

MANUAL DE

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Símbolo Servicios Gráficos, S.L.

- Introducción
- Valores y Coherencia
- Público Interno
- Compromisos y directrices con los clientes
- Compromisos y directrices con los proveedores y subcontratistas
- Compromisos y directrices con el entorno social y entorno ambiental
- Compromisos y directrices con la competencia
- Compromisos y directrices con las Administraciones Públicas

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Responsabilidad Social Corporativa es un aspecto de la gestión empresarial que ha dejado de ser necesaria sólo a las grandes empresas, ampliando su horizonte a todo tipo de empresas. Desde Símbolo Servicios Gráficos, S.L., y a través de este manual, vamos a considerar la Responsabilidad Social corporativa teniendo en cuenta la “Estrategia 2014-2020 para empresas, administraciones públicas y el resto de organizaciones” desarrollada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Tal y como se recoge en dicha estrategia con esto se pretende “avanzar hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora. Además consideramos que es posible la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con nuestros empleados, sus familias, la sociedad en general y la comunidad local.

De esta forma, teniendo en cuenta y siguiendo los principios marcados por la estrategia mencionada, nos comprometemos a que Símbolo Servicios Gráficos, S.L, trabaje siguiendo los siguientes principios:

- Las empresas como agentes sociales que son, juegan un papel muy relevante en el desarrollo de la sociedad en la que operan. No es casual que las economías más avanzadas y que ofrecen mayores niveles de bienestar a sus ciudadanos sean aquellas que cuentan con un sector empresarial más dinámico, moderno y con modelos de gestión más sostenibles.
- La capacidad de crecer, de crear empleo y de generar riqueza de las empresas depende de la calidad de sus modelos de gestión, de la participación de las partes interesadas y de las capacidades distintivas que sean capaces de desarrollar, que pueden acabar constituyéndose en ventajas competitivas.
- Éstas, por su parte, vienen determinadas por la reputación y la capacidad de construir una estructura de relaciones que estimule la confianza de empleados, clientes, accionistas, proveedores, y en definitiva, de toda la sociedad en la que se encuentran inmersas.

Definición de Misión, Visión y valores de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, respecto a la Responsabilidad Social Empresarial

Visión

Para comenzar a implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es importante que se definamos primero la misión, visión y valores que orientarán el quehacer cotidiano y futuro de la Símbolo Servicios Gráficos, S.L, bajo los principios de RSE.

¿Cuál es nuestra misión desde una perspectiva relacionada con la RSE?

La misión puede ser entendida, en términos simples, como el objetivo general, metas o lo que la empresa quiere lograr con su negocio. Su definición permite visualizar sus expectativas o aspiraciones y el sentido o razón de ser de la empresa. Ahora bien, para implementar la RSE, es importante que la misión que se establezca para Símbolo Servicios Gráficos, S.L, incorpore no sólo su sentido en términos de emprendimiento económico, como ofrecer el mejor producto en el mercado, ser la empresa pionera o líder en la venta de nuestros servicios, sino que además pretendemos integrar valores, tales como calidad, eficiencia, transparencia, entre otros; todos ellos vinculados con nuestros compromisos con nuestros empleados como con la comunidad y el cuidado al medioambiente en el que desarrollamos nuestra actividad.

Desde esta perspectiva definimos nuestra misión como “la realización de una actividad que llevamos a cabo mediante un trabajo conjunto con nuestros proveedores y trabajadores, un sistema de producción limpio que respete el medioambiente y tenga en cuenta la opinión de nuestros clientes”.

Misión

Junto a lo anterior, sabemos que la visión de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, debe reflejar los sueños que una empresa tiene. Una visión que, definida bajo el enfoque de la RSE, sabemos que debe responder a la pregunta: ¿De qué manera nuestra empresa, mediante su producto o servicio, contribuye al desarrollo de las personas y comunidad que afecta?. Nuestra respuesta a esta cuestión pasa por reconocer, en primera instancia, la libertad y la dignidad de las personas que trabajan con nosotros y para nosotros. Dicho respeto a la libertad y a la dignidad de las personas se materializa, por ejemplo, en la flexibilidad de horarios que ofrecemos a nuestros trabajadores, en el respeto de sus horas de descanso y en el respeto de sus obligaciones familiares a pesar de que éstas, en ocasiones, deban ser llevadas a cabo dentro del horario laboral habitual de cada trabajador.

Valores

Aunque los valores de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, quedarán bien definidos en el apartado correspondiente de este manual, adelantamos ahora que creemos firmemente en el hecho de que nuestros valores den cuenta del compromiso de nuestra empresa hacia sus distintos públicos de interés tales como socios comerciales, proveedores, trabajadores, consumidores, otras empresas o competidores, comunidad, organizaciones de la sociedad civil, reparticiones estatales y otros grupos que resultan estratégicos para nuestro funcionamiento.

VALORES Y COHERENCIA DE SÍMBOLO SERVICIOS GRÁFICOS, S.L.

Desde la dimensión “Valores y Coherencia” de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, haremos referencia a nuestro comportamiento ético como empresa. Siendo precisamente a través de los valores que enumeramos a continuación lo que nos permite definir nuestro marco ético a la hora de actuar y cómo será la relación que establezcamos con nuestros diferentes públicos, tanto internos como externos.

Será a partir de nuestros valores como vayamos configurando las acciones que son aceptadas y no aceptadas por parte de Símbolo Servicios Gráficos, S.L.,

¿Cuáles son nuestros valores?

● HONESTIDAD

Pretendemos ofrecer al mercado soluciones reales a sus necesidades, siendo honestos a la hora de adecuar la necesidad de cada cliente a la mejor solución que exista. De esta forma evitaremos lucrarnos de más y procuraremos ofrecer a nuestros clientes las soluciones más eficaces y no siempre las más caras o las que más beneficios nos repercutan.

● TRANSPARENCIA

Queremos que la transparencia sea protagonista en todos nuestros procesos y ante todos nuestros públicos. De ahí que nuestra comunicación sea siempre llevada a cabo bajo los principios de claridad y exactitud.

Además creemos imprescindible que nuestros públicos sepan que tienen a su disposición toda aquella información que, como entidad empresarial, estamos obligados a publicar en los correspondientes registros y a poner al alcance de quienes deseen comprobar nuestra adecuación a la normativa vigente respecto a responsabilidades tributarias y contables.

En este aspecto creemos que este valor es primordial para nosotros:

Cuadro 1: Ciclo de la transparencia



● CONFIANZA

Para Símbolo Servicios Gráficos, S.L, es esencial confiar en su entorno y tratar de que su entorno confíe en nosotros. De hecho valoramos enormemente trabajar con aquellos clientes en los que confiamos y nos esmeraremos por transmitirles a ellos también la confianza que tan importante es para nosotros.

● EFICIENCIA

Desde su nacimiento, Símbolo Servicios Gráficos, S.L, se ha caracterizado por ser una empresa altamente resolutiva en todos los procesos. Sabemos que la eficacia es un requisito imprescindible para el ámbito de mercado en el que operamos y entendemos dicho principio como básico a la hora de ofrecer nuestros servicios.

● SOLIDARIDAD

La solidaridad es, para Símbolo Servicios Gráficos, S.L., ese acto de voluntad que elegimos hacer para favorecer a los más necesitados; ya se trate de empresas que reclamen nuestros servicios o de sectores de población desfavorecidos que nos pidan ayuda para la producción de alguno de nuestros trabajos

● EMPATÍA

En Símbolo nos esforzamos por intentar entender siempre al otro; ya sean nuestros clientes o nuestros proveedores. Pensamos que sólo haciendo un esfuerzo en este aspecto logramos solucionar con exactitud los problemas de nuestros clientes y podemos también llegar a entender los problemas que nos expongan nuestros empleados.

● GENEROSIDAD

El valor de la generosidad en Símbolo Servicios Gráficos, S.L, es llevado a la realidad sabiendo que todo lo que ofrecemos de más nos es siempre devuelto. Desde esta visión de las cosas nos sentimos libres para dar de más cuando lo consideramos necesario.

Gobierno corporativo o Comité de Calidad

Para cumplir con el principio de coherencia que haga que Símbolo Gráfico actúe en consecuencia a los valores que hemos descrito existe la figura de lo que denominamos "Gobierno Corporativo". Esta figura pretende velar por que nuestros valores sean llevados a cabo de forma eficiente y en todas las acciones que se realicen desde nuestra empresa.

Este Gobierno Corporativo está formado por el gerente de nuestra compañía y por uno de sus trabajadores, debiendo mantener ambos una reunión trimestral para analizar la correcta aplicación de nuestros valores en todo aquello que hagamos y rectificando o modificando aquellos aspectos que no estén siendo coherentes con nuestros valores.

Queda mencionar en este apartado el compromiso de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, de poner en conocimiento de todos sus públicos internos estos valores para que sean conocidos y en el caso de nuestros trabajadores sean asumidos y puedan ser desempeñados durante la realización de sus actividades.

3 PÚBLICO INTERNO

Para Símbolo Servicios Gráficos, S.L., la dimensión público interno se refiere al desempeño de nuestra relación con nuestros empleados, por lo tanto, es una dimensión que abarca distintos ámbitos.

La forma en que se configura este tipo de relación es la que marca en gran medida el funcionamiento de nuestra empresa, dotando de sentido la relación y conformando un tipo de cultura distintivo, a la vez que permite asegurar la permanencia de la misma en el tiempo.

El eje central de esta dimensión es potenciar el crecimiento de nuestro capital humano, entendiendo por este concepto “el grado de desarrollo de capacidades humanas básicas, como puede ser el nivel de educación alcanzado por un individuo, el goce de una buena salud, sus valores, entre otros”

Creemos que potenciando estos elementos lograremos fortalecer el crecimiento profesional y personal de los miembros de la empresa, a la vez que contribuimos a crear una cultura organizacional que promueve el sentimiento de pertenencia hacia nuestra empresa, su lealtad y compromiso.

Además, creemos que esta es una de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial en donde más se observa la relevancia de implementar prácticas que vayan más allá de las regulaciones legales. En Símbolo Servicios Gráficos, S.L, estamos convencidos de que aplicando medidas que favorezcan la mejora de nuestros trabajadores estaremos contribuyendo a crear una cultura corporativa diferente que a largo plazo nos ayude a mejorar nuestra imagen global de empresa hacen, pues reflejan su cultura interna, mejorando su prestigio y nuestra competitividad.

La dimensión Público Interno contempla la implementación de códigos, prácticas y políticas que van definiendo el marco dentro del cual se desarrolla la relación con nuestros trabajadores y con nuestros colaboradores. Cada subdimensión abarca una determinada área, que implica acciones, procesos, instancias de diálogo y comunicación, y aprendizaje.

1. Seguridad e Higiene

¿A qué nos referimos cuando hablamos de Seguridad e Higiene? La seguridad de los miembros de una empresa es fundamental para su adecuado funcionamiento. Es por esta razón que la subdimensión Seguridad e Higiene busca el establecimiento de prácticas tendientes a resguardar la seguridad de los trabajadores, considerando medidas preventivas, orientadas a reducir riesgos de accidentes y enfermedades laborales; y medidas paliativas, enfocadas a compensar en caso de que estos se produzcan.

¿Cuáles son las obligaciones legales al respecto?

La normativa española respecto a prevención de riesgos laborales se recoge en El art. 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) impone al empresario una serie de obligaciones a fin de garantizar la seguridad y la salud en el trabajo, reconociendo al trabajador el derecho a una protección eficaz en esta materia.

2.- La formación y capacitación adecuada y necesaria para el desempeño de su función, teniendo en cuenta los aspectos de este Manual de RSE.

3.- La compatibilidad de sus propios fines con la vida familiar y circunstancias personales de las personas que la integran.

4.- Un ambiente distendido y de compañerismo que genere la integración de todo su personal. La prestación de especial atención a las situaciones de discriminación o acoso sexual, profesional o moral.

5.-La concienciación e implicación de las personas en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, psicología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social.

6.-Una comunicación abierta siendo receptiva a las preocupaciones de los demás y proporcionando información de modo que su personal se sienta motivado y participe de la empresa y de sus logros.

7.-Unos valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomenten la implicación de las personas.

8.- Responsabilidad legal. Símbolo Servicios Gráficos, S.L, asegurará que todas las relaciones laborales estarán basadas en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Legislación vigente (en materia laboral, social, de prevención de riesgos laborales y cualesquiera otras áreas reguladas por el derecho positivo vigente).

9.- Las relaciones con la Dirección estarán marcadas por el diálogo y la colaboración, a fin de contribuir al objetivo común y primordial de crear valor y rentabilidad económica como objetivo empresarial prioritario.

10.- Con objeto de facilitar la comunicación con el Cliente Interno, la organización define una Encuesta de Clima laboral y otra para el Personal en Prácticas que transmite anualmente, la primera y a la finalización del periodo de prácticas, la segunda.

Los resultados de estas consultas se tratarán en las reuniones de revisión por la dirección por parte del Gobierno corporativo (Comité de Calidad) y se establecerán las medidas que se consideren oportunas. Así mismo, el personal de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, podrá realizar las comunicaciones al Comité que considere pertinentes a través de un mail al Responsable del Sistema (direccion@simbolografico.es)

11.- El personal de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, podrá dirigirse al Comité de Calidad si existe, a su entender, un conflicto debido a acoso, o a discriminación en cuanto a recepción de información o formación profesional debido a género, raza, religión, minusvalía, ideología u otros.

COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LOS CLIENTES

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, buscará el establecimiento de relaciones con los clientes asegurando la obtención de su confianza, la comunicación fluida y sin generar falsas expectativas.

4.1.- VALORES Los valores fundamentales son la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o receptores de los servicios, la obtención de su confianza y la comunicación a través de relaciones basadas en la honradez y en la lealtad a los compromisos adquiridos. Símbolo Servicios Gráficos, S.L, conoce y analiza las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la relación directa de la Dirección y el personal técnico con los mismos. Asimismo, se realizan encuestas telefónicas de satisfacción.

4.2.- RESPONSABILIDADES. El personal de Símbolo Servicios Gráficos, S.L, que mantengan relaciones con los clientes (reales y potenciales) evidenciarán el compromiso de la organización con los valores ya mencionados asegurando: la veracidad de la información facilitada a los clientes respecto de nuestros servicios. El establecimiento de un sistema seguro de control, protección y empleo de datos confidenciales. El rechazo de aquellos compromisos que la organización no pueda satisfacer.

COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

Se tratará de establecer alianzas y relaciones mutuamente beneficiosas, basadas en la confianza, el intercambio de conocimiento y en la integración, para:

- Apoyar a los proveedores de modo que sus suministros mejoren en beneficio de ambas partes
- Crear valor entre las partes, y maximizarlo
- Apoyar el desarrollo mutuo

5.1.-VALORES. Los valores fundamentales son la transparencia en las relaciones y la equidad en el trato.

5.2.-RESPONSABILIDADES. La Dirección, los Jefes de Obra y en general todo el personal que mantiene relación directa con los proveedores de la organización se comprometen a cumplir los mencionados valores, a través de relaciones éticas en pro del beneficio mutuo.

5.3.- DESARROLLO DE LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS En ningún caso se establecerán relaciones con sus proveedores y subcontratistas mediante prácticas que vayan en detrimento de los valores de este Manual.

Asimismo se establecen una serie de medidas de comunicación directa, para hacer llegar a Símbolo Servicios Gráficos, S.L., las expectativas y necesidades de nuestros colaboradores. Con el fin de poder afianzar una serie de objetivos que logran aumentar el grado de satisfacción de los mismos.

5.4.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS Cualquier duda o conflicto podrá ser llevado ante el Gobierno Corporativo para que sea evaluado según los valores aquí explicitados. Símbolo Servicios Gráficos, S.L., mantendrá un registro de posibles incidencias con proveedores.

COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON EL ENTORNO SOCIAL Y ENTORNO AMBIENTAL

Nuestros servicios estarán orientados a la calidad de los trabajos y la eficiencia energética de los trabajos ejecutados y, siempre que sea posible, se buscarán repercusiones positivas en el entorno, concretamente en los aspectos culturales, sociales y medioambientales, escuchando a las comunidades locales en la toma de decisiones que les afecten y las consecuencias que pudieran derivarse para el desarrollo de las generaciones futuras.

6.1.- VALORES

Los valores fundamentales son la responsabilidad, el diálogo, la disponibilidad y la cercanía con las partes interesadas y el compromiso con el Desarrollo Sostenible.

6.2.- RESPONSABILIDADES

La Dirección de símbolo gráfico asume que: la publicidad de sus servicios ofrecerá información veraz acerca de los logros a conseguir. Se evitará la publicidad basada en contravalores o que aproveche debilidades del sector al que va dirigida. Respetará los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, no ejercerá ninguna forma de discriminación y no tolerará el trabajo infantil, haciendo extensible este compromiso a todos los proveedores y empresas colaboradoras. Actuará conforme a las leyes y normativas nacionales o internacionales que le sean de aplicación. Y en ningún caso, recurrirá ni tolerará sobornos de terceros hacia la empresa o su plantilla, o viceversa. Optimizará el consumo de materias primas y recursos naturales así como reducirá la generación de residuos. Además establecerá los instrumentos necesarios para poder prevenir los impactos medioambientales

6.3.- EFICIENCIA ENERGÉTICA

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, define un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética basado en un consumo eficiente de los recursos tanto en sus instalaciones fijas como en la ejecución de los trabajos que les sean encargados.

Dicho sistema se orienta al cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable en materia de eficiencia energética. Asimismo, establece sistemáticas para la valoración de criterios de EE en la adquisición de equipos, maquinaria y materiales de ejecución y controla sus consumos a través de indicadores y líneas base de consumo.

COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LA COMPETENCIA

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, procura mantener una buena relación con sus competidores.

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, no realiza prácticas abusivas de competencia desleal, ni difunde información falsa, manipulada o tendenciosa sobre sus competidores.

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, buscará relaciones basadas en el libre mercado, que conduzcan a enaltecer los valores propios, sin menospreciar los ajenos y que vayan siempre en beneficio de las partes interesadas. La organización aceptará y cumplirá con la legislación aplicable en el ámbito de la competencia.

7.1. VALORES

El valor fundamental a aplicar es el respeto y la colaboración en asuntos de interés común.

7.2. RESPONSABILIDADES

La Dirección es responsable de respetar el honor y los derechos de propiedad de la competencia, de evitar prácticas ilegales de espionaje industrial y de respetar la libre competencia.

7.3. DENUNCIAS

En el caso de que se produzcan denuncias o reclamaciones por parte de nuestra competencia, éstas serán tratadas por la Dirección a la mayor brevedad. Asimismo, el Comité de Calidad, tratará dicha incidencia en las reuniones programadas.

COMPROMISOS Y DIRECTRICES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, cumplirá de forma ética con todas las obligaciones legales (fiscales, laborales, etc.) y con la Seguridad Social, estando dispuesto en todo momento a satisfacer las solicitudes de información, independientemente del nivel del funcionariado de que procedan, proporcionándolas con prontitud y detalle requerido.

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, no buscará, ni aceptará tratos de favor ilegítimo o no ético por parte de los diversos órganos de las Administraciones Públicas en aspectos legales, reglamentarios y normativos, o en las condiciones financieras, fiscales, comerciales, etc. en cualquiera de las actividades de la organización.

Símbolo Servicios Gráficos, S.L, se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

8.1. VALORES

El valor fundamental a aplicar es la confianza y el cumplimiento de la legalidad.

8.2. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad de la Dirección asegurar que los grupos de interés conocen el contexto legal en el que la organización trabaja y que el acceso transparente a la información por parte de la administración está garantizado.

8.3 INFORMACIÓN

La organización pondrá el presente Manual a disposición de sus grupos de interés.

Asimismo, cuando lo considere necesario, podrá informar a las Instituciones de todas las acciones encaaminadas a mejorar la imagen ética de la organización.



Avda. Cerro del Águila, 5, Oficina B-12
Parque Empresarial Sanse, Edif.-4
San Sebastián de los Reyes 28703 (Madrid)



marketing y
comunicación offline
y online

marketing
visual

desarrollo
web

identidad
corporativa

diseño
y producción
gráfica

merchandising

