



Modelo de Responsabilidad Social Empresarial  
Enkarterri Green



La asociación empresarial “Enkarterri Group” puso en marcha ya el pasado año un sello de calidad empresarial denominado “Modelo de Responsabilidad Social Empresarial Enkarterri Green”

Se trata de un proyecto ambicioso e innovador, en el cual ya han participado 11 empresas piloto asociadas a Enkarterri Group, y cuyo objetivo es **CERTIFICAR AQUELLAS EMPRESAS que desde una correcta gestión cumplan social, medioambiental y económicamente con un retorno de su riqueza a la comarca.**

Enkarterri Group pretende en este nuevo ejercicio la CERTIFICACIÓN DE 20 NUEVAS EMPRESAS DE ENKARTERRI en su mayoría de carácter industrial y/o servicios conexos a la misma.

Enkarterri Berri Zerbitzuak actúa como pionero de empresas de servicios con un claro componente municipal.

## 1.- METODOLOGÍA

Enkarterri Group estandariza entre las empresas que se adhieren a dicho sello una METODOLOGÍA DE AUDITORIA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN en base al siguiente proceso:

### 1.- ASIGNACIÓN DE EQUIPO AUDITOR

El departamento de programación asigna el equipo auditor idóneo, teniendo en cuenta la capacitación necesaria. Esta asignación es comunicada a la organización quien puede recusar la decisión

### 2.- PLANIFICACIÓN AUDITORIA

El auditor jefe realiza un plan de auditoria con el detalle de la planificación de la misma, recursos, horarios, etc. El plan es enviado a la organización con la antelación suficiente.

### 3.- EJECUCIÓN AUDITORIA

Siguiendo el plan de auditoria, se lleva a cabo la auditoría en las instalaciones de la organización a certificar. El equipo auditor tiene como objetivo recoger evidencias que muestren el cumplimiento con los requisitos de la auditoria (legales, contractuales, normativos y los propios del sistema de la organización). Las evidencias se obtienen mediante revisión de documentación y registros, revisión de instalaciones, entrevista a personal, etc.

### 4.- INFORME AUDITORIA

Como resultado de la auditoría, el auditor jefe emite un informe con el resultado de la auditoria. En este informe se incluyen todos los datos y los incumplimientos detectados si es el caso.

### 5.- PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS

En el caso de que se hayan detectado incumplimientos, la organización debe presentar un plan de acciones correctoras que evidencie que los incumplimientos detectados han sido solucionados. Este plan es analizado por el auditor jefe quien emite una recomendación. Posteriormente, el departamento técnico analiza todo el expediente y emite una decisión definitiva.

### 6.- EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Una vez que la decisión es favorable, se emite el correspondiente certificado, con todos los datos de la organización certificada (razón social, alcance, emplazamientos, etc.) Se incluye así mismo la vigencia del certificado que será de 3 años excepto cuando se realiza como consecuencia de un proceso de transferencia.

### 7.- AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Aunque el ciclo de certificación es de 3 años, se deben realizar 2 seguimientos anuales. Estas auditorías serán documentales evaluando el auditor la evolución de las acciones de mejora y de los indicadores de gestión.

#### 8.- AUDITORIA DE RENOVACIÓN

Previo a la finalización de la vigencia del certificado debe realizarse una auditoria de renovación. Esta auditoria sigue la misma sistemática definida y se evalúa la eficacia del sistema completo en su totalidad, analizando la evolución del sistema durante todo el ciclo y el estado de los incumplimientos detectados en auditorias previas. Una vez adoptada una decisión favorable, y siempre antes de que el certificado pierda validez, se emite un nuevo certificado con una validez de 3 años, iniciándose un nuevo ciclo de certificación.

## **2.- PROCESO ACTUAL DE ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK**

Para la consecución del informe favorable de la empresa auditora, la sociedad ha sido analizada pormenorizadamente en las tres esferas o ámbitos comentados (Social, Medioambiental y Económico).

De este proceso, se ha constatado que muchas de las medidas con las que la sociedad trabaja están ya instaladas en la sociedad y otras era conveniente adoptarlas.

De todo ello, con la necesidad de que sean reflejadas y constatadas, la empresa auditora nos insta a la redacción de varios documentos que deben ser asumidos por la sociedad.

De este requerimiento salen los documentos que, pese a no ser necesario, desean ser aprobados mediante Consejo de Administración para si cabe dar más relevancia, solemnidad y vinculación a los mismos procediendo posteriormente a su publicación en la Web de la sociedad.

Estos son los siguientes:

- Código Ético detallado con mención empresa al compromiso con el desarrollo de la Comarca.
- Despliegue de acciones a nivel estratégico, medioambiental y social en el próximo año.
- Código de compromiso con el personal
- Condiciones de Contratación.

### 3.- DOCUMENTOS SUJETOS A APROBACIÓN

#### 3.1.- CÓDIGO ÉTICO

Nuestras pautas de conducta

A pesar de que la sociedad se rige en el ámbito marcado por sus estatutos, por ser igualmente una sociedad pública de la administración local (ayuntamiento), esta adopta los parámetros generales de funcionamiento del ayuntamiento en ámbitos tan diferentes como igualdad, apartado idiomático, de transparencia, etc.

No obstante y pese a ello, EBZ desea aglutinar en este código aspectos que automáticamente sobrevienen de su papel de apéndice del Ayuntamiento con otros no mencionados explícitamente. Estos son los siguientes:

##### Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK asume el compromiso de actuar siempre de acuerdo con la legislación vigente, con el Sistema Normativo interno establecido con las prácticas éticas internacionalmente aceptadas con respeto a los derechos humanos y las libertades.

##### Respeto a las personas

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.

##### Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación.

##### Cooperación y dedicación

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK propicia un entorno de cooperación y trabajo en equipo para un mejor aprovechamiento de todas las capacidades y recursos.

##### Uso y protección de los activos

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional, y se compromete a facilitar los medios para la protección y salvaguarda de los mismos.

##### Corrupción y soborno

La corrupción y el soborno aparecen cuando los empleados hacen uso de prácticas no éticas para la obtención de algún beneficio para la compañía o para ellos mismos. La corrupción y el soborno son una de las categorías de fraude.

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la sociedad para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas.

#### Pagos irregulares y blanqueo de capitales

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK establece políticas para prevenir y evitar en el transcurso de sus operaciones la realización de pagos irregulares o blanqueo de capitales con origen en actividades ilícitas o delictivas.

#### Imagen y reputación corporativa

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK considera que uno de los elementos básicos que contribuyen a su imagen y reputación corporativa es el establecimiento de relaciones de ciudadanía responsable en el entorno en el que desarrolla su actividad.

#### Lealtad a la empresa y conflicto de intereses

Los conflictos de interés aparecen en aquellas circunstancias donde los intereses personales de los empleados, de forma directa o indirecta, son contrarios o entran en colisión con los intereses de la sociedad, interfieren en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades o les involucran a título personal en alguna transacción u operación económica de la sociedad.

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK considera que la relación con sus empleados debe basarse en la lealtad que nace de unos intereses comunes.

#### Tratamiento de la información y del conocimiento

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK considera la información y el conocimiento como uno de sus activos principales e imprescindibles para la gestión empresarial, por lo que deben ser objeto de una especial protección.

Declara la veracidad de la información como principio básico en sus actuaciones, por lo que los empleados deben transmitir de forma veraz toda la información que tengan que comunicar, tanto interna como externamente, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error al que la recibe.

#### Relaciones con el ayuntamiento (como socio)

El propósito de ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK es trabajar hacia la promoción, económica y el empleo LOCAL Y COMARCAL, por lo que se compromete a proporcionar información objetiva, transparente, adecuada y oportuna sobre la evolución de la sociedad. De igual manera, ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK, como se desprende de sus estatutos fundacionales, se compromete a desarrollar las bases necesarias para la participación de los representantes municipales en las decisiones que les corresponden.

#### Relaciones con la comarca, empresas colaboradoras y proveedores

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, entendiendo que el marco geográfico que posibilita esto, es la comarca de Enkarterri, buscando establecer con dichas entidades relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo.



### **3.2.- POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL**

La Dirección y los trabajadores de ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK conscientes de que hoy en día no puede considerarse ninguna actividad sin tener en cuenta la importancia de la satisfacción de las personas usuarias del servicio, tanto desde el punto de vista del receptor del servicio como de que éste forma parte del resto de la sociedad, la cual directa o indirectamente se ve afectada por la incidencia del citado servicio en el medio ambiente y la naturaleza.

Desde este punto de vista el desarrollo económico ha de ser equilibrado, ofreciendo en todo momento un servicio acorde con lo demandado por las personas usuarias del servicio y la sociedad en su conjunto y aprovechando racionalmente por un lado las fuentes de energía y las materias y controlando por otro las emisiones y residuos contaminantes generados, permitiendo cubrir las necesidades actuales pero sin agotar los recursos y todo ello sin perder la perspectiva de cuáles son las necesidades y requerimientos del cliente y procurando su máxima satisfacción.

Para conseguir este objetivo, ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK ha definido una Política Medioambiental

Esta política Medioambiental implantada por ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK se apoya en el cumplimiento de los siguientes principios:

- La protección del Medio Ambiente es un factor determinante en el desarrollo de nuestra actividad.
- Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales medioambientales que nos son de aplicación por razón de la actividad desarrollada y de la ubicación geográfica.
- Cumplir los requisitos medioambientales voluntariamente asumidos.
- La minimización de los efectos medioambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y en otros emplazamientos.
- La Política Medioambiental está abierta para la participación activa de todo el personal y para incluir las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, con objeto de fomentar la mejora continua.
- Conseguir la satisfacción de las personas usuarias del servicio y la sociedad en su conjunto.
- En nuestros principios de actuación prevalecen los criterios de prevención frente a los de corrección.
- ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK mantiene sensibilizados y concienciados a todos sus empleados.

- Realizamos una evaluación periódica anual de los efectos medioambientales derivados de nuestra actividad, a efectos de mantenimiento y mejora continua de La Política Medioambiental y revisión periódica de los objetivos y metas establecidos, dentro del marco de actuación de las buenas prácticas medioambientales, conocidas y asumidas por los empleados de ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK.
- La Política Medioambiental se integra en la gestión global de la sociedad.
- ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK define objetivos y metas concretas y medibles para los que define un programa ambiental, siendo revisables según su consecución al menos una vez al año.
- Documentar, implementar y mantener al día la política medioambiental de la sociedad, así como comunicarla a todos sus empleados.
- ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK tiene a disposición de todas las personas usuarias del servicio y del público en general su Política Medioambiental, siguiendo con el compromiso de transparencia que ya sigue.

Dentro de nuestra oficina nos comprometemos a llevar a cabo acciones para reducir nuestro impacto en el medio ambiente a través de medidas de eficiencia energética:

- Separación de residuos y reciclaje en la oficina.
- Auditoría energética de Instalaciones municipales gestionadas por la sociedad (teatro y Longar) y medición del consumo de gas.
- Instalación fotovoltaica.

### **3.3.- POLÍTICA SOBRE PERSONAL.**

#### Condiciones actuales de la sociedad.

Enkarterri Berri Zerbitzuak posee actualmente una única persona trabajadora a tiempo total.

Esta persona esta sujeta por un lado a las condiciones de contratación reguladas por tratarse de una sociedad de capital público pero del mismo modo también a las instrucciones de contratación aprobadas por su consejo de administración en fecha del 30 de enero del 2014.

Estas condiciones pretenden asegurar unos principios de publicidad, libre concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

La condición de empresa pública obliga a la oferta pública de empleo. En estos momentos, debido al corto recorrido de la sociedad, y debido a las nuevas competencias que la misma maneja, dicha plaza se encuentra en unas condiciones de finalización en fecha concreta sin que sea posible la condición de persona trabajadora indefinida sin mediar una oferta pública de empleo.

Por otro lado, a pesar de que la sociedad unicamente posee una persona trabajadora directa, tiene una relación directa con varios trabajadores por tener sub-contratados o con una colaboración estrecha varios servicios.

Este es el caso de empresas de formación que actúan en su sede de Enkarlan como Maristas, Bagabiltza, Fondo Formación, etc. u otras que actúan en el Zalla Zine-Antzokia, preferentemente Areto S.L.

#### Condiciones de del personal directo o indirecto.

##### Selección / Contratación

Esta normalizado tanto por parte de la sociedad (más si cabe por la competencia que desarrolla la sociedad en pro del empleo local y comarcal) como por las empresas que trabajan para/con la sociedad la importancia de la procedencia del entorno, tanto en la contratación directa,

En este sentido, EBZ debe de tener como objetivo la preocupación porque las contrataciones laborales de las entidades con las que trabaja consideren importantes las condiciones de procedencia del entorno.

##### Convenios colectivos

ENKARTERRI BERRI ZERBITZUAK 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). Las relaciones con representantes de los/as trabajadores/as 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.

## Conciliación

EBZ ha de asegurar la compatibilidad de sus propios fines con la vida familiar y circunstancias personales de las personas que la integran.

A pesar de que por acuerdo tácito actualmente ya se realiza, la sociedad ha de comenzar a operar con las medidas de conciliación aprobadas para la plantilla municipal que tiene entre sus medidas las siguientes:

- margen de entrada y salida del lugar de trabajo de 3 horas.
- Cuadratura del total de horas al mes y compensación en el mes posterior.
- Días de libre disposición según convenio y antigüedad.
- Vacaciones consensuadas.

## Formación

Enkarterri Berri Zerbitzuak debe asegurar la formación y capacitación adecuada y necesaria para el desempeño de su función. En este sentido ya ha reflejado en sus presupuestos por primera vez una partida específica para la formación de su personal comprometiéndose en este sentido a dar facilidad de formación tanto económicamente como de tiempo de trabajo.

## Identidad Empresarial y Promoción

Si bien es cierto que el exiguo número de empleos directos que la sociedad maneja no hace establecer acciones concretas respecto a estos dos aspectos, sí que es necesario su mención y al menos un capítulo de intenciones.

En este sentido EBZ velará por la motivación de sus empleados, por un sentimiento de pertenencia de los trabajadores, por una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomenten la implicación de las personas, valorando su actitud al trabajo, su disposición y su proactividad y en último caso, si hubiere posibilidad y aptitud de la persona trabajadora, su promoción

De igual manera, a modo de máxima, la sociedad se ha de comprometer a favorecer unos valores fundamentales como son el respeto, el diálogo y la cercanía, así como un ambiente distendido y de compañerismo que genere la integración de todo su personal.

Asimismo, EBZ aplicará el Plan de Igualdad vigente aprobado por el propio ayuntamiento y fomentará las relaciones con otras áreas municipales de modo ordinario al objeto de la búsqueda de acciones de mejora.

## Otras Acciones:

Dentro de este tipo de acciones vemos como mejora la implementación de diferentes protocolos que presten atención a situaciones de discriminación o acoso sexual,

profesional o moral, concienciación e implicación de las personas en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, psicosociología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social, ... etc.

En este sentido, EBZ articulará los siguientes:

1. Protocolo ante acosos, discriminación por genero o problemas laborales con personal superior o inferior rango en la sociedad.

Pensamos en:

- Acudir directamente al Secretariado de la organización o a la presidencia.
- De estar implicados o tener sospechas de estarlo aprobar en el Consejo de administración como medida que la persona en cuestión pueda presentar su problema en dicho consejo o bien nombrar un representante que lo haga.

2. Protocolos de actuación ante malas praxis observadas

Pensamos en:

- Acudir directamente al Secretariado de la organización o a la presidencia.
- De estar implicados o tener sospechas de estarlo, aprovechar la estructura municipal para denunciar dicha práctica (intervención, tesorería, etc.)

3. Buzón de sugerencias del personal directo e indirecto

Debido a que el numero de trabajadores en las dos sedes, Zalla Zine-Antzokia y ZallaLan (Enkarlan) es numeroso, establecer un buzón físico que recoja de forma anónima las criticas y sugerencias tanto del personal como del público en general.

4. Difusión de dichas acciones.

5. Como acción relevante, debemos de publicitar estos recursos básicamente utilizando el apartado siguiente.

### Formación de los Formadores

Como ya hemos señalado anteriormente, debido a que el numero de trabajadores en las dos sedes, Zalla Zine-Antzokia y ZallaLan (Enkarlan) es numeroso, es muy importante una estructura piramidal que difunda la política de la sociedad y las condiciones y servicios que establece la misma.

En este sentido, HAY UNA ACCIÓN POR ENCIMA DE LAS DEMÁS, que es la del conocimiento del personal.

En ella se darán las nociones que todo este documento se exponen sobre condiciones de contratación, formación, conciliación, protocolos, recursos y política general de la empresa.

### **3.4.- POLÍTICA SOBRE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN**

#### Condiciones de la sociedad.

Enkarterri Berri Zerbitzuak esta sujeta a las instrucciones de contratación aprobadas por su consejo de administración en fecha del 30 de enero del 2014 que se detallan en un documento adjunto.

Estas regulan las contrataciones de la sociedad pública en unas condiciones de publicidad, libre concurrencia, transparencia, confidencialidad e igualdad en base a los importes y las tipos de contratos.

No obstante, la norma deja abierta la posibilidad de libre contratación a los contratos menores bien sean de obras, servicios o suministros.

En este tipo de contrataciones la sociedad siempre ha obrado en torno a la discriminación positiva hacia las empresas del entorno a igual o similar oferta económica y calidades.

Cabe decir que como ejemplo, de las 146 empresas que han trabajado con la sociedad en el año 2018, un 60,27% pertenecen al entorno siendo unicamente un 39,73 las de fuera de él.

Estas empresas de fuera de nuestro entorno son contratadas bajo esta prioridad:

- Ausencia del servicio en la comarca.
- Necesidad de contratación de programación específica en el Zalla Zine-Antzokia y en el Enkarfest
- Reconocimiento de la empresa en cuestión.

#### Compromisos

EBZ se comprometa a continuar manteniendo dicha política de contratación pero siempre respetando las instrucciones de contratación aprobadas y en general los principios de libre concurrencia, publicidad, transparencia, confidencialidad e igualdad que corresponden a los contratos armonizados o mayores.

También, de modo importante, EBZ se compromete a valorar positivamente aquellas ofertas que provengan de productos o servicios que promuevan la sostenibilidad y el medio ambiente.