

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019



RECICLADOS Y DEMOLICIONES SAN JUAN, S.L.

Índice

Nuestro compromiso	2
Perfil de la Memoria	3
Nuestra Organización	4
Nuestras Personas	10
Nuestros Clientes	12
Nuestros Proveedores	16
Nuestros accionistas / socios	18
Relación con las Administraciones Públicas	20
Nuestro Compromiso con la Sociedad	22
Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente	24

Nuestro compromiso

RECICLADOS Y DEMOLICIONES SAN JUAN, S.L. desde sus inicios ha estado plenamente comprometido con el Medio ambiente y es en los últimos tiempos cuando ese compromiso interno se ha desarrollado de manera aún más intensa, involucrándonos en la educación ambiental de nuestros clientes o de cualquier parte de la Sociedad que nos lo solicite, en aquello que somos realmente especialistas como es la "GESTIÓN DE RESIDUOS".

En nuestro afán de colaboración nos comprometimos en su día con el "ACUERDO DE PARIS" y en la actualidad lo hemos hecho con el "PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS" y con la "COALICION DE EMPRESAS POR EL MEDIO AMBIENTE" (COEPLAN).

Promovemos las visitas a nuestras instalaciones de cualquier grupo que lo solicite, y sobre todo de colegios o cursos de gestión de residuos con el fin de que se interiorice la necesidad de la correcta gestión de los residuos, igualmente acudimos a donde se nos llame para dar charlas y mostrar vídeos de cómo se deben gestionar los residuos, habiendo realizado varias visitas entre las que destacan la que realizaron diversos socios de "COEPLAN", o el "CENTRO DE FORMACION RIO GALLEGO", desde nuestra página WEB editamos continuamente artículos informativos de cómo deben gestionarse los residuos.

La prevención de riesgos laborales es la primera y máxima tarea de la organización, dotar a todos nuestros trabajadores de la formación y los medios adecuados para evitar cualquier accidente o incidente es lo más importante para la empresa, habiéndonos certificado a finales del año 2018 en la ISO 45001. Durante 2019 los trabajadores de la empresa han realizado diversos cursos", todos los individuales de trabajadores incorporados a la empresa o los generales de concienciación, cumpliendo ampliamente con los objetivos mínimos establecidos en nuestro "PLAN DE FORMACION" y este año especialmente se han certificado profesionalmente 5 de nuestros trabajadores, por otra parte y dentro del plan establecido en la ISO 45001 seguimos aprovechando la entrevista individual con el trabajador designado (titulado superior en PRL) para repasar aspectos importantes de las diferentes evaluaciones de riesgos que afecten específicamente a cada trabajador.

Continuamos colaborando con los municipios de nuestro entorno cuando nos lo solicitan, así como con diversas organizaciones como: "CONCURSO DE INVESTIGACIÓN ROSA MOLAS", "CRUZ ROJA ESPAÑOLA", "FUNDACIÓN LACUS" y hemos comenzado a colaborar con la Fundación "JOSEP CARRERAS CONTRA LA LEUCEMIA", habiéndonos adherido durante 2018 al "PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS" y a "COEPLAN".

Adheridos a la "ESTRATEGIA ARAGONESA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL" (EAREA), "ESTRATEGIA ARAGONESA DE CAMBIO CLIMÁTICO Y ENERGÍAS LIMPIAS" (EACCEL), "DECLARACIÓN DE LUXEMBURGO", "CERO ACCIDENTES" del Gobierno de Aragón, tenemos el honor de estar entre las primeras empresas aragonesas en tener el sello RSA de PYMES, que nuevamente hemos renovado en 2019.

Certificados en las ISOS 9001:2008 e ISOS 14001:2004, durante el año 2017 nos hemos certificado en las versiones del 2015 igualmente seguimos estableciendo objetivos definidos para minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, así como planes formativos específicos de prevención de riesgos laborales y minimización de impactos ambientales, tanto a nivel empresarial como particular de nuestra plantilla.

RECICLADOS Y DEMOLICIONES SAN JUAN, S.L. se declara consciente de la necesidad de integrar en su sistema de gestión diaria la "RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA", asumiendo objetivos realizables, sobre todo el de tener un crecimiento real y sostenible que haga posible el mantenimiento de la política de contratos indefinidos para nuestra plantilla, innovación constante de nuestros procedimientos colaboraciones con entidades como la "FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN" tanto para la contratación de personal como para la realización de prácticas que completen sus ciclos formativos.

Durante 2019 hemos mantenido las certificaciones en nuestras ISOS: 9001/14001 Y 45001, continuando o ampliando las colaboraciones con otras entidades, mantenemos objetivos realizables establecidos en dichas certificaciones sin descartar nuevas acciones.

RECICLADOS Y DEMOLICIONES
SAN JUAN, S.L.
C.I.F. B-06984501
C/Dr. Muñoz, S/n. 9166 • Pol. San Miguel
Tlf. 916 185 953 • Móvil 643 772 100
www.millanueva.de.gallego (Zaragoza)



Fdo. Roberto García Cañete

Apoderado y responsable de gestión,
Medioambiente, calidad y prevención
de riesgos laborales

Perfil de la Memoria

La Memoria de Responsabilidad Social recoge las principales actividades desarrolladas por RECICLADOS Y DEMOLICIONES SAN JUAN, S.L. comprendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, y lo hacemos bajo los principios de transparencia, objetividad, materialidad y veracidad, con el fin de que los grupos de interés de la compañía conozcan nuestro desempeño y resultados en los diferentes campos objeto de la memoria.

Si quiere contactar con nuestra organización para ampliar información sobre nuestros productos y servicios, o para solventar cualquier duda que le pueda surgir sobre el contenido de esta memoria, estamos a su disposición en las direcciones de correo electrónico roberto.garcia@rdsanjuan.com e info@rdsanjuan.com.

Los contenidos de la memoria son consecuencia de la reflexión y la apuesta por la mejora continua realizada por RECICLADOS Y DEMOLICIONES SAN JUAN, S.L. teniendo en cuenta nuestra Estrategia y Valores corporativos.

NUESTRA ORGANIZACIÓN

RECICLADOS Y DEMOLICIONES SAN JUAN, S.L. (en adelante, RDSANJUAN) es una Empresa privada de Servicios con domicilio social en Carretera de Huesca Km. 9.6 Polígono San Miguel Sector "B" 50830 Villanueva de Gállego (Zaragoza).

Comenzó su actividad en 1976 y se constituyó en el año 1999 como Sociedad Limitada y tiene por objeto social la gestión integral de residuos y demolición. Los principales mercados en los que nuestra organización centra su actividad son Comunidad Autónoma en la gestión integral de residuos y nacional en la demolición.

A 31 de diciembre de 2019, RDSANJUAN contaba con un total de 33 empleados.

La **Misión** de RDSANJUAN se define como: "Ser referencia en su sector, y concedora de que su futuro en el mismo viene determinado por la satisfacción de sus clientes, trabajadores y la protección del medio ambiente, se compromete a mantener integrados, en su gestión y en el desarrollo de sus procesos y servicios los principios de calidad, prevención de riesgos y de protección al medio ambiente".

Nuestros **Valores**, determinan la forma de actuación y proporcionan una clara guía para las relaciones internas y externas de la organización:

Valores

Realizar nuestra actividad minimizando los riesgos tanto para nuestro personal como para el entorno en el que se ejecute

Proporcionar los recursos humanos y materiales para garantizar una formación del personal acorde con los aspectos de calidad, prevención de riesgos y medio ambiente, que aseguren el buen funcionamiento del Sistema de Gestión

Proyectar hacia la sociedad nuestros valores y compromiso para avanzar hacia la sostenibilidad

Satisfacer al cliente cumpliendo sus exigencias, requisitos y los plazos comprometidos

Tener un crecimiento real y sostenido basado en la mejora continua y la innovación

Proporcionar un servicio profesional de alta calidad, especializado y a unos precios competitivos

Minimizar los impactos negativos al Medio Ambiente causados por nuestra actividad.

Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud de nuestros trabajadores.

Los grupos de interés de nuestra compañía son aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos de nuestra empresa.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de RDSANJUAN, es especialmente relevante identificar y segmentar a nuestros grupos de interés y desplegar mecanismos que nos permitan comprender cuáles son sus necesidades y expectativas con el fin de crear valor para todos y obtener su confianza.

Los principales grupos de interés que identificamos y a los que nos dirigimos son:

Grupos de Interés

Empleados
Clientes
Proveedores
Accionistas / Socios
Administraciones Públicas
Sociedad
Medio Ambiente

RDSANJUAN asegura y regula la gestión responsable de sus Grupos de Interés a través de los siguientes mecanismos:

Mecanismos para la gestión responsable de los Grupos de Interés

Manual
Normas

La Misión y Valores son comunicados a nuestros Grupos de Interés.

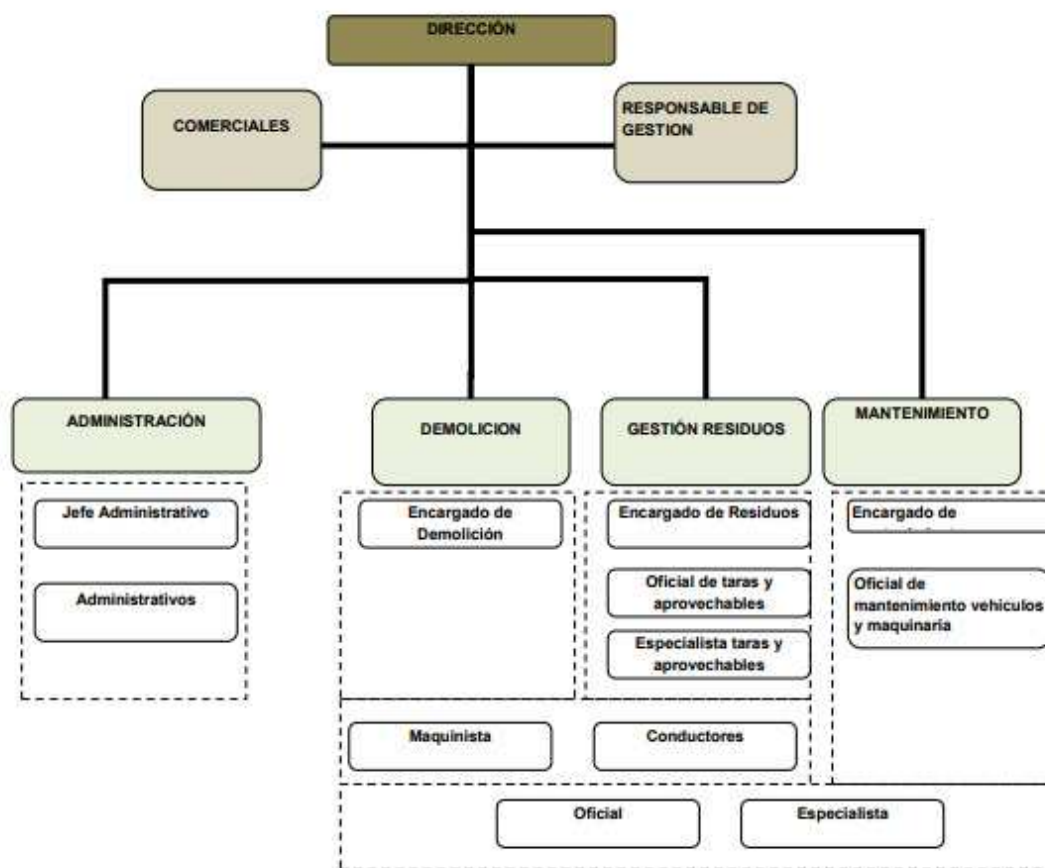
Nuestra empresa ha recibido las siguientes certificaciones o distinciones:

Certificaciones o distinciones

ISO 9001: 2015
ISO 14001: 2015
ISO 45001: 2018
Clasificación C 01 D de contratista de obras del Estado
Plan PYME-10 en prevención de riesgos laborales del gobierno de Aragón
Adheridos a la declaración de Luxemburgo
Adheridos al objetivo "cero accidentes" del Gobierno de Aragón
Adheridos con el número 396 a la Estrategia Aragonesa de Educación Ambiental (EAREA)
Adheridos con el número 189 a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias (EACCEL)
Comprometidos con la cultura de la innovación de la asociación española para la calidad
Adheridos a SIGRAUTO, con el compromiso de la correcta gestión de los vehículos fuera de uso.
Adheridos al PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS
Adheridos a la COALICION DE EMPRESAS POR EL MEDIO AMBIENTE (COEPLAN)
PREMIO EL SUPLEMENTO 2018 A LA GESTION MEDIOAMBIENTAL.

Gobierno de la Organización

El Organigrama de RDSANJUAN es el siguiente:



La **Dirección / Gerencia**, es la responsable del control y decisión final económico / administrativo / técnico.

El **Apoderado / Responsable de Gestión**, es el responsable de la gestión / calidad/ medioambiente / prevención de riesgos laborales / relaciones con la administración.

El **Encargado de demolición**, es el responsable de control de maquinaria/mantenimiento y trabajos fuera de la instalación.

El **Encargado General y de Residuos**, es el responsable de organización de los trabajos del personal, de la gestión de residuos y del mantenimiento dentro de la instalación.

La **Jefa Administrativa**, es la responsable de la dirección administrativa / contable y de documentación de residuos.

Los **Comerciales**, son los responsables de gestión de cuestiones comerciales y de marketing.

Los **Maquinistas y Oficiales**, son los responsables del manejo, uso y mantenimiento de maquinaria pesada y vehículos de gran tonelaje.

Los **Chóferes**, son los responsables de uso y servicio de camiones a proveedores y clientes.

Los **Administrativos**, son los responsables del trabajo administrativo contable bajo la supervisión de la jefa administrativa.

Los **Especialistas**, son los responsables del trabajo de separación y segregación de residuos.

Estrategia de la Organización

Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Social se refleja a través de diferentes iniciativas realizadas con impacto interno y externo.

RDSANJUAN vela por la excelencia en el servicio e incrementar la gestión responsable, por ello desarrolla el sistema RSA.

Las principales magnitudes de RDSANJUAN son:

Principales magnitudes			
	2017	2018	2019
Volumen de Facturación (€)	11.117.923,94	11.907.519,65	12.431.679,90
Nº de clientes	145	151	154
Nº de empleados	29.5	30.4	33.16
Resultado de la Actividad de Explotación (€)	302.217,98	179.347,14	124.619.48
Resultado después de impuestos (€)	219.049,00	134.351,60	93.446.21

Para más información sobre la Organización y el Gobierno de RDSANJUAN puede consultar la Política en www.rdsanjuan.com.

NUESTRAS PERSONAS

Las personas son el mayor activo que posee RDSANJUAN.

RDSANJUAN tiene definido un Plan de Gestión y Políticas de RRHH que establece las principales líneas de actuación con este grupo de interés.

Nuestra Organización identifica las necesidades y expectativas de las Personas a través de los siguientes mecanismos de diálogo:

Mecanismos de diálogo	Frecuencia	Participantes
Entrevista individual	Anual	Todos los empleados
Reuniones	Trimestral	Todos los empleados
Encuesta a la plantilla	Anual	Todos los empleados

A 31 de diciembre de 2019, RDSANJUAN cuenta con 33 personas en plantilla con la siguiente distribución:

Distribución equipo humano por sexo			
	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Hombre	87%	88	88
Mujer	13%	12%	12%

Situación contractual			
	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Contrato fijo	95%	95%	95%
Contrato temporal	5%	5%	5%

Formación

Horas de formación		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
320	380	800

% plantilla que ha recibido formación		
Año 2017	Año 2018	2019
25%	100%	100%

La retribución de los trabajadores de RDSANJUAN se rige por el principio de igualdad.

Durante este año se ha conseguido que cinco trabajadores logren superar “EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL”, para lo que la empresa ha puesto a su disposición cuantos medios han precisado.

NUESTROS CLIENTES

Los clientes son importantes para RDSANJUAN por ser la base para asegurar nuestra actividad.

Se promueve la interrelación y el diálogo con los clientes, con una comunicación transparente, de confianza y de beneficio mutuo.

Nuestra Organización se comunica con los clientes a través de los siguientes canales:

Canales de comunicación entre los Clientes y la Organización

- Encuesta de satisfacción
- Teléfono / mail de contacto
- Comerciales en sus visitas personales

RDSANJUAN clasifica a sus clientes en los siguientes segmentos / colectivos:

Segmentos / colectivos de Clientes de la Organización

- Clientes de la industria del metal
- Clientes de la industria en general
- Clientes de la construcción (subsector de demolición)
- Clientes de la sociedad en general

Nuestra organización dispone de herramientas para identificar las expectativas y la satisfacción de los clientes de la industria del metal, la industria en general y clientes de la sociedad en general.

Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción

- Estudios de satisfacción
- Reuniones con clientes

Sistemáticamente con periodicidad anual se evalúan los siguientes aspectos:

Aspectos evaluados en la satisfacción de los clientes

- Satisfacción con el producto / servicio
- Características producto / servicio
- Servicio postventa
- Seguridad del producto / servicio

Para el segmento de clientes de la construcción (subsector demolición), RDSANJUAN identifica sus necesidades y expectativas a través de los siguientes mecanismos:

Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción de los clientes de la construcción (subsector de demolición)

Estudios de satisfacción
Reuniones con clientes
Certificados de conformidad

Estas herramientas se despliegan sin periodicidad fija evaluándose los siguientes aspectos:

Aspectos evaluados en la satisfacción de los clientes de la construcción (subsector de demolición)

Satisfacción con el producto / servicio
Características producto / servicio
Servicio postventa
Seguridad del producto / servicio
Aspectos ambientales del producto / servicio

RDSANJUAN proporciona información sobre todos los productos y/o servicios ofertados, contando con una política para asegurar la realización de una publicidad ética.

RDSANJUAN atiende y evalúa las reclamaciones de sus clientes a través de los siguientes sistemas:

Canales para atender las reclamaciones e incidencias de sus clientes

Atención telefónica
Encuesta de satisfacción

Las sugerencias transmitidas por nuestros clientes se atienden y evalúan, ya que toda llamada o aviso es atendido personalmente por el responsable de gestión que abre un informe de no conformidad acción correctiva de ser pertinente.

Nuestra Organización no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

Número total de clientes		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
145	154	155

Índice de satisfacción de clientes (Escala 1-5)		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
4.485	4.51	4.508

Número de quejas y reclamaciones de clientes recibidas		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
1	1	0

Número de quejas y reclamaciones de clientes resueltas		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
1	1	0

Número de sanciones o demandas por publicidad engañosa		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
0	0	0

Uno de los puntos fuertes en el proceso de resolución de incidencias y reclamaciones de RDSANJUAN es la inmediatez en la respuesta al cliente.

NUESTROS PROVEEDORES

Los proveedores son los que hacen posible continuar con nuestra actividad.

Nuestra Organización identifica las necesidades y expectativas de los proveedores a través de los siguientes mecanismos:

Mecanismos identificación expectativas

Entrevistas individuales

Cuestionario

RDSANJUAN gestiona sus proveedores a través del sistema de homologación de proveedores.

Número total de proveedores		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
90	95	94

Tiempo medio de pago (días)		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
30	40	40

Importe total por compras de bienes y servicios (€)		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
6.675.854,84	6.793.159,92	7.236.995,79

% de proveedores locales sobre el total de proveedores		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
95%	95%	95%

NUESTROS ACCIONISTAS / SOCIOS

Los accionistas / socios son importantes para nuestra organización por ser los dueños de la empresa y aportar los recursos necesarios para continuar con la actividad, promoviéndose la interrelación y el diálogo con los accionistas / socios a través de canales de comunicación.

Número de accionistas / socios		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
2	2	2

Número de juntas / reuniones de accionistas / socios		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
1	1	1

RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Nuestra Organización necesita colaborar estrechamente con las Administraciones Públicas para que nuestra actividad sea satisfactoria para todos, estableciéndose mecanismos de comunicación con ellas.

Subvenciones recibidas por Organismos Públicos		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
0	0	0

Para más información sobre la relación con las Administraciones Públicas de nuestra Organización puede consultar las autorizaciones en www.rdsanjuan.com.

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

El compromiso de RDSANJUAN con la Sociedad se fundamenta por aportar los elementos tan fundamentales como los RRHH. Por todo ello, nuestra Organización tiene conocimiento de los impactos que genera en la Sociedad.

Nuestra Organización colabora en el desarrollo de proyectos conjuntos con la siguiente ONG y/o Fundación:

ONG / Fundación	Proyecto
Asociación ICIJA Rosa Molas	Concurso de investigación Rosa Molas
Fundación LACUS	ACCIONES EN GENERAL
Fundación JOSEP CARRERAS	SOCIO COLABORADOS
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	SOCIO COLABORADOR
PACTO MUNDIAL NACIONES UNI.	SIGNATORY
COEPLAN	SOCIO

RDSANJUAN no ha recibido ninguna multa o sanción en relación con su impacto en la Sociedad.

Importe destinado a proyectos de índole social o ambiental en la Comunidad donde se opera (€)		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
2.700	3.200	3.500

Número entidades/proyectos a los que apoya a través de recursos económicos		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
6	9	10

Nº de empleados que participan o realizan trabajos de voluntariado		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
1	1	1

NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La gestión ambiental es relevante para RDSANJUAN por estar nuestra actividad dedicada a ello y forma parte de nuestro ADN. Por ello, cumplimos con los requisitos legales obligatorios, así como realizamos acciones de sensibilización entre los empleados.

Nuestra Organización genera emisiones a la atmósfera y residuos peligrosos, así como consumo de agua y energía eléctrica.

Los residuos peligrosos que genera la Organización son los siguientes:

Residuos peligrosos generados por la Organización

Aceite usado
Envases contaminados
Baterías usadas
Absorbentes
Tierra contaminada

Se realizan diferentes medidas para controlar y/o reducir el impacto de nuestra Organización al Medio Ambiente:

Gestión de los residuos peligrosos

Zona específica para el almacenamiento de residuos peligrosos
Identificación y etiquetado de los contenedores de residuos peligrosos
Entrega a gestores autorizados
Alta como pequeño productor de residuos peligrosos

Gestión de emisiones a la atmósfera

Controles periódicos

Medidas adoptadas para la minimización del consumo de agua

Recogida del agua de lluvia de nuestras naves

Medidas implantadas para la mejora de la eficiencia energética

Uso de lámparas y luminarias de bajo consumo
Control diario y exhaustivo de nuestra maquinaria más potente para uso en momentos menos contaminantes.
Renovación de maquinaria y vehículos para mejorar las emisiones.

RDSANJUAN aboga por la concienciación ambiental de sus personas por ello se desarrollan las siguientes acciones para su mejora:

Acciones realizadas para la mejora de la conciencia ambiental

Formación de carácter ambiental a todos los empleados

Acciones periódicas de sensibilización (charlas, noticias, etc.)

Visitas a nuestras instalaciones para mostrar las buenas prácticas en gestión de residuos.

Artículos en nuestra Web que describan las buenas prácticas medioambientales.

Apoyo y colaboración en el “CORTO” “EPILOGO POR LA MUERTE DE UN FAUNO”, de claro contenido medioambiental.

Colaboración con los bomberos de Zaragoza en el adiestramiento de sus perros.

Debido al compromiso que tiene nuestra Organización con el Medio Ambiente pertenecemos a diferentes asociaciones u organismo relacionados con el Medio Ambiente como son la Estrategia Aragonesa de Educación Ambiental (EAREA), la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias (EACCEL) y la Comunidad por el clima, ECODES, PACTO MUNDIAL y COEPLAN.

Número accidentes / incidentes ambientales		
Año 2017	Año 2018	Año 2019
0	0	0