ESTUDIOS

JUNIO 2016

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA E INFORMES INTEGRADOS

CASO PRÁCTICO

economistas
Consejo General

REA+REGA
corporación de auditores

© REA+REGA Corporación de Auditores del Consejo General de Economistas

Diseño y maquetación: desdecero, estudio gráfico

PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

La Comisión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) e Informes Integrados (II) del Consejo General de Economistas-REA+REGA, a la vista de las actuales demandas sociales y la necesidad creciente de transparencia en todas las organizaciones, está apostando por un mejor conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como parte de la formación del economista auditor, explorando así nuevas oportunidades profesionales.

Desde su constitución, esta Comisión ha venido elaborando una serie de publicaciones monográficas sobre RSC como forma directa de difundir, ayudar y apoyar el trabajo de los miembros del CGE-REA+REGA, las cuales se han venido complementado con Ponencias en Jornadas y Seminarios, en colaboración con varios Colegios de Economistas, a lo largo de los dos últimos años.

Una vez cumplidos los objetivos de esta primera fase, la Comisión ha decidido completar las anteriores publicaciones monográficas emitidas con un *estudio completo de la implantación de la RSC en la empresa basado en un caso práctico ficticio.*

La empresa española se continúa enfrentando a un contexto cada vez más complejo y cambiante, caracterizado por un consumidor más exigente y una falta de financiación para el desarrollo de negocio, acuciado por la globalización que impulsa la expansión al extranjero como única vía para el mantenimiento de los niveles de facturación. Una vez formalizada la internacionalización, las organizaciones se encuentran con la dificultad de ejercer un debido control y de inculcar los valores de la compañía en las filiales extranjeras. Estos factores producen en la actualidad una situación de riesgos financieros, reputacionales y, en definitiva, de sostenibilidad para las empresas.

El objetivo del presente estudio es describir los pasos que debe seguir la empresa (aplicables a cualquier entidad) para la eficiente implementación de un modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social Corporativa que le ayude a atajar las dificultades mencionadas. La solución del caso se inicia con un diagnóstico de situación y contempla cada una de las fases de la implantación hasta la publicación de los resultados en una Memoria de RSC y su verificación externa por un experto independiente.

A continuación, presentamos el caso práctico que pretende reflejar el contexto al que se enfrentan numerosas empresas en la actualidad, donde las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) adquieren gran relevancia para su continuidad y su futuro éxito en el mercado.

Max Gosh Riaza
COORDINADOR
Comisión RSC e II · CGE-REA+REGA

Carlos Puig de Travy · Lorenzo Lara Lara
PRESIDENCIA
CGE-REA+REGA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DEL CASO PRÁCTICO: GRUPO GUADIELA 07

SOLUCIÓN DEL CASO PRÁCTICO: GRUPO GUADIELA 09

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES EXISTENTES PARA LA EFICIENTE IMPLANTACIÓN DE LA RSC 09

LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE RSC 14

HITOS DE LA IMPLANTACIÓN 16

MEMORIA DE RSC 17

CARTA DE ENCARGO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA RSC 31

PROGRAMA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN 35

INFORMES DE VERIFICACIÓN 39

El presente caso práctico está basado en empresas, personas, y circunstancias imaginarias, por lo que cualquier parecido con la realidad debe ser considerado como mera casualidad.

PRESENTACIÓN CASO PRÁCTICO: GRUPO GUADIELA

La sociedad Químicas del Guadiela S.A. fue fundada en 1946 por Don Sebastián Alcantud y Cañamares siendo su objeto social la fabricación y comercialización al por mayor de resinas sintéticas, esmaltes plásticos y otros aditivos químicos. Su sede social es la calle del Lince Ibérico nº11, Polígono Industrial, Las Charcas, Cuenca, España.

En el tiempo transcurrido hasta la fecha la sociedad ha experimentado profundos cambios y en la actualidad mantiene, desde 2.013 las certificaciones de calidad UNE ISO 9001:2008 e UNE ISO 14000:2008.

La Dirección General de la empresa está a cargo de Don Sebastián Alcantud y Gelabert a la vez que la Dirección comercial la ejerce Don Paulino Alcantud y Gelabert, ambos hijos del fundador. En 2010 la sociedad inició tímidamente su proceso de internacionalización adquiriendo el 100% de participación de la sociedad peruana Rio Yavarí, S.L., cuyo objeto social y pautas de producción son hoy por hoy idénticas a las de su empresa matriz y la comercialización de sus productos se realiza en Perú, Bolivia y Ecuador.

La Dirección General de la filial la desarrolla desde 2010 D. Froilán Fulgencio Alcantud y Gelabert, a la sazón hijo menor del fundador en las oficinas de Lima. La filial está en un proceso de reorganización desde su constitución y produciendo pérdidas que han supuesto un menoscabo de su patrimonio neto haciendo necesaria su capitalización (6 mill de Euros) en 2014. Según los cálculos de D. Froilán Fulgencio Alcantud y Gelabert, la sociedad alcanzará su punto de equilibrio en 2017. Los auditores externos no han podido emitir una opinión favorable sobre los estados financieros cerrados a 31 de diciembre de 2014, al observar deficiencias significativas en el sistema de control interno que favorecen la existencia de errores significativos en los datos financieros.

El Consejo de Administración de ambas sociedades está formado por los tres hermanos Alcantud Gelabert, actuando como Secretario D. Anastasi Pinot y Requesens, Director Financiero de la compañía. Los tres hermanos participan a partes iguales en las acciones/participaciones de ambas compañías.

El Plan Estratégico de Químicas del Guadiela, prevé la constitución en los próximos cinco años de sendas fábricas en Argentina y Chile para establecer una red de ventas en el Cono Sur de América.

Para llevar a cabo dicho plan de expansión, la sociedad necesita, además de utilizar todas sus posibilidades de financiación local, 18 millones de Euros para acometer la puesta en marcha de las dos fábricas mencionadas.

El Fondo de Inversión noruego Finmark Nordfjord Investments, está interesado en la financiación del proyecto mediante la ampliación de capital de la sociedad y la adquisición de un paquete de control de las acciones de la sociedad que suponga al menos un 51% del capital social. Los hermanos Alcantud Gelabert acuciados por las deudas bancarias de la sociedad, avaladas en su totalidad por el patrimonio familiar, deciden aceptar las condiciones del fondo noruego. Para la adquisición del paquete de acciones se ha llevado a cabo un proceso de "due diligence" por la prestigiosa firma Morris & Morrison (M.M). En dicho proceso, entre otros factores se ha puesto de manifiesto la inexistencia de una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que demuestre el Buen Go-

bierno y el desempeño de la entidad. Este documento y su necesaria verificación por un experto independiente constituyen una *conditio sine qua non* para obtener la financiación del fondo noruego. Los hermanos Alcantud Gelabert y su equipo inician la elaboración de una memoria de sostenibilidad que deberá ser revisada por las firma Contreras Consulting S.L. especializada en RSC.

La Dirección de Guadiela S.A. decide revisar sus políticas de RSC antes de la elaboración de la memoria, para lo cual debe llevar a cabo un plan interno con la finalidad de establecer una evaluación previa y determinar unas pautas de actuación.

NECESIDADES

Para conseguir la financiación de su proyecto de internacionalización, el Grupo Guadiela necesita llevar a cabo la implantación de un Plan de RSC, para lo cual ha decidido llevar a cabo:

1. Análisis de las condiciones existentes para realizar de forma eficiente la implantación.
   - Revisión de aplicación del marco normativo.
   - Revisión de los valores de la organización.
   - Factores que pueden influir negativamente en la implantación.
   - Valoración del entorno de control y de los sistemas de información.
   - Mapa de riesgos a que está sometida la organización.
   - Análisis Coste-Beneficio.
   - Necesidad de cambios en la estructura de la organización.
2. Plan de RSC.
   Se requiere la elaboración de un Plan de RSC, teniendo en cuenta:
   - Objetivos de un plan de RSC.
   - Respuesta a las deficiencias detectadas.
   - Respuesta a los grupos de interés.
   - Objetivos RSC por ámbito.
   - Establecer prioridades y plazos.
   - Indicadores del plan de RSC.
3. Principales hitos de la implantación.
   - Implantación por fases.
   - Seguimiento y medición.
4. Redactar una Memoria de RSC teniendo en cuenta las políticas de RSC implantadas, sus resultados y los indicadores económicos, sociales y medioambientales de la organización.

OTROS REQUISITOS

5. Obtener una Carta de encargo por parte de los verificadores de la Memoria de RSC de la organización. Teniendo en cuenta que el desarrollo organizativo de matriz y filial son diferentes, tiene sentido solicitar para Químicas del Guadiela S.A., una revisión con nivel de seguridad razonable, mientras que para la revisión de la filial peruana, en proceso de reorganización, parece más realista que los revisores lleven a cabo una revisión limitada.
6. Programa de trabajo de la revisión de la Memoria de RSC.
7. Informe de revisión de la Memoria de RSC del Grupo Guadiela.

SOLUCIÓN DEL CASO PRÁCTICO · GRUPO GUADIELA

ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES EXISTENTES PARA LA EFICIENTE IMPLANTACIÓN DE LA RSC

PASO 1: ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES EXISTENTES PARA REALIZAR DE FORMA EFICIENTE LA IMPLANTACIÓN

- Revisión de aplicación del marco normativo
- Revisión de los valores de la organización
- Factores que pueden influir negativamente en la implantación
- Valoración del entorno de control y sistemas de información
- Mapa de riesgos a que está sometida la organización
- Análisis Coste-Beneficio
- Necesidad de cambios en la estructura de la organización

REVISIÓN DE APLICACIÓN DEL MARCO NORMATIVO

El modelo de prevención de delitos en funcionamiento en **Químicas del Guadiela** cumple con la normativa vigente.

Asimismo, del informe del dpto. de calidad se concluye que cumple con el marco normativo y sectorial que le es de aplicación. No existen salvedades al respecto en el Informe de Auditoría del ejercicio 2014.

A la fecha del inicio de la revisión no aplica el modelo de prevención penal para **Río Yavarí,** según comunicación del asesor legal de la compañía no se han puesto de manifiesto incidencias significativas durante el ejercicio 2014.

REVISIÓN DE LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

Desde su creación, la empresa se ha gestionado teniendo en cuenta criterios éticos y de buenas prácticas y el compromiso con el cumplimiento de la legislación vigente.

Por su carácter familiar, sin embargo, dichos valores no se han recogido en todos los casos en el correspondiente Código de Conducta, aunque siempre ha existido una vigilancia efectiva de estos criterios por parte del órgano de administración.

Los valores de Químicas del Guadiela se aplican también a Río Yavarí.

La sostenibilidad en términos sociales y medioambientales, queda garantizada, si bien por el esfuerzo de internacionalización se necesitan recursos financieros para mantener el crecimiento y valorar el efecto de éste en términos de sostenibilidad.

FACTORES QUE PUEDEN INFLUIR NEGATIVAMENTE EN LA IMPLANTACIÓN

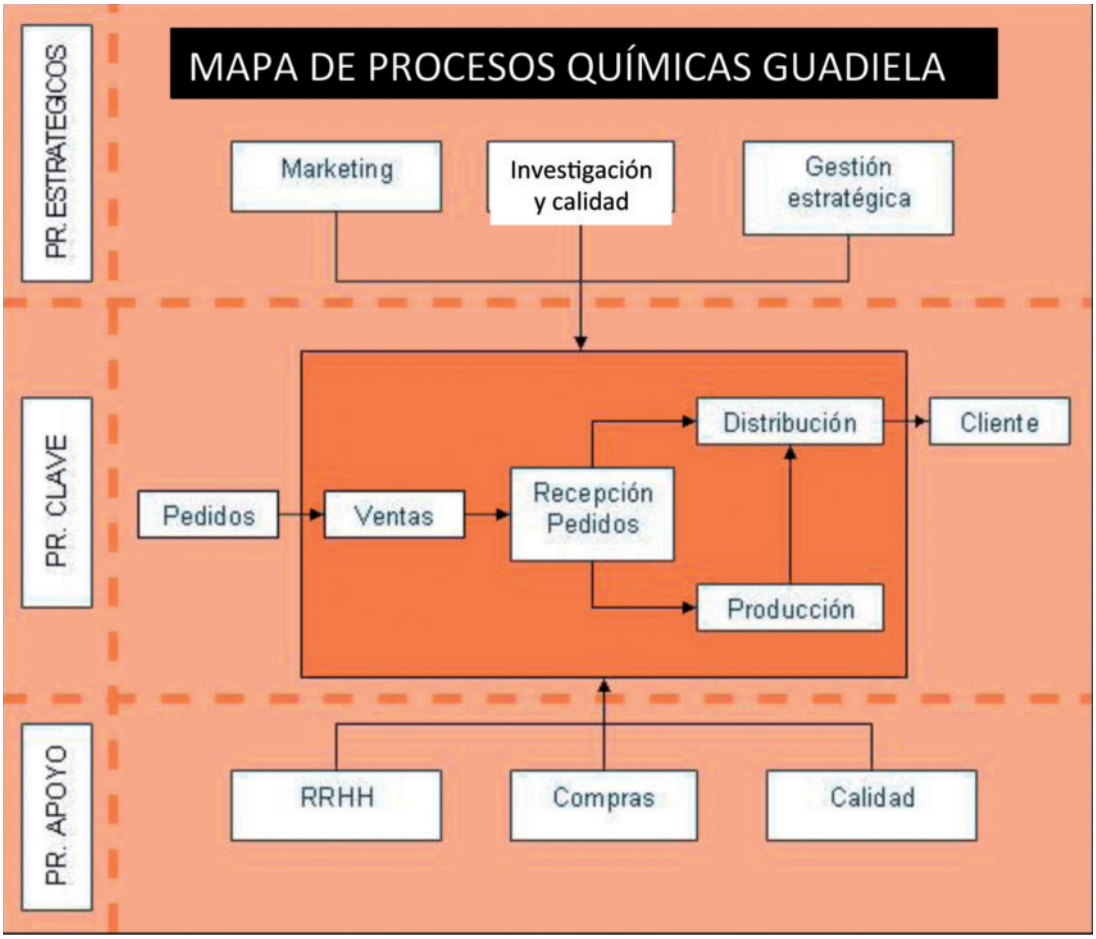
Del análisis llevado a cabo por la entidad, se detectan los siguientes:

- Resistencia al cambio por parte de la Dirección Informática de la empresa, a cargo de D. Luis Heredia Cascajo. Éste tiene una visión excesivamente tradicional de sus funciones y le cuesta emitir otra información distinta de la exigida por las leyes mercantiles y fiscales.

Para paliar este efecto, la empresa decide contratar a un tercero con acreditada experiencia en la elaboración de información no financiera como Director de RSC, que liderará el proyecto en Químicas del Guadiela así como en Río Yavarí.

VALORACIÓN DEL ENTORNO DE CONTROL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La entidad deberá efectuar un análisis de los procesos implicados en la implantación.



VALORACIÓN DEL ENTORNO DE CONTROL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Inversores	Reuniones preliminares (expectativas de rentabilidad y de actuación) Seguimiento de los proyectos de expansión mediante informes periódicos
Administración Pública -Reguladores	Colaboración y cumplimiento Participación en iniciativas públicas de formación y/o divulgación de normas
Comunidades Locales	Reuniones con DG de Medioambiente de Castilla La Mancha, Servicio acuicultura y pesca de la DG y Departamento de Asuntos Indígenas del Perú. Planes de acción para iniciativas.
Proveedores	Evaluación y selección de proveedores Código de Conducta extendido a proveedores (comunicación)
Clientes	Encuesta de satisfacción del cliente Reuniones periódicas con los clientes de mayor peso Presentación de líneas estratégicas de crecimiento e innovación
Empleados	Cuestionario de clima laboral y otras encuestas particulares Reuniones periódicas departamentales y de la dirección
Accionistas/ Propietarios	Reunión de la Junta General Publicación y envío de información periódica. Atención específica de la Dirección a los comentarios y preguntas de los propietarios.

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL ENTORNO DE CONTROL · QUÍMICAS GUADIELA:

- Adecuada segregación de funciones
- Los directores demuestran capacidad y experiencia para gestionar el negocio
- Según los informes de calidad, los flujos de información no dan lugar a errores o incongruencias significativas en los documentos analizados
- No existen debilidades significativas en el sistema de control interno
- Informe de Auditoría de Cuentas Anuales sin salvedades

CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL ENTORNO DE CONTROL · RÍO YAVARÍ:

- Adecuada segregación de funciones
- No existe evidencia por el momento de que los directores tengan capacidad y experiencia suficiente para la correcta gestión del negocio
- Según los informes de calidad, los flujos de información dan lugar a determinados errores o incongruencias significativas en los documentos analizados, pendientes de valoración
- Parecen existir debilidades en determinados controles del sistema
- Informe de Auditoría de Cuentas Anuales con salvedades por deficiencias de control interno.

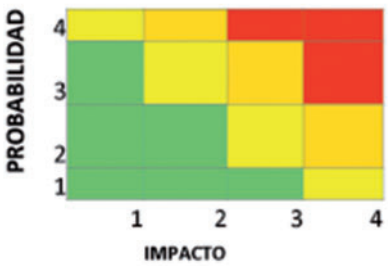
MAPA DE RIESGOS A QUE ESTÁ SOMETIDA LA ORGANIZACIÓN · ESTRUCTURA MATRIZ DE RIESGOS DEL GRUPO

RIESGOS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	IMPACTO	PROBABILIDAD	CLASIFICACIÓN
Responsabilidad penal de los administradores	3	2	MODERADO
Deber de control (CP y LSC)	3	2	MODERADO

RIESGOS OPERATIVOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CLASIFICACIÓN
Fallos de calidad e impacto medioambiental en la producción	3	1	BAJO

RIESGOS ESTRATÉGICOS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CLASIFICACIÓN
Riesgo país (Cono Sur)	2	2	MODERADO

RIESGOS FINANCIEROS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CLASIFICACIÓN
Conseguir inversión del Fondo Noruego	3	3	ALTO

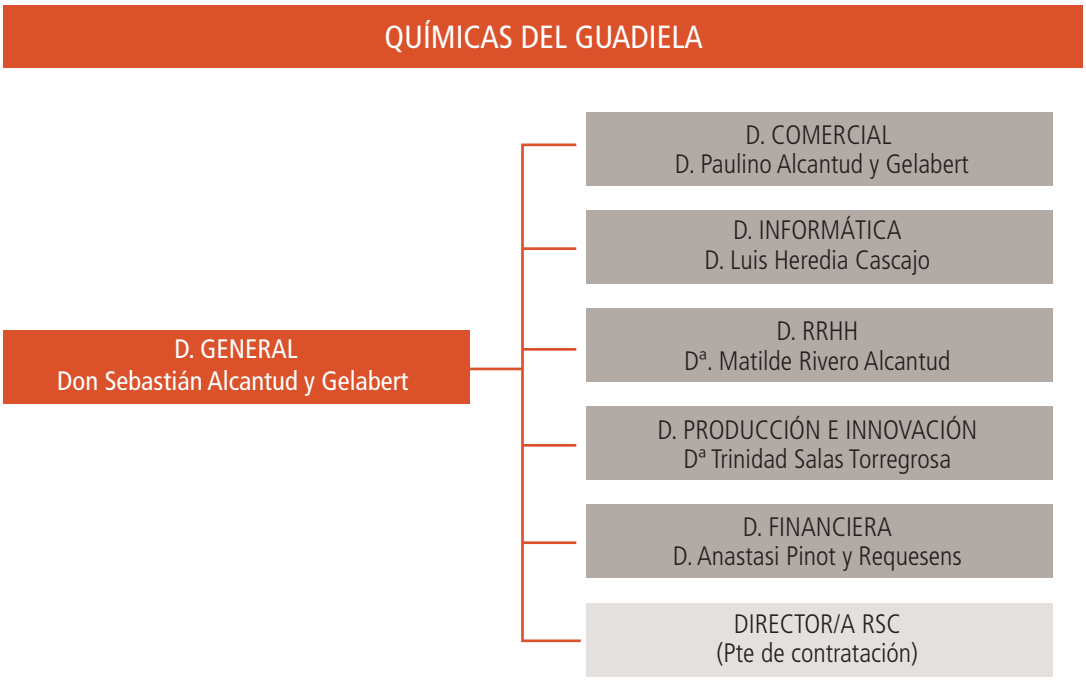


CLASIFICACIÓN		TRATAMIENTO
Crítico		Mitigación - acciones correctivas
Alto		Prevención fuerte - implantación de herramientas preventivas
Moderado		Monitorización- seguimiento continuo de herramientas (ej. Semestral)
Bajo		Revisión periódica (anual)

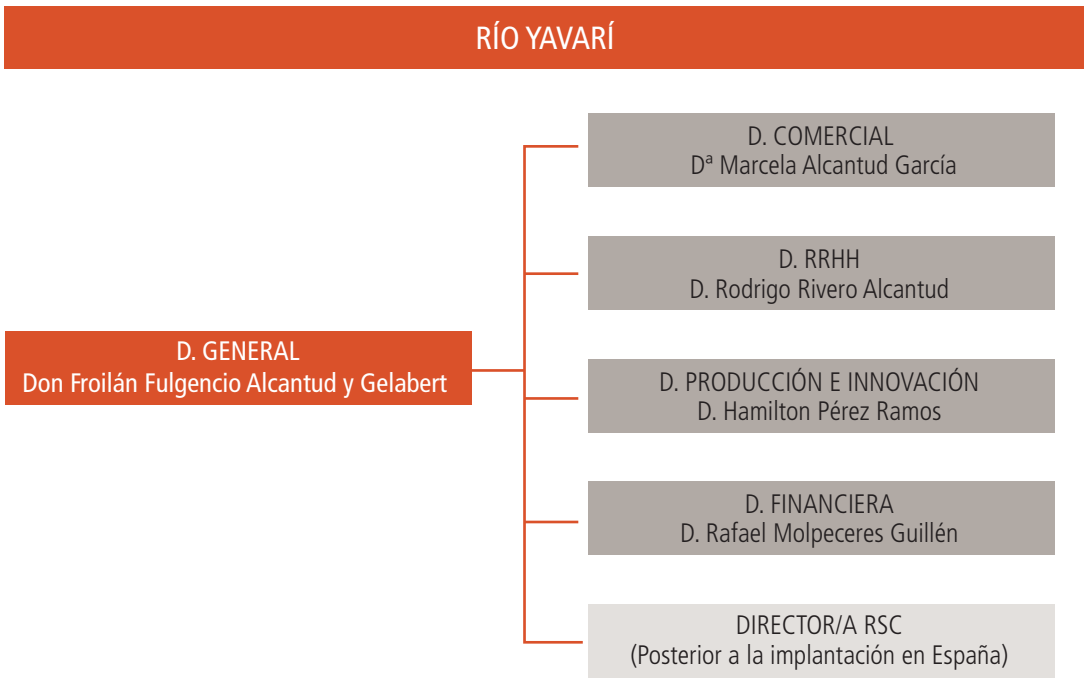
ANÁLISIS COSTE-BENEFICIO

- Por sus **necesidades de financiación,** y a requerimiento del grupo inversor noruego Finmark Nordfjord Investments, las sociedades se ven obligadas a implantar anticipadamente un modelo de RSC.
- Para **reducir costes,** se hace una distribución interna de funciones y se reducen al máximo las colaboraciones externas.
- En busca de la **eficiencia,** se ha contratado como revisor a la firma Contreras Consulting S.L. con contrastada experiencia en RSC y que aplica honorarios razonables.
- La empresa ha incluido los **costes de la implantación** en los presupuestos de los 5 siguientes ejercicios.
- No cuenta sin embargo, con un **potencial incremento de ventas,** debido a la implantación del modelo de RSC; sí establecerá indicadores para medir el desempeño económico en los próximos 3 años.

CAMBIOS ORGANIZATIVOS



El Consejo de Administración de Químicas del Guadiela, S.A., como consecuencia de la actitud de no colaboración de D. Luis Heredia Cascajo decide prescindir de sus servicios y, además, decide la contratación de una persona responsable de RSC.



LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE RSC

PASO 2: LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE RSC

OBJETIVOS DE UN PLAN DE RSC

- Los objetivos del Plan de RSC deben establecerse en tres diferentes niveles, cuales son el nivel económico, el social y el medioambiental.
- Indicadores: económicos, sociales y ambientales.
- Los objetivos establecidos por la Dirección deben ser medibles, comparables y verificables. Fijándose los indicadores de seguimiento del Plan para su verificación anual.

RESPUESTA A LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS

Una de las claves para el correcto desarrollo de un Plan de RSC es sentar las bases adecuadas de gestión antes de la implantación de nuevas iniciativas.

Estas bases incluirán, entre otros aspectos:

- Políticas y protocolos de actuación.
- Descripción escrita de la estructura y funcionamiento de la entidad (organigramas, mapas de procesos, etc.)
- Medios de comunicación internos y externos.
- Sistemas de control interno y de recogida de información por departamento.
- Herramientas de *reporting* contable-financiero.
- Método para el seguimiento del cumplimiento normativo.

DEFICIENCIA	ÁMBITO	ACCIÓN
No consta el efectivo cumplimiento normativo en **Río Yavarí**	Control Interno/ Gobierno Corporativo	Realizar una revisión del cumplimiento e implantar procedimientos de control interno.
Valores no recogidos en Códigos de Conducta	Control Interno/ Gobierno Corporativo-RRHH	Actualización del Código de Conducta.

RESPUESTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO	EXPECTATIVA	ACCIÓN
Inversores	Implantación RSC Reporting periódico	Desarrollo Plan de RSC y presentación formal del plan a Inversores (Fondo Noruego) Publicación Memoria RSC (Informe Integrado)
Clientes	Desarrollo RSC Conocer la evolución de la empresa Servicios de calidad	Encuesta satisfacción del cliente Publicación Memoria RSC (Informe Integrado) Reforzar el control de calidad
Proveedores	Cumplimiento de condiciones contractuales	Optimización de pagos Auditoría de proveedores
Comunidades Locales	Participación en iniciativas medioambientales y sociales	Proyectos medioambientales y sociales en Castilla La Mancha y Perú

OBJETIVOS RSC POR ÁMBITO

ÁMBITO	OBJETIVOS	ACCIONES
Control Interno/ Gobierno Corporativo	- Transparencia y comunicación - Desarrollo de protocolos y normas RSC - Reforzar el cumplimiento normativo	- Memoria RSC (informe integrado) - Código de Conducta - Procedimientos de control interno
Económico	- Sostenibilidad financiera: conseguir inversón para internacionalización - Estrategias comerciales	- Plan RSC - Memoria RSC (informe integrado) - Reporting financiero
Social	- Buena relación local - Retención talento - Protección comunidades indígenas	- Iniciativas acción social - Programa de Conciliación
Medioambiental	- Reducción impacto y gasto ambiental - Conservación de especies	- Medición impacto - Iniciativas medioambientales

ESTABLECER PRIORIDADES Y PLAZOS

Se establecen las prioridades por interés estratégico de Guadiela y por la importancia o impacto que tiene en los Grupos de interés (MATERIALIDAD).

ÁMBITO	ACCIONES	PRIORIDAD	PLAZO
Control Interno/ Gobierno Corporativo	- Memoria RSC (informe integrado) - Código de Conducta - Control interno	ALTA	3 meses
Económico	- Plan RSC y Memoria RSC - Reporting financiero	ALTA	3 meses En marcha
Social	- Iniciativas acción social - Programa de Conciliación	MEDIA	 En marcha
Medioambiental	- Medición impacto - Iniciativas medioambientales	BAJA	En marcha

INDICADORES DEL PLAN DE RSC

Se fijan indicadores por cada ámbito y acción para que el seguimiento resulte objetivo, medible y verificable.

ÁMBITO	ACCIÓN	INDICADORES GENERALES
Control Interno/ Gobierno Corporativo	- Memoria RSC (informe integrado) - Código de Conducta - Control interno	Publicación: fecha En plazo: fecha Verificación externa: si/no Revisión interna: alcance
Económico	- Plan RSC - Memoria RSC - Reporting financiero	Cumplimiento plan: % acciones Publicación: fecha En plazo: fecha Verificación externa: si/no
Social	- Iniciativas acción social - Programa de Conciliación	Gasto en acciones: € Personal que se acoge al programa: %
Medioambiental	- Medición impacto - Iniciativas medioambientales	Emisiones CO2: m3 Generación de residuos: kg Reciclaje: kg

HITOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA RSC

PASO 3: GRANDES HITOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA RSC

- Principales hitos de la implantación
- Implantación por fases
- Seguimiento y medición

PRINCIPALES HITOS DE LA IMPLANTACIÓN

Los proyectos a desarrollar en la implantación de la RSC serán los siguientes, siempre considerando la actividad y objetivos del Grupo:

- Revisión del modelo de prevención y detección de delitos.
- Implantación de un modelo general de prevención de riesgos.
- Redacción del Código de Conducta.
- Redacción de un Manual Anticorrupción.
- Plan de igualdad de Trato y Oportunidades.
- Plan de Armonización de la Actividad Laboral con la vida familiar.
- Plan de Inclusividad.

IMPLANTACIÓN POR FASES

En función de la prioridad se diseña el proceso de implantación del modelo de RSC por fases.

ÁMBITO	ACCIONES	PRIORIDAD	FASE
Control Interno/ Gobierno Corporativo	Memoria RSC (informe integrado) Código de Conducta Control interno	ALTA	I
Económico	Plan RSC Memoria RSC Reporting financiero	ALTA	I
Social	Iniciativas acción social Programa Conciliación	MEDIA	II
Medioambiental	Medición impacto Iniciativas medioamb.	MEDIA	III

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN

Para el efectivo seguimiento del Plan, deberán quedar claramente asignadas las responsabilidades y funciones.

Asimismo, se deben establecer plazos fijos al revisar el avance de las iniciativas para prever obstáculos en la consecución de los objetivos del plan.

ÁMBITO	ACCIONES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD REVISIÓN
Control Interno/ Gobierno Corporativo	Código de Conducta	Dirección General + Dpto. RRHH	Mensual
Gobierno Corporativo	Memoria RSC (Informe Integrado)	Dpto. RSC	Mensual
Económico	Reporting financiero	Dpto. Financiero	Mensual
Social	Iniciativas acción social Programa de Conciliación	Dpto. RRHH	Mensual

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EJERCICIO ECONÓMICO 2014

ÍNDICE

1. Presentación
   1.1 Carta del Consejero Delegado
   1.2 Órganos de administración
   1.3 Modelo de Prevención Penal
   1.4 Políticas de RSC
   1.5 Resultados económicos
2. Códigos de Conducta
3. Marcos de elaboración de la información de RSC
   3.1 Global Reporting Initiative
   3.2 Accountability
4. Sistemas de evaluación y certificación
5. Modelo de gestión
6. Áreas de Recursos Humanos
   6.1 Responsabilidad social orientada al personal:
   6.2 Accidentabilidad y prevención
   6.3 Planes aplicados;
      a. Igualdad de oportunidades
      b. Desarrollo, promoción y formación
   6.4 Proyectos sociales
   6.5 Indicadores
7. Área de Medioambiente
   7.1 Objetivos
   7.2 Certificaciones
   7.3 Indicadores
   7.4 Proyectos medioambientales
8. Cadena de Valor
   8.1 Responsabilidad Social de Proveedores
   8.2 Homologación de proveedores
   8.3 Consumos
   8.4 Indicadores
9. Clientes
   9.1 General
   9.2 Indicadores
10. Compromisos sociales
11. Investigación y colaboración con organismos docentes
12. Comunicación y diálogo
   12.1 General
   12.2 Canales de Comunicación
   12.3 Indicadores
13. Referencias de la Memoria

1. PRESENTACIÓN

1.1 Carta del Consejero Delegado

La sociedad Químicas del Guadiela S.A. fue fundada en 1946 por Don Sebastián Alcantud y Cañamares siendo su objeto social la fabricación y comercialización al por mayor de resinas sintéticas y esmaltes plásticos.

En el tiempo transcurrido hasta la fecha la sociedad ha experimentado profundos cambios y en la actualidad mantiene, desde 2.013 las certificaciones de calidad UNE ISO 9001:2008 e UNE ISO 14000:2008.

La Dirección General de la empresa está a cargo de Don Sebastián Alcantud y Gelabert a la vez que la Dirección comercial la ejerce Don Paulino Alcantud y Gelabert, ambos hijos del fundador. En 2010 la sociedad inició tímidamente su proceso de internacionalización adquiriendo la sociedad peruana Rio Yavarí, S.L., cuyo objeto social y pautas de producción son hoy por hoy idénticas a las de su empresa matriz y la comercialización de sus productos se realiza en Perú, Bolivia y Ecuador.

La Dirección General de la filial la desarrolla desde 2.010 D. Froilán Fulgencio Alcantud y Gelabert. La filial está en un proceso de reorganización desde su constitución. Según las previsiones la sociedad alcanzará su punto de equilibrio en 2017.

El Consejo de Administración de la sociedad Químicas del Guadiela está constituido por los tres hermanos Alcantud Gelabert, actuando como Secretario D. Anastasi Pinot y Requesens, Director Financiero de la compañía, cuyas acciones son propiedad a partes iguales de los tres hijos de D. Sebastián Alcantud y Cañamares.

El Plan Estratégico de Químicas del Guadiela, prevé la constitución en los próximos cinco años de sendas fábricas en Argentina y Chile para establecer una red de ventas en el Cono Sur de América. Para acceder a estos nuevos mercados, la Dirección de Guadiela S.A. ha decidido revisar sus políticas de RSC antes de la elaboración de la presente memoria para lo cual ha llevado a cabo un plan interno con actuaciones previas a su publicación.

Por su carácter familiar y su larga trayectoria, el Grupo Guadiela mantiene una filosofía de sostenibilidad claramente definida en su política de reinversiones y en la forma de establecer relaciones con los grupos de interés. Adquiriendo medios y tecnología, potenciando la innovación y el desarrollo del equipo humano, y orientando su relación con los clientes hacia el largo plazo, sienta las bases para un crecimiento sostenido de la cifra de negocio y presencia internacional.

La Dirección del Grupo Guadiela está realmente comprometida con este proyecto de desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa y por tanto de su competitividad como corporación y está poniendo todos los medios a su alcance para que la realización del mismo sea un éxito. El siguiente ejercicio se presenta también ambicioso en cuanto a este plan, tal y como se describe en el presente informe.

Cuenca, 7 enero 2015

Don Sebastián Alcantud y Gelabert

El Grupo Guadiela está formado por las mercantiles Químicas del Guadiela S.A. y Rio Yavarí S.L.

La actividad productiva y la administración de Químicas del Guadiela S.A. está radicada en la factoría sita en la calle del Lince Ibérico nº 17, Polígono Industrial Las Charcas, Cuenca (España) y cuenta con una plantilla media de 170 trabajadores.

La factoría y oficinas de Rio Yavarí S.L. se localiza en el Polígono Industrial "Los Mañios", sector 56 calle H en Lima (Perú). Su plantilla media es de 75 trabajadores.

1.2 Órganos de Administración

La composición del Consejo de Administración es idéntica para ambas sociedades:

- Don Sebastián Alcantud y Gelabert (Consejero Delegado)
- Don Paulino Alcantud y Gelabert (Vocal)
- Don Fulgencio Froilán Alcantud y Gelabert (Vocal)
- Don Anastasi Pinot y Requesens (Secretario)

1.3 Modelo de Prevención Penal

La sociedad Químicas del Guadiela dispone de un **modelo de detección y prevención de delitos** y a fecha 31 de diciembre de 2014 un **experto independiente** ha certificado su eficacia. El modelo incluye un canal anónimo de denuncias cuyo funcionamiento otorga suficientes garantías al denunciante a la vez que observa los derechos de los denunciados.

Este modelo no se aplica en Rio Yavarí S.L. por no ser de obligado cumplimiento en Perú. El Consejo de Administración de Rio Yavarí S.L. vigila y analiza todos **los riesgos de la entidad** y las medidas de actuación a ellos asociadas, incluyendo los riesgos derivados de la eventual comisión de un delito penal.

Durante el ejercicio 2014 el letrado asesor de ambas sociedades D. Crisóstomo Orihuela Bakero manifiesta en su informe anual que no existe causa criminal alguna contra las mencionadas sociedades.

1.4 Políticas de RSC

El Grupo Guadiela, actúa de acuerdo con los siguientes principios:

- Respeto al medioambiente y a los entornos sociales en los que opera.
- Buen Gobierno y transparencia de todas las operaciones.
- Compromiso total con el cumplimiento normativo, incluyendo la observancia de las leyes de comercio internacional.
- Creación de valor y máxima seguridad para sus empleados.
- Calidad del producto.

A partir del ejercicio 2014 la **responsable de RSC para el Grupo Guadiela** es Dña. María Josefa Condestable Marmolillo, que tiene una amplia y contrastada trayectoria profesional en la materia.

Las políticas de RSC se instrumentalizan a partir de planes de actuación y revisión periódica de los sistemas de control existentes en el grupo, actualizándose constantemente los canales de información interna y externa del grupo.

1.5. Resultados económicos

El desempeño económico del Grupo Guadiela se valora a partir de los siguientes indicadores, obtenidos a partir de las Cuentas Anuales consolidadas auditadas:

- **Ingresos:** las ventas totales se incrementaron un 2.5 % respecto al ejercicio 2013 como consecuencia del peso específico de las exportaciones que supusieron un 52% del total de las ventas.
- **Patrimonio:** a 31 de diciembre de 2014 no existe situación de desequilibrio patrimonial, si bien a corto plazo, será necesaria una aportación de capital de alrededor de 20 millones de euros para financiar la expansión estratégica del grupo en América Latina y cubrir a medio plazo las pérdidas previstas de Rio Yavarí S.L.
- **Apalancamiento:** el ratio de apalancamiento del grupo se incrementó en 3.5 puntos respecto al anterior ejercicio. A 31 de diciembre de 2014 toda la deuda con bancos a más de un año (lo que supone un 85% del total de la deuda bancaria), está garantizada por garantías reales con diferentes entidades de crédito. Los gastos financieros se incrementaron en un 2,1 % respecto al anterior ejercicio.
- **Fondo de maniobra:** el fondo de maniobra positivo alcanzó los 6.5 millones de euros (6.3 millones en el año anterior) por mor del incremento de las ventas en el último trimestre. El periodo medio de cobro se incrementó en 7.7 días como consecuencia de las exportaciones a Bolivia y Ecuador (financiación a 90 días).
- **Inversiones y gastos de mantenimiento:** en 2014 no se han llevado a cabo inversiones significativas de reposición, los gastos de mantenimiento se incrementaron en un 5% respecto al anterior ejercicio. Las inversiones en Medio Ambiente alcanzaron 177.000 euros.
- **Resultados extraordinarios:** no se han realizado operaciones atípicas en el ejercicio 2014.

2. CÓDIGOS DE CONDUCTA

El Código de Conducta del Grupo Guadiela fue aprobado por el Consejo de Administración el 4 de diciembre de 2013.

Para el efectivo cumplimiento de los objetivos de RSC, el Grupo Guadiela se apoya en reglas de conducta que se articulan a dos niveles:

a. **Código ético y de buen gobierno del órgano de administración:**

Se recogen los principios de RSC así como las directrices para el nombramiento de sus miembros, su dedicación al cargo , régimen de retribuciones y gastos , sus respectivas funciones y las pautas de delegación de estas en los directores de área.

Así mismo se recogen reglas para solucionar los eventuales conflictos de interés que pudieran plantearse en el ámbito del órgano de administración.

b. **Código de conducta para empleados y colaboradores:**

Se aplica su versión revisada a 30 de junio de 2014 que contiene fundamentalmente los siguientes aspectos:

- No discriminación
- Igualdad de oportunidades
- Resolución de conflic stos de interés
- Políticas de regalos
- Prevención del blanqueo
- Medidas contra el soborno y contra la corrupción

Todos los empleados y colaboradores conocen el código de conducta vigente en su última versión, lo que se acredita por la pertinente firma fechada de su receptor.

El grupo, en el ejercicio 2014 ha realizado una campaña de difusión y formación del código de conducta, para los siguientes colectivos:

- Directores de departamento (España y Perú)
- Jefes de zona y comerciales de la red de venta (España)

Existe un plan de formación para el resto de la plantilla y los colaboradores que deberá llevarse a cabo en 2015.

3. MARCOS DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE RSC

3.1 Global Reporting Initiative

El **GRI** es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones, proporcionando un marco completo para la elaboración de **Memorias de Sostenibilidad,** cuyo uso está muy extendido en todo el mundo.

Este marco, que incluye una **Guía para la elaboración de Memorias,** establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.

Como consecuencia de los acuerdos del consejo de administración de 31 de diciembre de 2013, el marco conceptual para la preparación de la información de sostenibilidad del grupo lo constituye los Indicadores Guía G.4, "Global Reporting Initiative", para la preparación de la información relevante de sostenibilidad que incluye los siguientes indicadores:

- Desempeño Económico
- Desempeño Social
- Desempeño Ambiental

3.2 Accountability

La **serie AA1000 de AccountAbility** se compone de normas basadas en principios para ayudar a las organizaciones a ser más responsables y sostenibles. Abordan cuestiones que afectan al buen gobierno, a los modelos de gestión y a la estrategia empresarial, pretender proporcionar una orientación operativa en la gestión de la sostenibilidad y asegurar la participación de los grupos de interés. Las normas se elaboran a través de un proceso de consulta de múltiples partes interesadas.

Como consecuencia de los acuerdos del consejo de administración de 31 de diciembre de 2013, en lo que se refiere a las relaciones del grupo con sus grupos de interés se aplicará la norma AA1000 SES para garantizar el cumplimiento de los principios de: Inclusividad, Relevancia y capacidad de respuesta en toda la organización.

3.3 Otra regulación

El Grupo Guadiela se compromete a presentar la información de sostenibilidad de acuerdo con la legislación que le fuera en cada caso aplicable como consecuencia de la entrada en vigor de leyes locales o sectoriales.

4. SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

El grupo en sus centros dispone de las siguientes certificaciones verificadas en vigor:

- ISO 14001 de medio ambiente
- ISO 9001 de calidad
- OHSAS de seguridad y salud en el trabajo

5. MODELO DE GESTIÓN

Grupo Guadiela considera su enfoque de RSC como un modelo de gestión integral en tanto en cuanto:

- Integra todos los procesos, flujos de información y normas de calidad existentes en el grupo.
- Afecta **a todas las fases de producción** y comercialización y a todos los estamentos del grupo sin excepción.
- Desde el punto de vista de los recursos humanos, su objetivo es **potenciar las habilidades técnicas y humanas de los hombres y mujeres que trabajan en el grupo** para que puedan cumplir con sus objetivos personales.

6. Área de Recursos Humanos

6.1 Responsabilidad social orientada al personal

El Grupo Guadiela tiene muy baja rotación de empleados, contando con varias generaciones de éstos en sus diferentes empresas. La baja rotación refleja el compromiso y fidelidad mutua existente entre la dirección y los empleados.

Las empresas del Grupo Guadiela tienen como principio el diálogo y negociación con la representación de los trabajadores, velando siempre por la consecución de soluciones sostenibles para el Grupo que resulten acordes con las necesidades del equipo profesional.

Asimismo, se apoya el desarrollo profesional de sus empleados mediante sistemas de identificación de necesidades de formación y el seguimiento de la misma de forma periódica.

De acuerdo con lo previsto en el plan de RSC, los objetivos de responsabilidad social que se han establecido en relación al personal de su plantilla son:

- Lograr el compromiso e implicación del personal en la consecución de los objetivos de responsabilidad social de la empresa.
- Promover el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en la empresa.·
- Proporcionar un entorno de trabajo seguro, sin discriminación ni coacción, y en condiciones de igualdad de oportunidades.

Para lograr estos objetivos, la empresa dispone de una serie de instrumentos, entre otros el convenio colectivo, los planes de formación, los canales de comunicación, el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y las encuestas de satisfacción.

Estructura de la plantilla

- En 2014, la plantilla del grupo se situó en las 245 personas, 8 personas menos que en 2013.

- El 91% de la plantilla media de 2014 tenía un contrato indefinido (92% en 2013).
- La reducción de la plantilla no ha supuesto cambios en la estructura del personal entre 2013 y 2014, tanto por categorías laborales como por género.
- El colectivo de operarios y subalternos representa el 43% de las personas que trabajan en el Grupo Guadiela; el personal técnico el 42% y el administrativo el 15 % restante.
- En ambos ejercicios, el 95% de los puestos de trabajo estaban descritos.

6.2 Accidentabilidad y prevención

Todas las instalaciones del Grupo Guadiela tienen certificado su sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo conforme a la especificación **OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Management Systems)**, certificación que han renovado en 2014. A su vez, en 2013 la compañía Aenor ha realizado la auditoría legal de prevención de riesgos laborales que debe superarse cada cuatro años, con resultado satisfactorio (Químicas del Guadiela, S.A.).

Ambos centros productivos incluidos en la legislación sobre medidas de control de riesgos inherentes a los accidentes graves en los cuales intervengan sustancias peligrosas (Seveso) pasaron la auditoría legal y presentaron el correspondiente informe.

Para continuar la tendencia, el Grupo ha puesto en marcha una serie de medidas de formación y ha realizado acciones de concienciación entre la plantilla. Los empleados reciben anualmente campañas informativas de vacunación y seguridad laboral, estas últimas dirigidas a todo el personal.

6.3 Planes aplicados

A. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Integra la igualdad de oportunidades en la gestión de la compañía, promueve actuaciones que contribuyan a la igualdad efectiva, garantiza la no discriminación y previene y sanciona las conductas de acoso sexual mediante el Código de Conducta aplicable tanto a empleados como a colaboradores.

Aunque en la actualidad no hay consejeras en el consejo de administración, la normativa interna favorece que se considere la diversidad de género al proveerse de nuevas vacantes.

El Grupo Guadiela ha elaborado una serie de planes e iniciativas para asegurar la igualdad de oportunidades:

Programa de Conciliación: facilita la aplicación de las **medidas de conciliación de la vida personal y laboral** implantadas y vela para que no se produzca ningún tipo de represalia o discriminación hacia la persona que haya optado por acogerse a alguna medida de conciliación. También recoge las medidas implantadas en relación a la flexibilidad o reducción del horario de la jornada laboral, permisos retribuidos, ayudas económicas y excedencias voluntarias.

Plan de igualdad de oportunidades: integra la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres en los principios básicos de actuación empresarial e incluye a su vez este principio en las políticas de gestión interna, en especial las que afectan a las personas que trabajan en la empresa. Para ello, realiza un diagnóstico de la situación en materia de igualdad y establece medidas. Anualmente, el Grupo realiza un informe de seguimiento de dicho plan y en función de la evaluación del mismo fija acciones de mejora.

B. DESARROLLO, PROMOCIÓN Y FORMACIÓN

La empresa prioriza la promoción interna para ocupar los puestos vacantes y sólo recurre a nuevas contrataciones si no hay ninguna persona disponible en la plantilla con el perfil requerido, para lo cual se siguen los procedimientos y políticas de selección del personal descritos en el sistema de gestión.

La formación es un tema prioritario para el Grupo Guadiela. Las áreas que reciben una mayor atención son las de prevención, medio ambiente y desarrollo personal y profesional.

6.4 Proyectos sociales

Químicas del Guadiela tienen suscrito un acuerdo de colaboración para impartir **formación profesional dual con el Instituto de Educación Secundaria (IES) Clara del Río.** En el marco de este acuerdo se impartieron 60 horas de formación durante el año 2014, por profesionales del Grupo.

6.5 Indicadores

- **Índice de frecuencia de accidentes**

  En 2014, hubo dos accidentes con baja entre los empleados propios (tres accidentes en 2013) y un accidente con baja entre el personal de las empresas subcontratadas que trabajan para el Grupo Guadiela (uno en 2013). En 2014, el índice de frecuencia de accidentes del grupo, que mide el número de accidentes con baja del personal propio por cada millón de horas trabajadas, fue del 1,7, que supone una leve mejora respecto del ejercicio anterior (2,1 en 2013).

- **Índice de absentismo laboral**

  El índice de absentismo laboral, definido según los parámetros del convenio general de la industria química, empeoró ligeramente al pasar del 2,9 en 2013 al 3,1 en 2014. Se ha realizado un estudio específico para elaborar un plan de acción.

- **Índice de mujeres sobre total de empleados**

  En 2014, las mujeres representan el 13,6% de la plantilla, lo que supone un leve incremento respecto de 2013, y desempeñan mayoritariamente tareas técnicas y administrativas.

- **Empleados que han recibido formación**

  El 61% de los empleados han recibido formación técnica y el 100% ha recibido formación en prevención de riesgos laborales para su puesto.

  La media de formación en 2014 fue de 16 horas por empleado, frente a las 15 horas de 2013.

- **Planes de carrera por directivos**

  Han sido desarrollados 2 planes de carrera para directivos como proyecto piloto, y se revisarán los resultados para implementar en el resto del Comité de Dirección.

- **Campañas de prevención de enfermedades**

  El Grupo Guadiela realiza anualmente campañas informativas de vacunación y seguridad laboral, estas últimas dirigidas a todo el personal, tanto propio y como contratado, orientadas a la prevención de accidentes. También realiza campañas sobre la vigilancia de la salud, los hábitos saludables y el control de riesgos de exposición

que estipula la normativa. Asimismo, cada centro de trabajo lleva a cabo estudios epidemiológicos de las patologías más frecuentes.

· **Actividades de tiempo libre para empleados**

Como parte de las iniciativas de conciliación para empleados el Grupo Guadiela ha financiado 10 excursiones del **Club de Montañismo Guadiela,** formado por 27 empleados de la entidad.

7. ÁREA DE MEDIOAMBIENTE

7.1 Objetivos

Se resumen en las siguientes actuaciones:

· Reducción de los gases de efecto invernadero.

· Reducción del uso de energía y materias primas.

· Valorización óptima de los residuos generados en el proceso productivo.

· Prevención de cualquier tipo de contaminación.

En el ejercicio 2014 no se tiene conocimiento de siniestros o reclamaciones que puedan afectar al medioambiente.

El gasto en inversiones medioambientales alcanzó 177.000 Euros en el ejercicio económico 2014 (53.000 Euros en 2013).

7.2 Certificaciones

Como instrumento para obtener los objetivos anteriormente mencionados, el grupo dispone de un manual de procedimientos de acuerdo con el sistema de gestión medioambiental ISO 14001.

7.3 Indicadores

	2014	2013
- Índice de emisiones	77	75
- Cuestionario CDP	76	73
- Consumo de Agua m3/ T	6,3	6,5
- Consumo de Energía GJ/ T	4,1	4,1
- Emisiones directas de gases efecto invernadero T/T	0,11	0,12
- Emisiones de compuestos orgánicos volátiles T/T	0	0
- Vertidos de demanda química de oxígeno (DQD)	0,0001	0,0002
- Vertidos de metales pesados T/T	0,00000002	0,00000003
- Generación de residuos peligrosos T/T	0,0003	0,0004
- Gastos en mejoras medioambientales (Miles de Euros)	177	53
- Residuos valorizados sobre el total de residuos (% s total residuos)	6,3	5,9
- Accidentes y litigios	-	-
- Horas/ empleado en formación ambiental	5,5	4,9

7.4 Proyectos medioambientales

Químicas del Guadiela S.A. inició en 2.011 un proyecto **(Proyecto Buitrex)** para mejorar el hábitat del buitre leonado *(gyps fulvus)* en las hoces denominadas Tragavivos y Las Morras, respectivamente. Dicho proyecto financiado íntegramente por la mencionada sociedad con un importe total de 270.000 euros, está gestionado por la dirección general de medioambiente de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y consiste en la preparación de comederos en el área de Beteta (Cuenca) y el transporte semanal de restos animales desde el matadero municipal de Priego. Así mismo se realiza una vigilancia por parte de la guardería forestal que opera en dicha zona, que incluye un conteo periódico del número de ejemplares de la buitrera, índice de mortalidad y de natalidad y control de la supervivencia de los juveniles y la conservación de sus nidos.

Existe un segundo proyecto **(Proyecto Retel)** que comenzó en 2013, que consiste en la construcción de un vivero para la cría del cangrejo común ibérico *(austropotamobius pallipes)* para su posterior reintroducción en los ríos y arroyos de la serranía de Cuenca. La construcción cuyo valor asciende a 430.000 euros será cofinanciada por Químicas del Guadiela S.A. (50%) y por subvenciones de la Unión Europea (50%). La dirección y ejecución del proyecto se llevará a cabo por el servicio de acuicultura y pesca de la Dirección General de Medio Ambiente de la Junta de Comunidades.

8. CADENA DE VALOR

8.1 Responsabilidad Social de Proveedores

El Grupo Guadiela proporciona a sus proveedores de bienes y servicios la información necesaria para asegurarse de que cumplen los requisitos legales y las reglas internas que son de aplicación, promoviendo de forma activa la implantación de sistemas de gestión en dichas empresas para:

- Obtener la **mejora continua de procesos y productos.**
- **Reducción de los riesgos** que puedan afectar a la salud o seguridad de sus empleados
- Respetar el **entorno medioambiental.**
- **Cumplir con la normativa** vigente en lo que se refiere al suministro de sustancias químicas y el tratamiento de sus envases y procesos de valorización.

Los contratos tipo del Grupo Guadiela, contienen una cláusula de obligado cumplimiento que implica la íntegra aceptación por parte del proveedor del **Código de Conducta del grupo.**

Grupo Guadiela participa en un grupo de trabajo con proveedores a través de la **Federación Empresarial de la Industria Química Manchega (FEIQUIM).** Este diálogo tiene por objeto mejorar las condiciones de seguridad, conservación, transporte y calidad de servicio al cliente así como la formación de los empleados del gremio.

8.2 Homologación de los proveedores

Todas las empresas que contratan con el grupo Guadiela deben superar una evaluación preliminar para valorar la calidad de sus bienes o servicios y su sostenibilidad en términos económicos, sociales y medioambientales.

En igualdad de condiciones técnicas y éticas, para reducir gastos de transporte, se prima siempre a los proveedores locales.

Periódicamente el responsable de RSC realiza auditorías para verificar el cumplimiento de las condiciones exigidas a proveedores y subcontratistas.

Todos los años se realizan programas de formación por grupos homogéneos de proveedores (transportistas, suministradores de materia prima, subcontratistas y asesores).

8.3 Consumos

El compromiso de sostenibilidad del grupo, implica la aplicación de criterios de optimización de las compras de materias primas y la valorización de sus residuos. Para esto último el Grupo mantiene diferentes contratos con entidades públicas y privadas que garantizan su el adecuado reciclaje de los residuos y de su valorización.

A estas iniciativas se debe añadir el proyecto nacional de distribución de mercancías por ferrocarril para reducir la emisión de CO_2 y la reducción del coste de envasado de los productos en un 5% respecto al ejercicio anterior como consecuencia de una mejor utilización de los materiales de envase.

Periódicamente el responsable de RSC realiza auditorias para verificar el cumplimiento de las condiciones exigidas a proveedores y subcontratistas.

8.4 Indicadores

- Contratos con proveedores con reglas de conducta actualizadas.
- Contratos con proveedores con cláusulas de respeto a la seguridad de los trabajadores, al medioambiente y al entorno social.
- Procedimiento de homologación de proveedores, colaboradores y subcontratistas.
- Auditorias de cumplimiento de condiciones a proveedores, colaboradores y subcontratistas.
- Políticas de contratación de proveedores locales.
- Horas de formación a proveedores, colaboradores y subcontratistas 133 horas en 2014 (79 horas en 2013).
- Ratio de consumo respecto a la producción total: 87% en 2014 (92% en 2013)
- Coste de envasado respecto a la producción total: 11% en 2014 (15% en 2013).
- Reducción de los gastos de transporte: 7% de las ventas en 2014 (8% de las ventas en 2013).

9. CLIENTES

9.1 General

El grupo Guadiela promueve una cultura de satisfacción al cliente y la mejora continua de sus procesos y productos para lo que se deben observar los siguientes principios:

- Calidad en toda la cadena de suministro, producción y distribución.
- Reducción continua de reclamaciones.
- Mantener comunicación regular con los clientes para detectar puntos de mejora.
- Trazabilidad de todos los procesos.

9.2 Indicadores

- Todas las actividades de producción y comercialización están sujetas a **certificaciones de calidad.**
- **Confidencialidad de los datos** de clientes y su protección.
- Existencia de **registro de reclamaciones** y tratamiento normalizado.
- **Accidentes por tonelada transportada,** en 2014 supuso un 0,0012 % mientras que en 2013 no se produjo ningún accidente.
- El **Índice de reclamaciones** en 2014 (no conformidades respecto al volumen total de producción) supuso un 0,10 % (0,11% en el año anterior).
- **Encuestas de satisfacción a clientes:** en 2014 se realizó una encuesta para el 18% (126 clientes) del total de clientes con resultado positivo en todos los casos. Únicamente un cliente no contestó a la encuesta. En 2013 se realizó la encuesta para el 13% de clientes (112 clientes), poniéndose de manifiesto que dos clientes de Bolivia se quejaban por el retraso en la recepción de la mercancía. En 2014 se llevaron a cabo cambios en los proveedores de transporte para evitar este problema.

10. COMPROMISOS SOCIALES

Rio Yavarí S.L. desarrolla un proyecto especial en colaboración con el departamento de asuntos indígenas de Perú **(Proyecto Toconaré),** que básicamente consiste en un programa de formación profesional y adaptación al medio de la comunidad indígena amazónica denominada machiguenga. Se trata de un taller permanente en el cual los docentes instruyen a los jóvenes en tareas de construcción y reparación de viviendas, carpintería y canalización de aguas mediante la utilización de materias primas naturales. El proyecto se inició en 2013, tiene una duración inicial de cinco años y su financiación (350.000 Euros) corre totalmente a cargo de Rio Yavarí S.L.

11. INVESTIGACIÓN Y COLABORACIÓN CON ORGANISMOS DOCENTES

El Grupo Guadiela en 2014 ha suscrito un acuerdo con el Consejo de Investigaciones Químicas de Toledo (CIQTO) para desarrollar proyectos de investigación que comenzarán en 2015.

Existen acuerdos en vigor para proporcionar prácticas a estudiantes con diferentes universidades de Castilla La Mancha, Comunidad Valenciana y de Lima (Perú).

12. COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

12.1 General

El modelo de gestión del Grupo Guadiela se basa en la transparencia y en el diálogo fluido con sus grupos de interés con la finalidad de:

- Impulsar la capacidad de innovación.
- Promover la confianza y mejorar la reputación a nivel social.
- Conocer de forma detallada los entornos en los que opera.
- Mejorar la gestión como consecuencia del conocimiento de las aspiraciones de diferentes grupos de interés.

La comunicación con los grupos de interés se fundamenta en los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta ante las demandas de los grupos de interés.

Para materializar dicho compromiso se lleva a cabo:

· Un reconocimiento e identificación de todos los grupos de interés definiendo la naturaleza y el grado de relación con cada uno de ellos. El grado de relación puede clasificarse en tres distintos niveles:
  - Información o consulta
  - Actuación conjunta (colaboración)
  - Participación en determinadas decisiones y proyectos
· Determinación de los niveles, la cadencia y los canales de comunicación a utilizar en cada caso.

12.2 Canales de Comunicación

Se articula a dos niveles:

a. Con la sociedad en general :

- Cuentas Anuales individuales y consolidadas con explicaciones del desempeño económico en el informe de gestión.
- Memoria de Sostenibilidad con indicadores económicos, sociales y medioambientales.
- La Web corporativa.
- La revista corporativa.

b. Con los grupos de interés:

- Comunicaciones internas al personal sobre cambios relevantes o materias de interés para las relaciones laborales, se han emitido 9 comunicaciones en 2014 (11 comunicaciones en 2013).
- Notas de prensa para informar sobre aspectos específicos de desempeño del grupo. Se han emitido 15 notas de prensa en 2014 (12 notas de prensa en 2013).
- Participación en ferias sectoriales para intercambiar informaciones con clientes y proveedores para mejorar el producto. Se ha acudido a las dos ferias más representativas del sector (Frankfurt y L´Hospitalet) al igual que el año pasado.
- Como todos los años, se llevó a cabo la jornada de puertas abiertas en las fábricas de Cuenca y Lima donde participaron: estudiantes, profesores, asociaciones vecinales, familiares del personal, clientes, proveedores y autoridades municipales. La jornada de este año versó sobre el compromiso con la formación y los aspectos sociales de la gestión del Grupo Guadiela.
- El Concurso de Sugerencias de este año lo ganó Don Segismundo LLongueras i Bufi, por su trabajo sobre la optimización de los aprovisionamientos a pie de máquina.
- El Grupo desarrolla desde 2013 un programa de mejora del diálogo (PMD) para obtener una comunicación fluida entre todos los estamentos y todos los departamentos. En 2014 tuvieron lugar 14 reuniones con una asistencia de 72 empleados (12 reuniones en 2013 con una asistencia de 83 empleados). El programa se apoya en una revista mensual.

12.3 Indicadores

- Funciones de comunicación supervisadas por la secretaría general del Consejo de Administración.
- Existencia de comunicaciones internas y web informativa sobre asuntos de interés para los empleados.
- Existencia de procedimientos normalizados de comunicación corporativa de forma vertical y transversal recogidos en las certificaciones de calidad de acuerdo con el Plan de Mejora del Diálogo.
- Política de comunicados periódicos de carácter específico dirigidos de acuerdo con las necesidades de los diferentes grupos de interés.
- Puesta en marcha de un protocolo para el tratamiento de sugerencias, consultas, quejas y peticiones a utilizar por el personal así como por cualquier persona externa.

13. REFERENCIAS DE LA MEMORIA

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA

La presente memoria ha sido verificada por Contreras Consulting, S.L., entidad externa independiente con contrastada experiencia en verificación de información no financiera e informes integrados. Dicha revisión se ha realizado en base a las metodologías de verificación de las normas ISAE 3000 y AA1000AS.

CONTACTO

Este informe de responsabilidad social corporativa, cuya tirada consta de 50 ejemplares, se editó en Cuenca en enero de 2015.

Coordinación: Departamento RSC del Grupo Guadiela

Para más información sobre la preparación de la presente memoria puede dirigirse a RSC@Guadiela.com

CARTA DE ENCARGO

6 DE NOVIEMBRE DE 2014

PRIVADO Y CONFIDENCIAL
GRUPO GUADIELA
Calle del Lince Ibérico nº 11
Polígono Las Charcas
Cuenca, España

Estimado Sr. Alcantud,
Nos complace remitirle a continuación una propuesta de servicios profesionales que según lo comentado, se ajusta a sus necesidades.

OBJETIVO DE LA REVISIÓN

Nos han solicitado que revisemos la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo Guadiela, que a la fecha de la presente carta de encargo, comprenden la información referente a las mercantiles:

Químicas del Guadiela S.A. (Cuenca, España)

Rio Yavarí S.L. (Lima, Perú)

por un período de 5 años, comprendiendo, por tanto, la realización de las revisiones ("Assurance") correspondientes a todos los ejercicios del Grupo Guadiela que se cierren entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2018.

Al completar la revisión, emitiremos nuestro informe que contendrá nuestra opinión técnica sobre la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa elaborada de acuerdo con los marcos conceptuales de preparación de la información de sostenibilidad especificados en la presente carta de encargo.

ALCANCE DEL TRABAJO

Según lo acordado, las revisiones tendrán el siguiente alcance:

· La revision de Químicas del Guadiela, S.A. será de seguridad razonable.

· La revisión de Río Yavarí, S.L. será de seguridad limitada.

RESPONSABILIDADES DE LOS REVISORES

Realizaremos nuestro trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las normas profesionales de revisión aceptadas internacionalmente y más concretamente aplicaremos en nuestro enfoque metodológico las siguientes normas:

- International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) del International Auditing and Assurance Standards Board del IFAC.
- AA 1000 AS de Accountability para la revisión del cumplimiento de los principios de Accountability (inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta)

Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética así como que planifiquemos y ejecutemos la revisión con el fin de obtener una seguridad razonable o limitada de que la información de RSC está libre de incorrecciones materiales. Un trabajo de revisión, conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia sobre las operaciones y los indicadores revelados en las memorias de RSC. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor, y puede incluir la valoración de los riesgos de incorrección material en la información financiera como consecuencia de errores intencionados de la dirección del grupo o de las sociedades que lo componen. Asimismo, puede incluir la evaluación de la razonabilidad de las estimaciones realizadas por la dirección para la presentación de la información de RSC.

Debido a las limitaciones inherentes de cualquier revisión externa, junto con las limitaciones inherentes al control interno, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales, aun cuando la revisión se planifique y ejecute adecuadamente de conformidad con las normas de referencia arriba mencionadas

Al efectuar nuestras valoraciones del riesgo, tenemos en cuenta el control interno relevante para la preparación de la información de sostenibilidad por parte del grupo con el fin de diseñar los procedimientos de comprobación que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia de determinados controles internos. No obstante, les comunicaremos por escrito cualquier deficiencia significativa en el control interno relevante para la emisión de información financiera y no financiera que identifiquemos durante la realización de nuestro trabajo.

RESPONSABILIDAD Y MANIFESTACIONES DE LOS ADMINISTRADORES

Realizaremos la revisión partiendo de la premisa de que el órgano de administración reconoce y comprende que es responsable de:

a) La preparación de la información de RSC, de conformidad con los marcos conceptuales de preparación de la Información de Sostenibilidad generalmente aceptados que en el caso del grupo Guadiela y de acuerdo con la información que ustedes nos han facilitado comprenden:
   - Indicadores Guía G 4 , " Global Reporting Initiative", para la preparación de la información relevante de sostenibilidad y los indicadores de desempeño utilizados.
   - AA 1000 SES , "Accountability", en cuanto al cumplimiento de los principios de Inclusividad , relevancia y capacidad de respuesta de su organización.
   - La normativa de Responsabilidad Social Corporativa que en cada caso pueda resultar de aplicación.

b) El control interno que la dirección del grupo Guadiela considere necesario para permitir la preparación de la información de sostenibilidad libre de incorrecciones materiales debidas a manipulación, fraude o error; y

c) Proporcionarnos:
   i Acceso a toda la información de la que tenga conocimiento y que sea relevante para la preparación de la información de sostenibilidad;
   ii Información adicional que podamos solicitar a diferentes directores del grupo para los fines de la revisión; y

iii Acceso ilimitado a las personas del grupo de las cuales consideremos necesario obtener evidencia en nuestros procedimientos de revisión.

Como parte de nuestra metodología de trabajo, solicitaremos al órgano de gobierno de la entidad confirmación escrita, a nuestra atención, de las manifestaciones realizadas en relación con la revisión de la información de sostenibilidad.

Una vez emitido nuestro informe, se comprometen a informarnos sobre los hechos relevantes que puedan afectar a la información de sostenibilidad del grupo y que lleguen a su conocimiento con posterioridad a la emisión del mismo.

Si ustedes tuvieran la intención de publicar la memoria de RSC junto con nuestro informe de revisión en un documento que contenga otra información, se comprometen a: (a) proporcionarnos un borrador del documento para su lectura, y (b) obtener nuestro consentimiento para la inclusión en él de nuestro informe, antes de que dicho documento se publique y distribuya.

HONORARIOS Y FACTURACIÓN

Nuestros honorarios se fijan en función del tiempo empleado en la realización del trabajo y de nuestras tarifas horarias de en vigor cada año, por categorías profesionales, aplicadas con carácter general. Nuestros honorarios por el examen de la información de RSC del Grupo Guadiela correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2014, ascienden a 17.000 euros. A este importe se adicionarán los gastos que incurramos por su cuenta y el I.V.A. correspondiente.

Hemos efectuado esta estimación teniendo en cuenta las premisas siguientes:

- El grupo nos entregará su Memoria de RSC definitiva antes del 30 de junio del ejercicio inmediatamente posterior al ejercicio objeto de revisión.
- El grupo nos prestará su máxima colaboración en la preparación de ciertos trabajos, tales como análisis de operaciones, conciliaciones de diferencias de registros, búsqueda de comprobantes y documentos, etc. Estos trabajos así como las cartas de confirmación que en su caso seleccionemos serán puestos a nuestra disposición en el plazo que fijemos de común acuerdo.

Si durante la realización de nuestra revisión observásemos cambios en las circunstancias en base a las cuales se ha realizado el presente encargo, tales como fusiones, absorciones, cambios de objeto social, modificación de volumen de negocio o de la cifra patrimonial, modificación en los criterios de presentación de la información, circunstancias que hagan necesaria la reemisión de informes, errores en aquellos detalles que les hubiéramos solicitado, modificación del sistema de informes internos y otros similares, se lo notificaríamos explicándoles los motivos que nos obligan a variar los honorarios estimados, basándonos en el número de horas a realizar en virtud de los cambios operados.

Para cada uno de los ejercicios sucesivos nuestros honorarios, tomando como base el importe total señalado para el ejercicio 2014, se modificarán anualmente de acuerdo con nuestras tarifas horarias en un porcentaje equivalente al IPC del sector servicios (sin alquileres).

INFORMES Y FECHAS DE ENTREGA

De acuerdo con la información previa que nos han facilitado, entendemos que la finalidad principal perseguida por el grupo Guadiela con la contratación de nuestros servicios profesionales es poder contar con un informe de revisión de su información de RSC para uso interno del órgano de administración y para poder acreditar frente a posibles inversores y otros grupos de interés, una mayor grado de fiabilidad en relación con el contenido de sus memorias de RSC. Como consecuencia de lo anterior, nos han solicitado que la entrega de nuestro informe se produzca no más tarde del 30 de septiembre del ejercicio posterior al periodo al cual va referido el informe. Dicho compromiso se encuentra sujeto a que hayamos obtenido la memoria definitiva de RSC del grupo dentro del plazo fijado (antes del 30 de junio) y hayamos podido terminar nuestro trabajo con anterioridad a la fecha de entrega del informe.

En relación con lo indicado anteriormente el grupo Guadiela se compromete a comunicar a Contreras Consulting S.L., con una antelación suficiente (no inferior a un mes) cualquier modificación en la fecha fijada para la entrega de la memoria. Contreras Consulting S.L. comunicará por escrito al Grupo Guadiela cualquier incidencia significativa en el transcurso del trabajo que pueda suponer un retraso en la emisión del informe correspondiente dentro del plazo mencionado o incluso la imposibilidad manifiesta de su emisión.

La prestación de los servicios objeto del presente encargo se regirá en todo caso por las disposiciones legales vigentes en cada momento.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Para la resolución de los conflictos que puedan surgir en la aplicación o interpretación del presente contrato, ambas partes acuerdan su sometimiento al sistema de mediación acudiendo a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid.

Si no fuere posible solucionar el conflicto a través del sistema de mediación, las partes se someterán a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, renunciando, en su caso, al fuero que pudiera corresponderles.

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Le quedaremos muy agradecidos si se sirve confirmarnos su aceptación de las condiciones expresadas haciéndonos llegar la copia firmada de la presente carta de encargo.

Con este motivo, le saludamos muy atentamente.

CONTRERAS CONSULTING S.L.

D. Adalberto Espín Canelo
Socio

GRUPO GUADIELA

D. Sebastián Alcantud y Gelabert
Consejero Delegado

PROGRAMA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN (ASSURANCE) DE LA MEMORIA DE RSC CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2014 DEL GRUPO GUADIELA

QUÍMICAS DEL GUADIELA S.A. REVISIÓN CON UN NIVEL DE SEGURIDAD RAZONABLE

1) Revisión legal:

- Estatutos y otros pactos societarios.
- Modelo de Prevención Penal. Análisis de la adecuación de los riesgos propios de la actividad, e idoneidad de las acciones preventivas o correctivas.
- Valoración de riesgos fiscales y fijación de los precios de transferencia con entidades y personas vinculadas.
- Tratamiento de los eventuales conflictos de interés de los miembros del Consejo de Administración.
- Revisión del informe de auditoría e informe de gestión del ejercicio 2014.
- Circularización al asesor legal de la sociedad para determinar la existencia de reclamaciones o litigios en curso.
- Verificación del informe de cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y seguridad y salud en el trabajo.

2) Procedimientos analíticos:

- Evolución de las ventas, márgenes y resultado de explotación desde el ejercicio 2010 hasta 2014. Análisis y explicación de las fluctuaciones más significativas o atípicas.
- Evolución de los créditos y préstamos, su influencia en el epígrafe gastos financieros para el período 2010-2014.
- Análisis del presupuesto y "cash-flow" para los ejercicios 2015-2017.

3) Pruebas de cumplimiento:

Control Interno

- Reunión con la responsable de RSC para diseñar un flujograma que refleje las fuentes donde se origina la información no financiera y los controles existentes antes de su incorporación a la Memoria RSC.
- Verificación de la aplicación de los siguientes controles sobre variables incluidas en la Memoria RSC:
  - Cotejo de los datos financieros con las Cuentas Anuales auditadas.
  - Cotejo de los datos de plantilla con el Libro Matrícula del Personal.
  - Cotejo de los datos de indicadores medioambientales con el informe emitido por Environment Appraisal S.L.

Proveedores

Adicionalmente, a partir del balance de comprobación de sumas y saldos se han seleccionado 23 proveedores (lo que supone un 87 % del total de proveedores) para verificar que en todos los casos existe:

- Certificado válido de evaluación preliminar con la calificación de "apto".
- Comprobante de su inclusión en el programa de formación anual de proveedores, cuando proceda.
- Verificación de que el contrato con el proveedor contiene las cláusulas de respeto a los trabajadores, al medioambiente y al entorno social.

4) Procedimientos sustantivos:

Recursos Humanos

Justificación de la asistencia a la formación sobre el código de conducta para directores de departamento, jefes de zona y comerciales de la red de venta. Alcance de la comprobación 100%.

- Verificación mediante evidencia externa (factura) y su pago (extracto bancario) de todas las campañas de prevención de enfermedades desarrolladas durante 2014.
- Verificación mediante evidencia externa (factura) e interna (justificante de asistencia) de las horas de formación de empleados realizadas en 2014.

Proyectos Medioambientales

a) Verificación de la inversión realizada en el proyecto *"Buitrex"* en los ejercicios 2011-2014, a partir de documentación que sirvió de base para la presentación del mismo (autor D. José María Frascuelo Botella, catedrático de biología de la universidad de Valencia, fecha edición: 11 de octubre de 2009). Comprobación de los gastos incurridos hasta 31 de diciembre de 2014 mediante:
   - Extracto bancario.
   - Confirmación por escrito de la dirección general de medioambiente de la Junta de Comunidades de los gastos incurridos en el proyecto.

b) Verificación de la inversión inicial realizada en el Proyecto Reteles cuya puesta en marcha tuvo lugar en 2013 a partir de:
   - Memoria del proyecto presentada por el servicio de acuicultura y pesca de la Junta de Comunidades, edición de 17 de octubre de 2012.
   - Informe de la dirección facultativa de obra, donde consta el grado de avance de la construcción (Fase 1 y 2)
   - Confirmación de las transferencias recibidas por la empresa constructora Roca Pedrerol S.L. por la ejecución parcial de obra.
   - Extractos bancarios con las transferencias realizadas.

Clientes

- Verificación a partir de los registros de producción y del registro de reclamaciones de clientes del índice de reclamaciones incluido en la memoria de RSC del ejercicio 2014.
- Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes del ejercicio 2014 y del tratamiento de sus incidencias.

5) Políticas de Comunicación

- Verificación de la adecuación de la Memoria de RSC a la Guía G4 del Global Reporting Initiative.
- Revisión del documento denominado Plan de Mejora del Diálogo (PMD) y verificación de su aplicación a diferentes niveles a partir de las actas y las conclusiones de las reuniones realizadas, selección de muestra para 2014: todas las reuniones del departamento de ventas y del departamento de producción (oficina técnica).
- A partir del registro de entrada de sugerencias, consultas, quejas y peticiones seleccionar aleatoriamente 15 entradas para verificar su tratamiento interno de acuerdo con su naturaleza y su adecuado trámite o archivo en su caso.

6) Grupos de interés

- Verificación de la inclusión de todos los grupos de interés en el Plan de Inclusividad.
- Revisión de la correcta aplicación de los principios establecidos por la norma AA1000APS de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta respecto a la relación con los grupos de interés.
- Comprobación de los niveles de actuación conjunta determinados para cada grupo y del efectivo cumplimiento durante 2014 de las pautas de comunicación acordadas.
- Concretamente este trabajo se realizará al 100% sobre los siguientes colectivos :
  - Proveedores
  - Clientes
  - Instituciones de crédito
  - Empleados

RÍO YAVARÍ, S.L. REVISIÓN CON UN NIVEL DE SEGURIDAD LIMITADA

1) Revisión legal:

- Estatutos y otros pactos societarios
- Análisis de los riesgos propios de la actividad, e idoneidad de las acciones preventivas o correctivas previstas.
- Valoración de riesgos fiscales y fijación de los precios de transferencia con entidades y personas vinculadas.
- Tratamiento de los eventuales conflictos de interés de los miembros del Consejo de Administración.
- Revisión del informe de auditoría e informe de gestión del ejercicio 2014.
- Circularización al asesor legal de la sociedad para determinar la existencia de reclamaciones o litigios en curso.
- Verificación del informe de cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y seguridad y salud en el trabajo.

2) Procedimientos analíticos:

- Evolución de las ventas, márgenes y resultado de explotación desde el ejercicio 2010 hasta 2014. Análisis y explicación de las fluctuaciones más significativas o atípicas.
- Evolución de los créditos y préstamos, su influencia en el epígrafe gastos financieros para el período 2010-2014.
- Análisis del presupuesto y "cash-flow" para los ejercicios 2015-2017.

3) Pruebas de cumplimiento:

Control Interno

- Reunión con la responsable de RSC para diseñar un flujograma que refleje las fuentes donde se origina la información no financiera y los controles existentes antes de su incorporación a la Memoria RSC.
- Verificación de la aplicación de los siguientes controles sobre variables incluidas en la memoria RSC:
  - Cotejo de los datos financieros con las Cuentas Anuales auditadas.
  - Cotejo de los datos de plantilla con el Libro Matrícula del Personal.
  - Cotejo de los datos de indicadores medioambientales con el informe emitido por Environment Appraisal S.L.

4) Procedimientos sustantivos:

Recursos Humanos

Justificación de la asistencia a la formación sobre el código de conducta para directores de departamento. Alcance de la comprobación 100%.

- Verificación mediante evidencia externa (factura) e interna (justificante de asistencia) de las horas de formación de empleados realizadas en 2014.

Compromisos sociales

Verificación de la inversión realizada en el proyecto Toconaré (formación profesional y adaptación al medio en la comunidad machiguenga) a partir de:

- Acuerdo firmado por Rio Yavarí, S.L y el departamento de asuntos indígenas de Perú donde constan las condiciones del proyecto.
- Confirmación de las transferencias recibidas por la plataforma docente "SELVAZ", encargada del desarrollo local del proyecto.

Clientes

Verificación a partir de los registros de producción y del registro de reclamaciones de clientes del índice de reclamaciones incluido en la memoria de RSC del ejercicio 2014.

Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes del ejercicio 2014 y del tratamiento de sus incidencias.

5) Políticas de Comunicación.

Revisión del documento denominado Plan de Mejora del Diálogo (PMD) y verificación de su aplicación a diferentes niveles a partir de las actas y las conclusiones de las reuniones realizadas, selección de muestra para 2014: todas las reuniones del departamento de ventas y del departamento de producción (oficina técnica).

6) Grupos de interés

- Verificación de la inclusión de todos los grupos de interés en el Plan de Inclusividad.
- Revisión de la correcta aplicación de los principios establecidos por la norma AA1000APS de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta respecto a la relación con los grupos de interés.
- Comprobación de los niveles de actuación conjunta determinados para cada grupo y del efectivo cumplimiento durante 2014 de las pautas de comunicación acordadas.
- Concretamente este trabajo se realizará al 100% sobre los siguientes colectivos :
  - Proveedores
  - Clientes
  - Instituciones de crédito
  - Empleados

INFORME DE ASSURANCE O VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A LA DIRECCIÓN DE QUÍMICAS DEL GUADIELA, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información financiera y no financiera contenida en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Guadiela, en lo referente a la Sociedad de Químicas del Guadiela, S.A. para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 (en adelante "La Memoria"). La información revisada corresponde a:

- Los indicadores incluidos en las secciones denominadas Desempeño Económico, Desempeño Ambiental y Desempeño Social , incluyendo los indicadores detallados en los apartados 1.5 Resultados Económicos; 6.5 Indicadores Recursos Humanos; 7.3 Indicadores Medioambientales; 9.2 Indicadores Clientes.
- La aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 APS 2008 así como la adecuación a las indicaciones de la Guía G4 del Global Reporting Initiative según lo detallado en la Memoria en el apartado 3. Marcos de elaboración de la información de RSC.
- La información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad en 2.014.

La Dirección de Químicas del Guadiela S.A. es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con las directrices establecidas en la Norma de Principios de Accountability AA1000,2008 (AA1000 APS) y de la determinación de los objetivos de la firma en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información sobre Sostenibilidad.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de seguridad razonable y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2014. Los datos de ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits Review emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Esta norma exige que cumplamos con las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la International Ethics Standards Board for Accountants que establece requisitos de independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Además hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS 2008 de Accountability de nivel alto (Tipo 2) correspondiente al aseguramiento razonable según ISAE 3000 que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la entidad de la norma AA1000 APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño expuesta en la Memoria.

Un encargo de seguridad razonable consiste en aplicar procedimientos dirigidos a obtener evidencia sobre los procesos y controles utilizados por la entidad en la preparación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, hemos tenido en cuenta los controles internos relevantes para la preparación y presentación adecuada, por parte de la entidad de la información a revisar, con el fin de diseñar los procedimientos de revisión apropiados a las circunstancias.

En nuestro trabajo hemos llevado a cabo los siguientes procedimientos:

- Revisión legal y entrevistas con los miembros del Órgano de Administración y del departamento de RSC.
- Verificación del cumplimiento de los indicadores económicos, sociales y medioambientales.
- Pruebas de control interno de los flujos de información no financiera y pruebasen el área de proveedores.
- Procedimientos de comprobación de las inversiones en: formación, proyectos medioambientales y de las reclamaciones de clientes del ejercicio 2014.
- Revisión de las políticas de comunicación (Plan de Mejora del Diálogo –PMD) y la inclusión en el diálogo de los grupos de interés.
- Lectura detallada de la Memoria de RSC del Grupo Guadiela.
- Visita a las instalaciones fabriles para la verificación de las iniciativas de seguridad y salud en el trabajo.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 APS, en diálogo con grupos de interés y especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Conclusiones del trabajo

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones:

- Los indicadores incluidos en los apartados de Presentación, Recursos Humanos, Medioambiente, Clientes y Comunicación sobre su desempeño Económico, Ambiental y Social se pueden considerar fiables y cumplen, en todos los aspectos significativos, con el sistema de reporte de GRI G4 de Responsabilidad Social Corporativa.
- Químicas del Guadiela, S.A. ha aplicado en todos los aspectos significativos los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de Accountability AA1000 APS 2008 según lo detallado en el correspondiente apartado 3. Marcos de elaboración de la información de RSC de la Memoria:

  Inclusividad: Se ha desarrollado un proceso de participación y diálogo con los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de la estrategia de RSC.

  Relevancia: La metodología aplicada para la identificación de la materialidad es adecuada y por tanto se han destacado correctamente los aspectos relevantes en la Memoria de RSC.

  Capacidad de respuesta: Mediante su Plan de RSC, Químicas del Guadiela, S.A. está dando respuesta a las necesidades de sus grupos de interés más importantes.

En otro documento para uso interno, proporcionaremos al Grupo Guadiela un informe que contiene nuestras conclusiones respecto a potenciales área de mejora.

CONTRERAS CONSULTING, S.L.

D. Adalberto Espín Canelo

Socio

28 de febrero, 2015

A LA DIRECCIÓN DE RÍO YAVARÍ, S.L.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información financiera y no financiera contenida en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Guadiela, en lo referente a la Sociedad Río Yavarí, S.L. para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 (en adelante "La Memoria"). La información revisada corresponde a:

- Los indicadores incluidos en las secciones denominadas Desempeño Económico, Desempeño Ambiental y Desempeño Social , incluyendo los indicadores detallados en los apartados 1.5 Resultados Económicos; 6.5 Indicadores Recursos Humanos; 7.3 Indicadores Medioambientales; 9.2 Indicadores Clientes.
- La aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 APS 2008 así como la adecuación a las indicaciones de la Guía G4 del Global Reporting Initiative según lo detallado en el Informe en el apartado 3. Marcos de elaboración de la información de RSC.
- La información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad en 2.014.

La Dirección de Río Yavarí, S.L. es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con las directrices establecidas en la Norma de Principios de Accountability AA1000, 2008 (AA1000 APS) y de la determinación de los objetivos de la firma en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información sobre Sostenibilidad.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de seguridad limitada y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2014. Los datos de ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits Review emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Esta norma exige que cumplamos con las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la International Ethics Standards Board for Accountants que establece requisitos de independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Además hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS 2008 de Accountability de nivel moderado (Tipo 1) correspondiente al aseguramiento limitado según ISAE 3000 que abarca la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la entidad, de la norma AA1000 APS, sin evaluar la fiabilidad de la información referente al desempeño expuesta en la Memoria.

Un encargo de seguridad limitada consiste en aplicar procedimientos dirigidos a obtener evidencia sobre los procesos y controles utilizados por la entidad en la preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, hemos tenido en cuenta los controles internos relevantes para la preparación y presentación adecuada, por parte de la entidad de la información a revisar, con el fin de diseñar los procedimientos de revisión apropiados a las circunstancias.

En nuestro trabajo hemos llevado a cabo los siguientes procedimientos:

- Revisión legal y entrevistas con los miembros del Órgano de Administración y del departamento de RSC.
- Verificación de la existencia de los indicadores económicos.
- Revisión con el responsable de RSC para determinar cómo se elaboran los datos y se integran en la Memoria de RSC.

- Procedimientos de comprobación de las iniciativas de: formación, proyectos medioambientales y de las reclamaciones de clientes del ejercicio 2014.
- Revisión de las políticas de comunicación (Plan de Mejora del Diálogo –PMD) y la inclusión en el diálogo de los grupos de interés.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 APS, en diálogo con grupos de interés y especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Conclusiones del trabajo

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores incluidos en los apartados de Presentación, Recursos Humanos, Medioambiente, Clientes y Comunicación sobre su desempeño Económico, Ambiental y Social no se puedan considerar fiables o que incumplen, en algún aspecto significativo, con el sistema de reporte de GRI G4 de Responsabilidad Social Corporativa.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que Río Yavarí, S.L. no ha aplicado en todos los aspectos significativos, los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de Accountability AA1000 APS 2008 según lo detallado en el correspondiente apartado 3. Marcos de elaboración de la información de RSC de la Memoria:

  Inclusividad: Se ha desarrollado un proceso de participación y diálogo con los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de la estrategia de RSC.

  Relevancia: La metodología aplicada para la identificación de la materialidad es adecuada y por tanto se han destacado correctamente los aspectos relevantes en el Informe de RSC.

  Capacidad de respuesta: Mediante su Plan de RSC, y su diálogo con los grupos indígenas locales, Río Yavarí, S.L. está dando respuesta a las necesidades de sus grupos de interés más importantes.

En otro documento para uso interno, proporcionaremos al Grupo Guadiela un informe que contiene nuestras conclusiones respecto a potenciales área de mejora.

CONTRERAS CONSULTING, S.L.

D. Adalberto Espín Canelo

Socio

28 de febrero, 2015

ESTUDIOS

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA E INFORMES INTEGRADOS

CASO PRÁCTICO

JUNIO 2016

economistas
Consejo General

REA+REGA
corporación de auditores

Claudio Coello, 18 -1º
28001 Madrid
Tel.: 91 432 26 70
www.rea-rega.economistas.es