informe de huella hídrica	Cálculo de la Huella Hídrica de la compañía	Calidad, medio ambiente y PRL	Q2 2019
Obj 2	Reducción del consumo de agua a la oficina	Reducción del 5% de la huella hídrica respecto al año anterior	Adaptación de los equipos sanitarios (reductor de caudal grifos, cisternas eficientes)	Calidad, medio ambiente y PRL	Q4 2019
Obj 3	Reducción del consumo de agua en los laboratorios	Reducción del volumen de agua consumido, respecto al año anterior	Evaluar proyecto de una planta de tratamiento de efluentes	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2019

			(posible recirculación del agua y consiguiente ahorro)		
LE3	Emisiones a la atmósfera y contaminación acústica	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Eliminar las emisiones de la electricidad consumida	Reducción de la huella de carbono en un 50%	Comprar la energía de fuentes 100% renovables	Econ. Financ. Y Admin.	Q3 2019
Obj 2	Reducir las emisiones de los coches de los empleados	Reducción de la huella de carbono en un 10%	Fomentar que se comparta el coche con plazas reservadas	Dirección general	Q1 2019
Obj 3	Eliminar emisiones por transporte de los empleados que viven cerca	Reducción de la huella de carbono en un 10%	Habilitar aparcamiento de bicicletas para trabajadores	Econ. Financ. Y Admin.	Q4 2019
LE4	Vertidos líquidos y residuos	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Establecer protocolos para actuar con los residuos generados (peligrosos y no peligrosos)	Plan de gestión de residuos	Redactar un plan de gestión de residuos	Calidad, medio ambiente y PRL	Q4 2019
Obj 2	Reducir los residuos de papel y plástico	Reducción de residuos de papel/cartón y envases en un 10%,, con respecto al año anterior	Reducción en origen residuos de papel/cartón y envases	Calidad, medio ambiente y PRL	Q3 2019
Obj 3	Mejorar el manejo de los residuos peligrosos por parte del personal	0% de vertidos de residuos peligrosos	Formación para manejar adecuadamente los residuos peligrosos generados	RR.HH.	Q2 2019
LE5	Gestión de Proveedores	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Velar por que el código ético de proveedores sea de aplicación real y se use	Nuevo Código ético cada año	Actualización anual del Código ético y de buenas prácticas de los proveedores	Calidad, medio ambiente y PRL	Q3 2019

Obj 2	Primar a proveedores concienciados con el problema del cambio climático	Firma de contrato y entrega anual de datos a AMSlab	Contratación de proveedores que trabajen en reducir su huella de carbono o lo contemplen en sus planes del año	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2020
Obj 3	Asegurarse de que los proveedores trabajan por mejorar su gestión ambiental	90% de proveedores certificados o en proceso de certificación	Contratación de proveedores con alguna certificación ambiental o que estén en proceso de obtenerla	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2020

DIMENSION SOCIAL					
LE1	Salud y seguridad en el trabajo	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Reducción de índice de accidentes	Índice inferior al 95%	Medición periódica del índice de accidentes	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2019
Obj 2	Actualización periódica de protocolos de seguridad	Protocolo actualizado/revisado cada 2 años	Actualización de protocolos de seguridad	Calidad, medio ambiente y PRL	Q1 2019
Obj 3	Implantación del Comité de Seguridad y Salud	% de colaboradores cuyo trabajo es objeto de atención del Comité	Evaluaciones periódicas de los trabajos valorados por el Comité	Calidad, medio ambiente y PRL	Q4 2019
LE2	Promoción de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Aumento de mujeres en la plantilla de colaboradores	% de mujeres en la plantilla de colaboradores	Implementar guía de buenas prácticas para integrar la igualdad de genero en las empresas	RR.HH.	Q2 2019
Obj 2	Aumento en la plantilla de colaboradores de personas con discapacidad	% de personas con discapacidad en la plantilla de colaboradores al 2%	Contratación de personas con discapacidad	RR.HH.	Q1 2019

Obj 3	Instalaciones accesibles para personas con discapacidad	Adaptaciones realizadas para accesibilidad de las instalaciones	Diseño e implementación de ambientes adecuados	Dirección general	Q2 2019
LE3	Espacios adecuados para el trabajo	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Conocer las necesidades de espacio, distribución y mobiliario de cada departamento y equipo	Grado de conocimiento de las necesidades	Reuniones, encuentros y encuestas con trabajadores	RRHH	Q1 2019
Obj 2	Proporcionar diferentes espacios adecuados para las diferentes necesidades	Mejora en productividad y grado de satisfacción de los equipos	Estudio y creación de los espacios en base a las necesidades transmitidas por los equipos	Dirección general	Q1 2020
Obj 3	Eliminar las barreras arquitectónicas para el correcto desarrollo del trabajo	Mejora en productividad y grado de satisfacción de los empleados	Detección y eliminación de barreras arquitectónicas	Dirección general	Q1 2020
Obj 4	Proporcionar espacios para el relax y descanso	Número de espacios y grado de satisfacción de los empleados	Incluir pregunta en la encuesta anual de satisfacción	RR.HH.	Q4 2019
LE4	Acción social hacia la comunidad	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Fomentar el voluntariado de nuestros empleados	Número de empleados voluntarios	Darles a conocer los resultados de proyectos sociales llevados a cabo y la historias de sus protagonistas	Comunicación	Q1 2019
Obj 2	Conocer las necesidades sociales de la Comunidad	Número de reuniones y encuentros con los agentes sociales	Relación con los agentes sociales	Comunicación	Q1 2019

Obj 3	Realizar mecenazgo de proyectos y programas beneficiosos para la comunidad	Número de acciones de mecenazgo y cifra de aportación económica total	Continuar con proyectos propios de mecenazgo	RRHH	Q1 2019
LE5	Información sobre los servicios y productos	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Informar de manera clara y honesta la oferta de servicios	Número de reclamaciones	Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP	Comunicación	Q2 2019
Obj 2	Mejorar el programa de reclamaciones y consultas a clientes (menor a 5 días)	Número de días que transcurren al recibir consulta o reclamación	Llevar el control de las consultas y reclamaciones de clientes medidos por días y asignar un responsable comercial	Comunicación	Q2 2019
Obj 3	Dar a conocer la RSC de la empresa	Número de accesos a la web y número de descargas (Estadísticas y analíticas web)	Subir a la web la Memoria anual de RSC con acceso libre a todos los públicos. Nota de Prensa, Rueda de Prensa y Dossier de Prensa para darla a conocer a los medios de comunicación.	Comunicación	Q3 2019
LE6	Satisfacción de clientes	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Conocer el grado de satisfacción de los clientes externos	Resultados encuesta	Revisar y actualizar preguntas de Encuesta anual de satisfacción de clientes	RRHH	Q4 2019
Obj 2	Conocer el grado de satisfacción de los clientes internos (empleados)	Resultados encuesta	Revisar y actualizar preguntas de Encuesta anual de satisfacción de empleados	RRHH	Q4 2019
Obj 3	Conocer las expectativas y	Cumplimiento de las expectativas y necesidades	Reuniones periódicas para escuchar quejas o sugerencias de los clientes	Dirección Comercial	Q4 2019

	necesidades de los clientes				
LE7	Comunicaciones comerciales y marketing responsable	Indicador	Actividades	Departamento responsable	Plazo (inicio de acción)
Obj 1	Comunicar los valores de la empresa	Reputación de la empresa	Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP	Comunicación	Q2 2019
Obj 2	Posicionar empresa como innovadora y responsable socialmente	Reputación de la empresa	Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP	Comunicación	Q2 2019
Obj 3	Realizar campañas de publicidad responsables y honestas evitando el *Green Washing*	Número de reclamaciones o quejas	Redactar un Manual de Principios y Prácticas de Publicidad Responsable	Comunicación	Q3 2019
Obj 4	Patrocinar eventos y proyectos de la Comunidad	Número de patrocinios y cifra total de aportación económica.	Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP	Comunicación	Q2 2019

4. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, fueron adoptados por los líderes mundiales en septiembre de 2015, y se encaminan a lograr diversos objetivos globales para conseguir erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad. Las metas de estos objetivos deben alcanzarse antes de 2030 con la ayuda de gobiernos, sociedad civil y, por supuesto, las empresas.

Para este diagnóstico se han evaluado los impactos actuales, potenciales, positivos y negativos que la actividad llevada a cabo por AMSlab tiene sobre los ODS a lo largo de la cadena de valor y se ha identificado en que áreas se pueden escalar impactos positivos y donde pueden reducirse o evitarse los impactos negativos.

Con todo esto, se han seleccionado 6 ODS prioritarios a los que dedicar los recursos y el esfuerzo de la entidad, desarrollando actividades que ayuden a su consecución de forma directa o indirecta:

- **11. Ciudades y comunidades sostenibles**: lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros resilientes y sostenibles.

  Muchos de los objetivos de AMSlab, sobretodo de la dimensión ambiental, están alineados con las metas que se plantean en este ODS, mayormente con la meta 3 que busca reducir el impacto ambiental negativo de las ciudades, en este caso, de Lugo y sus alrededores.

  Las iniciativas que impulsan este objetivo son:

  - ✓ Creación de comité de RSE y Compliance

- ✓ Contratación de compliance officer y departamento que reporte al Director General
- ✓ Apagar la maquinaria y los equipos de oficina al final del día y antes del fin de semana
- ✓ Limpieza regular de ventanas, muros traslúcidos, claraboyas,…
- ✓ Introducir el led en todas las lámparas de la empresa
- ✓ Comprar la energía de fuentes 100% renovables
- ✓ Fomentar que se comparta el coche con plazas reservadas
- ✓ Habilitar aparcamiento de bicicletas para trabajadores
- ✓ Redactar un plan de gestión de residuos
- ✓ Reducción en origen residuos de papel/cartón y envases
- ✓ Formación para manejar adecuadamente los residuos peligrosos generados
- ✓ Actualización anual del Código ético y de buenas prácticas de los proveedores
- ✓ Contratación de proveedores que trabajen en reducir su huella de carbono o lo contemplen en sus planes del año
- ✓ Contratación de proveedores con alguna certificación ambiental o que estén en proceso de obtenerla

- **8. Trabajo decente y crecimiento económico**: promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

  Para ello, "las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes."

  Prácticamente todos los objetivos orientados a las líneas estratégicas de Buen Gobierno y de la dimensión económica, se alinean con la Meta 3 que busca "lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor", a través de las siguientes iniciativas:

  - ✓ Creación de un comité de RSE y compliance
  - ✓ Creación de un Código de Gobierno
  - ✓ Contratación de compliance officer y creación de departamento que reporte al Director General
  - ✓ Reuniones periódicas con las administraciones relacionadas
  - ✓ Reuniones periódicas con las administraciones relacionadas
  - ✓ Publicación de normativa en la intranet y boletines mensuales
  - ✓ Plan de incentivos en ventas y de eficiencia en gastos
  - ✓ Monitoreo del ratio de liquidez y de deudas de proveedores en el corto plazo
  - ✓ Asistir a congresos, cursos, conferencias relacionados con la actividad
  - ✓ Elaboración, análisis y seguimiento a indicadores de mercado
  - ✓ Revisar el plan de marketing local para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)
  - ✓ Visitas periódicas a clientes (mantenimiento de cuentas)

Asimismo, los tres objetivos relacionados con la línea estratégica de seguridad y salud en el trabajo, contribuyen directamente a la Meta 8 que busca "proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios"

- ✓ Medición periódica del índice de accidentes
- ✓ Actualización de protocolos de seguridad
- ✓ Evaluaciones periódicas de los trabajos evaluados por el Comité

- **12. Producción y consumo responsables**: garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Es decir, "hacer más y mejores cosas con menos recursos. Se trata de crear ganancias netas de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos, la degradación y la contaminación, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida."

Las iniciativas propuestas en la dimensiones ambiental y social inciden sobre todo en las metas 2 ("lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales"), 4 ("lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida… y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente"), 5 ("reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización") y 6 (Alentar a las empresas…a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes"):

- ✓ Apagar la maquinaria y los equipos de oficina al final del día y antes del fin de semana
- ✓ Limpieza regular de ventanas, muros traslúcidos, claraboyas,…
- ✓ Introducir el led en todas las lámparas de la empresa
- ✓ Adaptación de los equipos sanitarios (reductor de caudal grifos, cisternas eficientes)
- ✓ Evaluar proyecto de una planta de tratamiento de efluentes (posible recirculación del agua y consiguiente ahorro)
- ✓ Comprar la energía de fuentes 100% renovables
- ✓ Fomentar que se comparta el coche con plazas reservadas
- ✓ Habilitar aparcamiento de bicicletas para trabajadores
- ✓ Redactar un plan de gestión de residuos
- ✓ Reducción en origen residuos de papel/cartón y envases
- ✓ Formación para manejar adecuadamente los residuos peligrosos generados
- ✓ Contratación de proveedores que trabajen en reducir su huella de carbono o lo contemplen en sus planes del año
- ✓ Subir a la web la Memoria anual de RSC con acceso libre a todos los públicos. Nota de Prensa, Rueda de Prensa y Dossier de Prensa para darla a conocer a los medios de comunicación.
- ✓ Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP

- **13. Acción por el clima**: adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
  El cambio climático y la degradación ambiental plantean nuevos e importantes riesgos y oportunidades para la competitividad, el crecimiento y el desarrollo de sus empresas, y están convirtiendo el desafío climático en una oportunidad de mercado.

  Las acciones propuestas van encaminadas a lograr la meta 2, que pretende "Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales":

  - ✓ Creación de comité de RSE y Compliance
  - ✓ Contratación de compliance officer y creación de departamento que reporte al Director General
  - ✓ Apagar la maquinaria y los equipos de oficina al final del día y antes del fin de semana
  - ✓ Limpieza regular de ventanas, muros traslúcidos, claraboyas,…
  - ✓ Introducir el led en todas las lámparas de la empresa
  - ✓ Comprar la energía de fuentes 100% renovables
  - ✓ Fomentar que se comparta el coche con plazas reservadas
  - ✓ Habilitar aparcamiento de bicicletas para trabajadores
  - ✓ Redactar un plan de gestión de residuos
  - ✓ Reducción en origen residuos de papel/cartón y envases
  - ✓ Formación para manejar adecuadamente los residuos peligrosos generados
  - ✓ Actualización anual del Código ético y de buenas prácticas de los proveedores
  - ✓ Contratación de proveedores que trabajen en reducir su huella de carbono o lo contemplen en sus planes del año
  - ✓ Contratación de proveedores con alguna certificación ambiental o que estén en proceso de obtenerla

- **9. Industria, innovación e infraestructura:** construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

  Los avances tecnológicos son esenciales para encontrar soluciones permanentes a los desafíos económicos y ambientales, al igual que la oferta de nuevos empleos y la promoción de la eficiencia energética. Otras formas importantes para facilitar el desarrollo sostenible son la promoción de industrias sostenibles y la inversión en investigación e innovación científicas.

  AMSLab, por su tipo de actividad, promueve el cumplimiento varias de las metas de este ODS.

  Meta 2. "Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto…", mediante actividades que mejoran su desempeño económico y su crecimiento:

  - ✓ Plan de incentivos en ventas y de eficiencia en gastos
  - ✓ Monitoreo del ratio de liquidez y de deudas de proveedores en el corto plazo
  - ✓ Asociaciones con organismos, centros de investigación, universidades,

escuelas de negocio, administraciones públicas parte de inversión
- ✓ Asistir a congresos, cursos, conferencias relacionados con la actividad
- ✓ Elaboración, análisis y seguimiento a indicadores de mercado
- ✓ Revisar el plan de marketing local para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)
- ✓ Revisar el plan de marketing internacional para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)

Meta 4. "Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales…"

- ✓ Introducir el led en todas las lámparas de la empresa
- ✓ Evaluar proyecto de una planta de tratamiento de efluentes (posible recirculación del agua y consiguiente ahorro)
- ✓ Comprar la energía de fuentes 100% renovables
- ✓ Estudio y creación de los espacios en base a las necesidades transmitidas por los equipos
- ✓ Detección y eliminación de barreras arquitectónicas

Meta 5. "Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo"

- ✓ Asociaciones con organismos, centros de investigación, universidades, escuelas de negocio, administraciones públicas parte de inversión
- ✓ Asistir a congresos, cursos, conferencias relacionados con la actividad

- **16. Paz, justicia e instituciones sólidas**: promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

  Este ODS es tan importante que todas las empresas deberían contribuir a su cumplimiento, mediante sus políticas de Buen Gobierno.

  En este caso, la estrategia planteada incide directamente en las metas 6 (Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas) y 7 (Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades), a través del desarrollo de las siguientes actividades:

  - ✓ Elaboración y publicación anual de la memoria de sostenibilidad

- ✓ Creación de Código de Gobierno
- ✓ Reuniones periódicas con las administraciones relacionadas
- ✓ Publicación de normativa en la intranet y boletines mensuales
- ✓ Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP
- ✓ Llevar el control de las consultas y reclamaciones de clientes medidos por días y asignar un responsable comercial
- ✓ Subir a la web la Memoria anual de RSC con acceso libre a todos los públicos. Nota de Prensa, Rueda de Prensa y Dossier de Prensa para darla a conocer a los medios de comunicación.
- ✓ Revisar y actualizar preguntas de Encuesta anual de satisfacción de clientes
- ✓ Revisar y actualizar preguntas de Encuesta anual de satisfacción de empleados
- ✓ Reuniones periódicas para escuchar quejas o sugerencias de los clientes

Es el momento de que todas las empresas se deben sumar a la Agenda 2030, y para ello es fundamental este análisis de situación (con revisiones anuales) y un plan de acción, que acabe integrado los ODS dentro de la RSC.

5. Conclusiones del Proyecto Fin de Máster

Se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- AMSlab es un laboratorio con un gran potencial de crecimiento en Europa y otros mercados del mundo, cada vez son más frecuentes las exigencias en materia de RSC de sus grupos de interés. Es necesario que AMSlab, que viene realizando prácticas responsables, implemente una estrategia de RSC integrada a la estrategia del negocio que sea sostenible en el tiempo, genere valor a todas las partes y contribuya a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- La estrategia de sostenibilidad desarrollada para AMSlab, se sitúa sobre la base de la reformulación de la misión, visión, valores y estrategia de negocio para que incorpore elementos de impacto social, ambiental, de Buen Gobierno y que responda a las expectativas de sus grupos de interés.

- A través del análisis de materialidad de los grupos de interés y de AMSlab se identificaron temas prioritarios en los que trabajar, referentes a Buen Gobierno, economía, medio ambiente y social, contenidos en el Plan Director de Sostenibilidad:

    - A nivel de Buen Gobierno se recomienda a AMSlab crear un Comité de Sostenibilidad y Compliance constituido por directivos que representen a todos los departamentos de la empresa para revisar, asegurar el cumplimiento del Plan Director y mantener informada a la alta dirección de la compañía. Cabe mencionar que la responsabilidad del Comité debe estar a cargo del Director del Departamento de Calidad, Medioambiente y PRL, que debería de tener las funciones de DIRSE.
    - Sobre la Memoria de RSC, si bien AMSlab viene elaborando este documento, se recomiendo la continuidad en su elaboración, publicación anual y un adecuado plan de comunicación.

- Asimismo, se recomienda crear la figura del Compliance Officer que asegure el cumplimiento de la normativa de la empresa y el departamento de Compliance que reporte al Director General.

- A nivel económico se recomienda revisar el plan de marketing local e internacional, analizar los mercados por sector y líneas de negocio, crear un plan de incentivos en ventas y un plan de eficiencia en gastos, incrementar las asociaciones comerciales, incrementar asociaciones para financiar parte de la inversión en I+D+i y mantenimiento de cartera de clientes.

- A nivel ambiental se recomienda incidir en actividades de ahorro de energía, cálculo de huella hídrica, iniciativas para que los empleados compartan coche o utilicen medios alternativos de transporte, reforzar la gestión de residuos, actualización del código de ética y de buenas prácticas para proveedores, y establecer exigencias ambientales progresivas en la contratación de proveedores, entre otras actividades.

- A nivel social se recomienda principalmente la implantación de un Comité en Seguridad y Salud, actualizar los protocolos de seguridad, diseño e implementación de ambientes adecuados en base a las necesidades de los equipos de trabajo, aumentar el número de mujeres en la planilla, comunicación de resultados de proyectos sociales a los involucrados y actualizar las preguntas de la encuesta de satisfacción anual para empleados y clientes.

- A nivel de comunicación y reporting se recomienda diseñar e implementar una política y plan de comunicación que dé a conocer los esfuerzos en materia de RSC a los grupos de interés y la publicación de informes anuales de sostenibilidad, antes del primer semestre del año, que refleje el desempeño de AMSlab en los ámbitos económico, social y ambiental, de acuerdo a las directrices y principios del estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI).

- Respecto a los OSD, se han identificado 6 ODS prioritarios en los que AMSlab deberá dedicar sus recursos y esfuerzos, desarrollando las actividades formuladas en el Plan Director que ayuden a su consecución de forma directa o indirecta:

  - ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles: los objetivos propuestos en la dimensión ambiental están alineados con la meta 3 que busca reducir el impacto ambiental negativo de las ciudades, en este caso, de Lugo y sus alrededores.

  - ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico: los objetivos orientados a las líneas estratégicas de Buen Gobierno y de la dimensión económica, se alinean con la meta 3, que busca lograr el empleo pleno, productivo y decente de mujeres y los hombres. Así también, la mayoría de objetivos relacionados con la línea estratégica de seguridad y salud en el trabajo, contribuyen directamente a la meta 8 que busca proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para los trabajadores.

  - ODS 12. Producción y consumo responsables: las iniciativas propuestas en la dimensión ambiental y social inciden, principalmente en la meta 2 que busca lograr

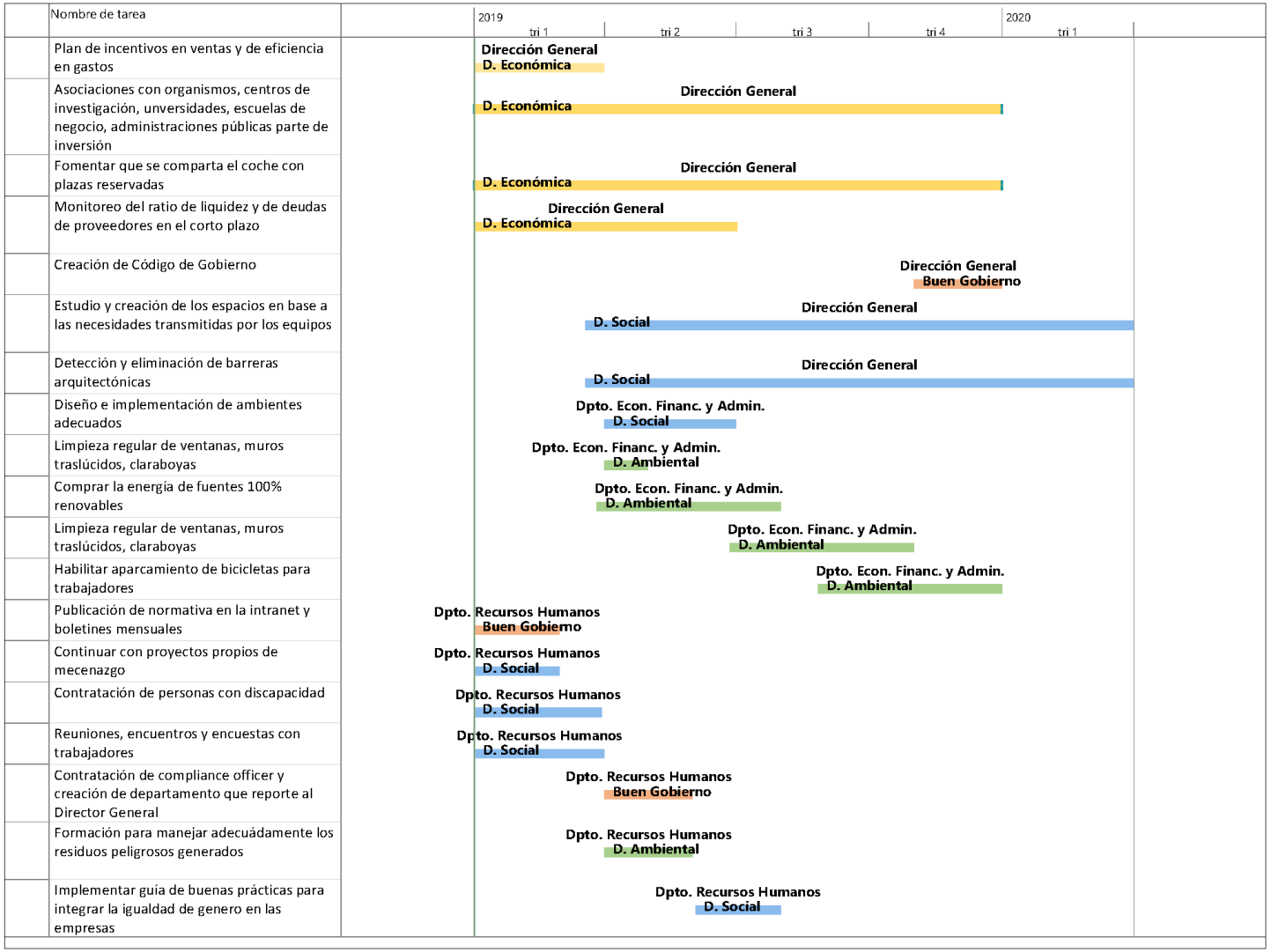
la gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales, la meta 4 que pretende lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos, la meta 5 que se enfoca en la reducción de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, y la meta 6 que promueve el alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

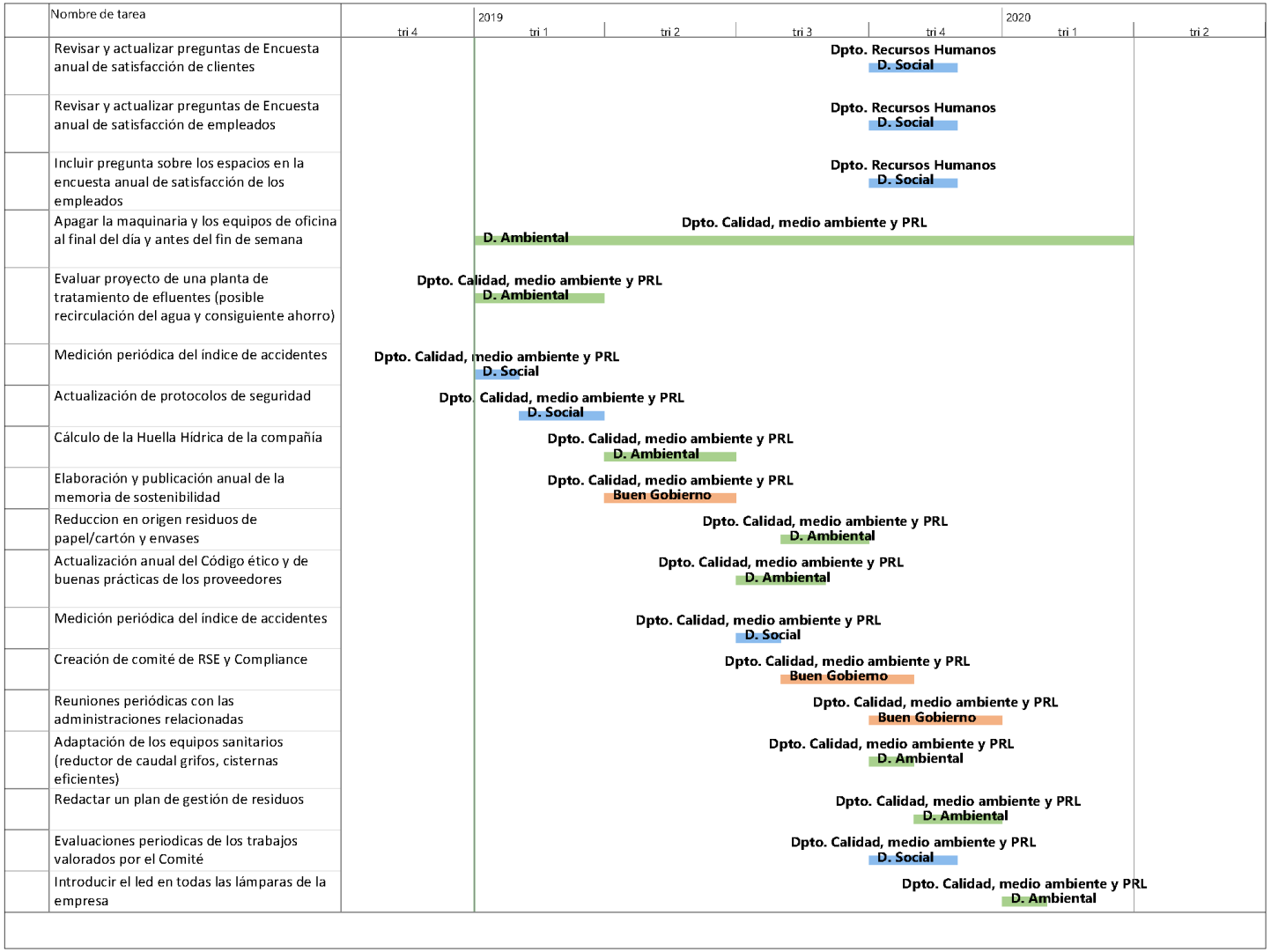
- ODS 13. Acción por el clima: las acciones propuestas en la dimensión de Buen Gobierno, ambiental y social van encaminadas a lograr la meta 2, que pretende Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

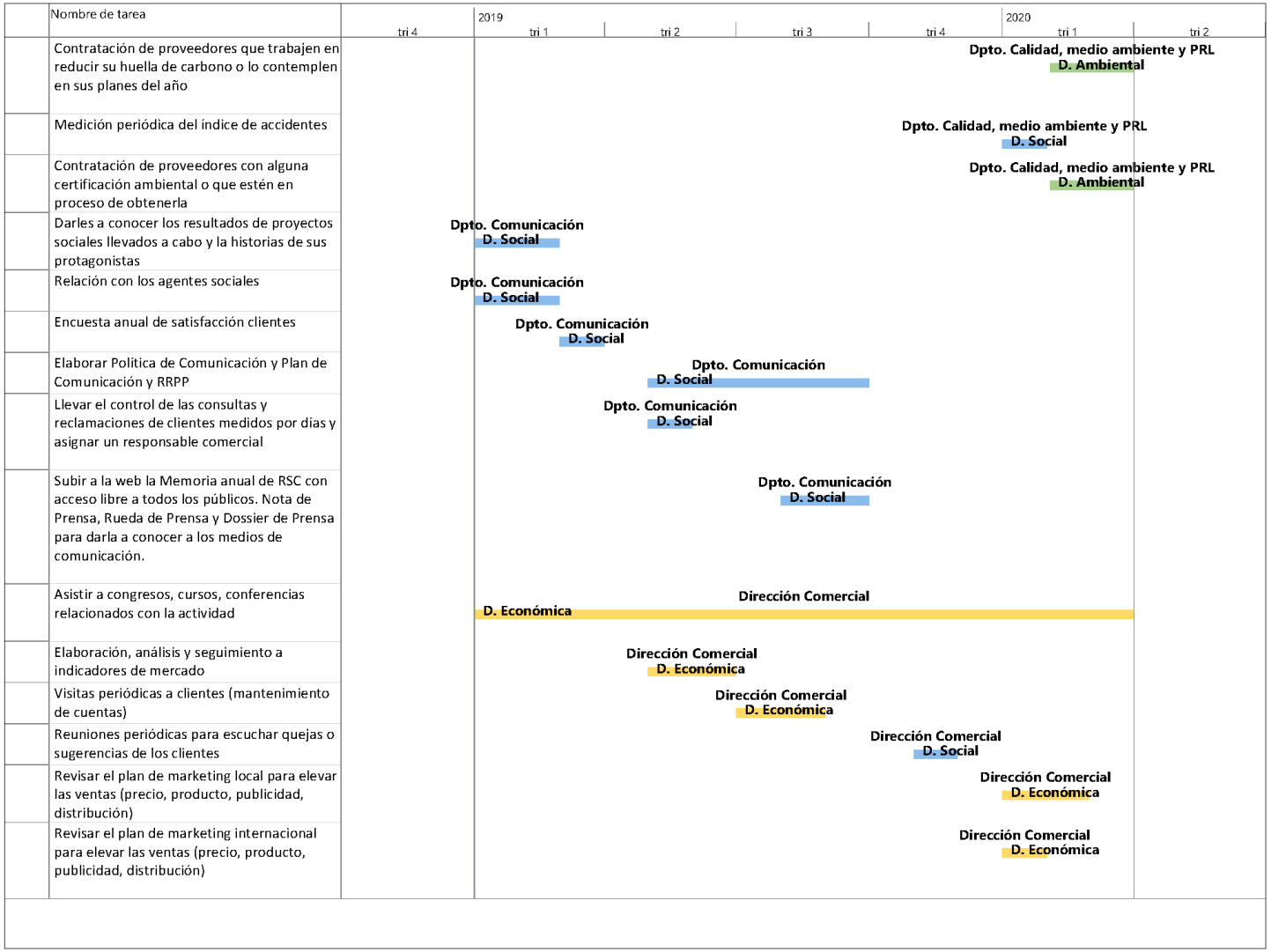
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura: AMSLab a través de las actividades a realizar en la dimensión económica y ambiental, principalmente, contribuirá con el cumplimiento de la meta 2 que promueve una industrialización inclusiva y sostenible que contribuye al empleo y al producto interno bruto, con la meta 4 que busca modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles y con la meta 5 que se enfoca en aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países.

- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas: AMSlab contribuirá al cumplimiento de la meta 6 que busca crear instituciones eficaces y transparentes, y la meta 7 que garantiza la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas en todos los niveles mediante las actividades planteadas en la dimensión de Buen Gobierno.

Finalmente, se incluye el cronograma con una estimación inicial de tiempos y acciones:


Nombre de tarea
2019
tri 1
tri 2
tri 3
tri 4
2020
tri 1
Plan de incentivos en ventas y de eficiencia en gastos
Dirección General
D. Económica
Asociaciones con organismos, centros de investigación, unversidades, escuelas de negocio, administraciones públicas parte de inversión
Dirección General
D. Económica
Fomentar que se comparta el coche con plazas reservadas
Dirección General
D. Económica
Monitoreo del ratio de liquidez y de deudas de proveedores en el corto plazo
Dirección General
D. Económica
Creación de Código de Gobierno
Dirección General
Buen Gobierno
Estudio y creación de los espacios en base a las necesidades transmitidas por los equipos
Dirección General
D. Social
Detección y eliminación de barreras arquitectónicas
Dirección General
D. Social
Diseño e implementación de ambientes adecuados
Dpto. Econ. Financ. y Admin.
D. Social
Limpieza regular de ventanas, muros traslúcidos, claraboyas
Dpto. Econ. Financ. y Admin.
D. Ambiental
Comprar la energía de fuentes 100% renovables
Dpto. Econ. Financ. y Admin.
D. Ambiental
Limpieza regular de ventanas, muros traslúcidos, claraboyas
Dpto. Econ. Financ. y Admin.
D. Ambiental
Habilitar aparcamiento de bicicletas para trabajadores
Dpto. Econ. Financ. y Admin.
D. Ambiental
Publicación de normativa en la intranet y boletines mensuales
Dpto. Recursos Humanos
Buen Gobierno
Continuar con proyectos propios de mecenazgo
Dpto. Recursos Humanos
D. Social
Contratación de personas con discapacidad
Dpto. Recursos Humanos
D. Social
Reuniones, encuentros y encuestas con trabajadores
Dpto. Recursos Humanos
D. Social
Contratación de compliance officer y creación de departamento que reporte al Director General
Dpto. Recursos Humanos
Buen Gobierno
Formación para manejar adecuádamente los residuos peligrosos generados
Dpto. Recursos Humanos
D. Ambiental
Implementar guía de buenas prácticas para integrar la igualdad de genero en las empresas
Dpto. Recursos Humanos
D. Social


Nombre de tarea
2019
2020
tri 4
tri 1
tri 2
tri 3
tri 4
tri 1
tri 2
Revisar y actualizar preguntas de Encuesta anual de satisfacción de clientes
Dpto. Recursos Humanos
D. Social
Revisar y actualizar preguntas de Encuesta anual de satisfacción de empleados
Dpto. Recursos Humanos
D. Social
Incluir pregunta sobre los espacios en la encuesta anual de satisfacción de los empleados
Dpto. Recursos Humanos
D. Social
Apagar la maquinaria y los equipos de oficina al final del día y antes del fin de semana
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Evaluar proyecto de una planta de tratamiento de efluentes (posible recirculación del agua y consiguiente ahorro)
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Medición periódica del índice de accidentes
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Social
Actualización de protocolos de seguridad
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Social
Cálculo de la Huella Hídrica de la compañía
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Elaboración y publicación anual de la memoria de sostenibilidad
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
Buen Gobierno
Reduccion en origen residuos de papel/cartón y envases
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Actualización anual del Código ético y de buenas prácticas de los proveedores
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Medición periódica del índice de accidentes
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Social
Creación de comité de RSE y Compliance
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
Buen Gobierno
Reuniones periódicas con las administraciones relacionadas
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
Buen Gobierno
Adaptación de los equipos sanitarios (reductor de caudal grifos, cisternas eficientes)
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Redactar un plan de gestión de residuos
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Evaluaciones periodicas de los trabajos valorados por el Comité
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Social
Introducir el led en todas las lámparas de la empresa
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental


Nombre de tarea
2019
2020
tri 4
tri 1
tri 2
tri 3
tri 4
tri 1
tri 2
Contratación de proveedores que trabajen en reducir su huella de carbono o lo contemplen en sus planes del año
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Medición periódica del índice de accidentes
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Social
Contratación de proveedores con alguna certificación ambiental o que estén en proceso de obtenerla
Dpto. Calidad, medio ambiente y PRL
D. Ambiental
Darles a conocer los resultados de proyectos sociales llevados a cabo y la historias de sus protagonistas
Dpto. Comunicación
D. Social
Relación con los agentes sociales
Dpto. Comunicación
D. Social
Encuesta anual de satisfacción clientes
Dpto. Comunicación
D. Social
Elaborar Política de Comunicación y Plan de Comunicación y RRPP
Dpto. Comunicación
D. Social
Llevar el control de las consultas y reclamaciones de clientes medidos por días y asignar un responsable comercial
Dpto. Comunicación
D. Social
Subir a la web la Memoria anual de RSC con acceso libre a todos los públicos. Nota de Prensa, Rueda de Prensa y Dossier de Prensa para darla a conocer a los medios de comunicación.
Dpto. Comunicación
D. Social
Asistir a congresos, cursos, conferencias relacionados con la actividad
Dirección Comercial
D. Económica
Elaboración, análisis y seguimiento a indicadores de mercado
Dirección Comercial
D. Económica
Visitas periódicas a clientes (mantenimiento de cuentas)
Dirección Comercial
D. Económica
Reuniones periódicas para escuchar quejas o sugerencias de los clientes
Dirección Comercial
D. Social
Revisar el plan de marketing local para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)
Dirección Comercial
D. Económica
Revisar el plan de marketing internacional para elevar las ventas (precio, producto, publicidad, distribución)
Dirección Comercial
D. Económica

6. Anexos

Cuestionario a AMSlab:

1) ¿Cuál es el porcentaje de inversión (de la utilidad neta) destinado actividades medioambientales y de responsabilidad social empresarial (Plan de Acción Social) de la empresa?
2) ¿El departamento de Calidad, Medio Ambiente y PRL es el que está cargo adicionalmente del Plan de Acción Social?
3) ¿Se piensa a futuro contar con un departamento de Responsabilidad Social Empresarial?
4) ¿La empresa tiene interés real de incorporar criterios de Sostenibilidad a la estrategia del negocio?
5) ¿Tienen los directivos de la empresa encomendada la misión de transmitir a los empleados la importancia de cumplir los objetivos de RSE? ¿tienen la formación necesaria en la materia?
6) ¿Cuáles son los laboratorios a los cuales consideran referentes a nivel mundial? Y ¿Por qué?
7) ¿La alta dirección tiene el interés de dar a conocer a la empresa con una nueva imagen de marca responsable y sostenible?
8) ¿Existe un documento de compromiso de la dirección para implantar medidas de sostenibilidad y RSE?
9) ¿Han realizado los directores de departamento un análisis de impacto de su área a nivel social y ambiental?
10) ¿Sus clientes son exigentes en materia de políticas ambientales y sociales?
11) ¿Qué espera la comunidad local de la empresa (reducir impacto ambiental, cantidad de residuos, obras sociales...)?
12) ¿Cómo ve su empresa la competencia?
13) ¿Cuál es el nivel de absentismo laboral en la empresa?
14) ¿Estabilidad laboral de los empleados en la empresa? ¿porcentaje de contratos indefinidos?
15) ¿Se celebran reuniones periódicas protocolizadas entre departamentos?
16) ¿Se realiza una encuesta de opinión /satisfacción periódica a empleados?
17) ¿Existe un protocolo de gestión, evaluación y seguimiento de las sugerencias, peticiones y quejas?
18) ¿Se realizan visitas y auditorías a instalaciones de proveedores?
19) ¿Cuenta la empresa con un responsable de comunicación? ¿Y un plan de comunicación estratégico?
20) ¿Dispone la empresa de un manual de bienvenida de la empresa?
21) ¿Existen mecanismos establecidos para la comunicación con los grupos de interés de la empresa? ¿Cuáles son? ¿Se evalúan estos mecanismos?
22) ¿Las memorias de sostenibilidad de la empresa se elaboran de conformidad a estándares de comunicación, ejemplo GRI?
23) ¿Cuál es la certificación de AENOR con la que cuenta la empresa?
24) Según el Organigrama Global 220615 en las direcciones de departamentos hay 2 mujeres frente a los 7 hombres, ¿están estos datos actualizados? ¿hay objetivos de equiparación de porcentajes hombre-mujer?

25) En la página web (quiénes somos > sobre nosotros) aparece una imagen con 6 valores, en la documentación proporcionada hay 7 valores, ¿cuál es la versión actual?
26) ¿Se ha consultado con los proveedores, socios estratégicos y subcontratistas para conocer su postura de RSE?
27) ¿Está la empresa adherida a los 10 Principios del Pacto Mundial? ¿Cuál es el área temática (Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente o Lucha con la corrupción) del Pacto que representa un tema estratégico para la organización?
28) ¿Están identificados los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se alinean con la estrategia de la empresa?

7. Bibliografía

- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), Código Ético, 2015.
- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), Código Ético, 2018.
- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), Memoria RSC 2013-2015.
- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), Plan de Acción Social 2015-2017.
- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), I Plan de Igualdad 2014-2018.
- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), Protocolo de Prevención y Tratamiento de situaciones de acoso.
- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab), Política de Calidad y Medio Ambiente 2017.
- Feique (Federación Empresarial de Industria Química Española) y Responsible Care, Informe 2013 de Responsabilidad Social del Sector Químico Español.
- Forética y Feique (Federación Empresarial de Industria Química Española), Guía de la Aplicación.
- ORSE, CSR, FORETICA. Diálogo con los grupos de interés. Mayo 2009.
- Rey, Cristina. Notas Técnicas I y II: Gestión estratégica de la RSC. Publicaciones EOI.
- Rey, Cristina. Metodología para el análisis de materialidad. Publicaciones EOI.

Webgrafía

- Applied Mass Spectrometry Laboratory (AMSlab): http://www.ams-lab.com
- Bureau Veritas. (26/07/2018). Bureau Veritas CPS establishes a Partnership with AMSlab. Hong Kong. Recuperado de https://www.bureauveritas.es/home/about-us/our-business/our-business-consumer-products/boletines+europe/bureau+veritas+cps+establishes+a+partnership+with+amslab
- El País. (2015). Detectives de la materia. España. Recuperado de https://elpais.com/economia/2015/06/26/actualidad/1435316176_110729.html
- Farmaindustria. (05/07/2018). La industria farmacéutica bate su récord de inversión en I+D en España, que crece un 5,7% hasta los 1.147 millones. Madrid. Recuperado de http://www.farmaindustria.es/web/prensa/notas-de-prensa/2018/07/05/la-industria-farmaceutica-bate-su-record-de-inversion-en-id-en-espana-que-crece-un-57-hasta-los-1-147-millones/
- ONU:https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/
- Vía Láctea. (04/05/2015). La empresa gallega AMSlab ofrece servicios analíticos especializados a los sectores textil, agroalimentario, veterinario y farmacéutico, lo que permite a la industria testar sus productos desde la materia prima hasta el producto final. Recuperado de http://vialactea.es/joomla/index.php/15-citt-usc/1940-la-empresa-gallega-amslab-ofrece-servicios-analiticos-especializados-a-los-sectores-textil-agroalimentario-veterinario-y-farmaceutico-lo-que-permite-a-la-industria-testar-sus-productos-desde-la-materia-prima-hasta-el-producto-final