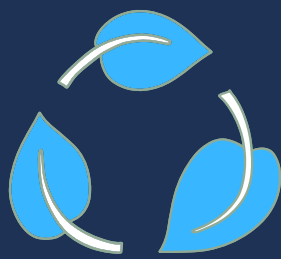


Informe de
Sostenibilidad
2022



Miguel Pi S.L
Sistema de Gestión RSE
Fase Diagnóstica



www.miguelpi-sl.es



Con el apoyo de la Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, mediante la concesión de las ayudas para pymes destinadas a la promoción de la economía sostenible en la Comunitat Valenciana durante el ejercicio 2022, para la elaboración e implantación de la memoria de sostenibilidad.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball

ELABORADO POR:

DEYANIRA SÁNCHEZ A. y BENJAMÍN BENLLOCH M.

REVISADO POR:

TOMÁS GONZÁLEZ CRUZ

Director de la Cátedra de Empresa y Humanismo UV

Índice de contenido

Introducción	3
Información de la Empresa.....	5
Objeto y alcance del diagnóstico.....	6
Metodología	7
Compromiso con la Responsabilidad Social	8
Entender los principios de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad.....	10
¿Cómo estamos en RSE? - Autoevaluación	11
Estado General	12
Eje 1: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	13
Eje 2: Proveedores	14
Eje 3: Público interno	15
Eje 4: Medioambiente.....	17
Eje 5: Clientes / Consumidores	18
Eje 6: Comunidad	19
Eje 7: Gobierno y sociedad.....	20
Los Grupos de Interés.....	21
Identificación y Valoración de los GI	21
Escuchando a los GI.....	22
Eje 1: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	23
Eje 2: Proveedores	23
Eje 3: Público interno	24
Eje 4: Medioambiente.....	25
Eje 5: Clientes / Consumidores	26
Eje 6: Comunidad	26
Eje 7: Gobierno y sociedad.....	27
Análisis de materialidad	28
Misión y Visión orientada a la RS+S.....	31
Sistema de Indicadores RS+S.....	32
Conclusiones.....	35
Referencias	38

Índice de figuras

Figura 1. Alcance de la Fase Diagnóstica.....	6
Figura 2. Composición del cuestionario de autoevaluación.....	11
Figura 3. Nivel de adopción de prácticas RSE en Miguel Pi.....	12
Figura 4. Aspectos evaluados en el eje valores, transparencia y gobierno corporativo	13
Figura 5. Grado de adopción RSC en el eje valores, transparencia y gobierno corporativo	13
Figura 6. Aspectos evaluados en el eje proveedores	14
Figura 7. Grado de adopción RSC en el eje proveedores	14
Figura 8. Aspectos evaluados en el eje público interno	15
Figura 9. Grado de adopción RSC en el eje público interno	16
Figura 10. Aspectos evaluados en el eje medio ambiente	17
Figura 11. Grado de adopción RSC en el eje medio ambiente	17
Figura 12. Aspectos evaluados en el eje clientes / consumidores	18
Figura 13. Grado de adopción RSC en el eje clientes / consumidores	18
Figura 14. Aspectos evaluados en el eje clientes / consumidores	19
Figura 15. Grado de adopción RSC en el eje comunidad	19
Figura 16. Aspectos evaluados en el eje gobierno y sociedad	20
Figura 17. Grado de adopción RSC en el eje gobierno y sociedad	20
Figura 18. Encuesta a los GI – Distribución de respuestas	22
Figura 19. Matriz de materialidad de Miguel Pi	28

Índice de tablas

Tabla 1. Datos comerciales de la empresa	5
Tabla 2. Esquema Fase Diagnóstica RSE.....	7
Tabla 3. Temáticas incluidas en la formación para la empresa.....	10
Tabla 4. Niveles de adopción de la RSE	12
Tabla 5. Grupos de Interés – Matriz de Influencia / Afección	21
Tabla 6. Respuestas de los GI en el eje Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	23
Tabla 7. Respuestas de los GI en el eje Proveedores	24
Tabla 8. Respuestas de los GI en el eje público interno	25
Tabla 9. Respuestas de los GI en el eje medioambiente	25
Tabla 10. Respuestas de los GI en el eje clientes / consumidores	26
Tabla 11. Respuestas de los GI en el eje comunidad	27
Tabla 12. Respuestas de los GI en el eje gobierno y sociedad	27
Tabla 13. Asuntos prioritarios para los GI	29
Tabla 13. Indicadores RS+S en Miguel Pi.....	32

Introducción

La integración de la sostenibilidad en la estrategia empresarial de las pymes españolas es una cuestión prioritaria debido a su participación clave para el desarrollo de la economía sostenible del país, teniendo en cuenta que componen aproximadamente el 99% del tejido empresarial y representan alrededor del 62% del PIB español.

El desarrollo sostenible se ha convertido en la actualidad en un factor clave para la competitividad de las pymes, debido a las expectativas de la sociedad y de las regulaciones gubernamentales, por lo tanto, para este tipo de empresas, incorporar la sostenibilidad a sus actividades se ha convertido en un verdadero reto.

Un reto que presenta una serie de barreras ante las cuales el empresariado necesita orientación y apoyo para vencerlas. La falta de ayudas públicas que apoyen el desarrollo sostenible de la empresa, la falta de recursos humanos y financieros, el alto costo de implementar el desarrollo sostenible en la organización y la falta de consultores especializados que apoyen la implantación de estrategias sostenibles.¹

A pesar de estas barreras, se percibe que en el tejido empresarial de la comunidad valenciana se ejecutan diferentes tipos de acciones en el marco de la **Responsabilidad Social y la Sostenibilidad RS+S**. Ya bien sea dentro de un sistema de gestión de la RSE², estructurado e incorporado a la estrategia empresarial o bien, con acciones puntuales mayoritariamente asociadas a las dimensiones sociales o medioambientales, motivadas por el cumplimiento normativo o la propia iniciativa de la empresa; adoleciendo de los elementos de un sistema de mejora continua.

Este es el caso de **Miguel Pi**. Una empresa que es consciente del impacto de sus actividades y por ello ha implementado políticas para mejorar la conciliación familiar y disminuir la generación de residuos no reutilizables. Sin embargo, sabemos que estas acciones no son suficientes y que debemos avanzar hacia la construcción de un **sistema de gestión estratégico de la responsabilidad social**.

Por ello, en **Miguel Pi**, este año 2022 estamos llevando a cabo un proceso de reflexión sobre los compromisos con la responsabilidad social, el respeto por el medio ambiente, el apoyo al desarrollo de las comunidades cercanas y otra serie de cuestiones que nos permitan avanzar como empresa en el camino de la sostenibilidad.

Para avanzar en la construcción de un sistema de gestión de RSE, entendemos que la primera fase es realizar un diagnóstico que nos permita tener una radiografía de la empresa en materia de responsabilidad social empresarial y plasmarla en un documento útil para comunicar interna y externamente. A partir de este **Informe Diagnóstico**, comenzaremos el proceso de mejora continua que apoye tanto la estrategia como la mejora de la competitividad de **Miguel Pi**.

¹ COGITI (2021). Estudio Desarrollo Sostenible de la Pyme en España

² RSE: Responsabilidad Social Empresarial

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



Este es un proyecto a largo plazo, que cuenta con el compromiso de la dirección y en esta primera fase diagnóstica ha sido liderado por **CARMEN PI**, socia propietaria y apoderada de la compañía, quien ha contado con el apoyo de un equipo de consultoría externo.

Este proceso, además cuenta con el apoyo de la **Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo**, mediante la concesión de las ayudas para pymes destinadas a la promoción de la economía sostenible en la Comunitat Valenciana durante el ejercicio 2022, para la elaboración e implantación de la memoria de sostenibilidad.

Información de la Empresa

Miguel Pi S.L., es una pequeña empresa familiar de 14 trabajadores fundada a principios de siglo XX hacia 1910, como una herrería donde se reparaban las ballestas de los carruajes y de los primeros vehículos.

Es una empresa gestionada por **cuatro generaciones** que comenzó bajo el liderazgo de Miguel Pi Blay cuando la empresa se dedicaba a la reparación de carros de caballo. Posteriormente la empresa pasó al mando de Miguel Pi Plaza cuando empezaban a existir los primeros vehículos de motor que llevaban ballestas.

Años después, el negocio lo heredó Miguel Pi Pechuán cuando ya existían vehículos pesados, convirtiéndose en especialista y referente para otros talleres del sector. Tras su jubilación, la empresa se dividió en dos sociedades: **Miguel Pi SL** dedicada a la reparación de camiones y vehículos de turismo y **estación de servicio Miguel Pi** dedicada a la venta de combustible al por menor.

En el momento en que los camiones sustituyeron las ballestas por otros mecanismos de suspensión, la empresa aprovechando su clientela empezó a entregar nuevos servicios como la reparación de frenos y cambios de ruedas tanto en vehículos pesados como de turismo.

Debido a una gestión económica notable de la empresa, en 1.998 se decidió realizar una inversión para su ampliación. Se compraron terrenos donde se construyó un parking de camiones, se instaló un surtidor de gasolina y gasoil, también se integró el servicio de mecánica para vehículos de turismo.

Las empresas **Miguel Pi** se encuentran alojadas dentro del **polígono industrial L'Andana** y son parte de la Asociación Empresarial L'Andana, de la que es presidenta Carmen Pi, representante legal de Estación de Servicio Miguel Pi y socia apoderada de Miguel Pi S.L.

La asociación empresarial a su vez está vinculada a **Paterna Ciudad de Empresas** y a **Fepeval**.

Tabla 1. Datos comerciales de la empresa

Denominación	CIF/NIF	Domicilio social
MIGUEL PI SL	B96002738	CARRETERA ADEMUZ A VALENCIA (KM 9,7), - 46980 PATERNA (Valencia)
CNAE 2009	SIC	Objeto Social
4520 - Mantenimiento y reparación de vehículos de motor	7538 - Reparaciones de automoción en general	EL COMERCIO AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES GUARDA Y CUSTODIA DE VEHICULOS

Fuente: <https://www.einforma.com/>

Objeto y alcance del diagnóstico

Para abordar un enfoque estratégico y operativo alineado con la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad, es necesario contar con un diagnóstico de la situación de partida de la empresa, con el fin de conocer las actuaciones que viene realizando y que puedan integrarse en un sistema de gestión de la RSE que permita poner en valor el que hacer del negocio. A su vez, el diagnóstico posibilita identificar las áreas de mejora, en referencia a buenas prácticas reconocidas y ampliamente aceptadas por distintos organismos de referencia.

Este diagnóstico es la fase inicial de la construcción del **Sistema de Gestión RSE en Miguel PI**, el que facultará a la empresa para la posterior elaboración y ejecución del plan de actuación de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. En este plan la empresa tendrá la posibilidad de corregir sus puntos débiles, así como explotar y potenciar sus fortalezas.

Por lo tanto, el objeto que persigue este proyecto de diagnóstico es hacer reflexionar a la gerencia, responsables, y demás miembros de la organización. sobre ciertos puntos clave de la gestión en RSE.

Este proceso de reflexión comienza por formalizar el **compromiso con el desarrollo sostenible**, para luego realizar una autoevaluación en materia de acciones y políticas implementadas por la empresa.

Posteriormente, se identifican aquellos colectivos (grupos de interés) con los que se relaciona la organización, estableciendo su relevancia, impacto y expectativas. Este trabajo permitirá a la empresa formular una nueva misión y visión que integre los criterios de la RS+S y entregue una propuesta de valor para sus grupos de interés.

Figura 1. Alcance de la Fase Diagnóstica



Metodología

Para el desarrollo del proyecto, primeramente, se ha tomado como base la guía para implantar sistemas de gestión de responsabilidad social empresarial InnoRSE³, que para la primera fase diagnóstica plantea el siguiente esquema:

Tabla 2. Esquema Fase Diagnóstica RSE

No.	Actividad	Definición
1	Compromiso de la Dirección	Comprensión y adopción del compromiso con la mejora que supone abordar un proceso para sistematizar la introducción de la RSE.
2	Formación	Formación básica a los miembros de la empresa sobre los principios de la RSE, el compromiso de la empresa y el proyecto.
3	Equipo de trabajo	Identificar la persona responsable de la empresa encargada del diagnóstico.
4	Misión y Visión	Detallar la misión y visión de la empresa, consensuada con la Dirección y compartida con el equipo.
5	Grupos de Interés	Identificación de los grupos de interés de la empresa, su relevancia e impacto.
6	Análisis	Valoración del grado de cumplimiento de una serie de prácticas por cada dimensión: económica, social y ambiental.
7	Valoración Global	Informe Final del Diagnóstico

Fuente: Sistema de Gestión InnoRSE. Gobierno de Navarra

Se han combinado distintos instrumentos para facilitar que la empresa realice la autoevaluación de la adopción de prácticas de la RS+S, la identificación de los grupos de interés y sus expectativas en materia de RS+S.

³ <https://innovarsenavarra.com/wp-content/uploads/2022/02/Manual-InnoRSE.pdf>

Compromiso con la Responsabilidad Social

En MIGUEL PI somos conscientes de que el éxito de nuestra organización depende de mantener el equilibrio en la generación de valor económico, social y medioambiental y por tanto entre sostenibilidad y rentabilidad.

Somos conscientes de que a la sociedad le preocupa no sólo la calidad de los servicios que prestamos, sino también la forma en que lo hacemos y los resultados que se revierten sobre ella como consecuencia de nuestra actividad.

Desde hace años hemos tomado acciones en el ámbito del apoyo a causas filantrópicas y de desarrollo de la sociedad, también en la esfera de la responsabilidad social, recientemente adoptamos políticas para mejorar la conciliación familiar, y el compromiso con la preservación del medioambiente, se han implementado labores para disminuir la generación de residuos no reutilizables.

No obstante, sabemos que estas acciones no son suficientes y que debemos avanzar hacia la construcción de un sistema de gestión estratégica de la responsabilidad social.

Por ello, en MIGUEL PI, este año 2022 queremos llevar a cabo un proceso de reflexión sobre los compromisos con la responsabilidad social, el respeto por el medio ambiente, el apoyo al desarrollo de las comunidades cercanas y otra serie de cuestiones que nos permitan avanzar como empresa en el camino de la sostenibilidad.

Este proceso de reflexión comienza por formalizar nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible para que progresivamente, y trabajando junto con nuestros empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés de MIGUEL PI, integremos los criterios de responsabilidad social en la estrategia de la empresa, su planificación y gestión.

Como siguiente paso para avanzar en la construcción del sistema de gestión de la responsabilidad social de MIGUEL PI, entendemos que es preceptivo empezar por la realización de un diagnóstico que nos permita tener una valoración certera del estado actual concreto de la empresa en esta materia.

A partir de este Informe Diagnóstico, que será realizado durante 2022, podremos dar el siguiente paso hacia la elaboración e implementación del plan de actuación de RSE.

Este primer paso en MIGUEL PI, que denominaremos “Fase Diagnóstica del Sistema de Gestión de RSE”, será liderado por CARMEN PI, socia propietaria y apoderada de la compañía, quien contará con el apoyo de un equipo de consultoría externo.

Este proceso, además del apoyo y compromiso de la dirección, cuenta con el apoyo que nos brinda la administración pública, a través de la Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, mediante la concesión de las ayudas para pymes destinadas a la promoción

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



de la economía sostenible en la Comunitat Valenciana durante el ejercicio 2022, para la elaboración e implantación de la memoria de sostenibilidad.

Paterna, a 27 de Julio de 2022

LA GERENCIA

Este compromiso está publicado en el sitio web <https://miguelpi-sl.es/> y se puede descargar en este enlace: https://miguelpi-sl.es/wp-content/uploads/2022/09/Fase1_Carta_COMPROMISO_CON_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_Miguel_Pi_V1.1.pdf

Entender los principios de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad

La formación en materia de responsabilidad social y sostenibilidad es un aspecto importante en la fase de diagnóstico, ya que los miembros de la empresa deben conocer las claves fundamentales que configuran la responsabilidad social empresarial y el proceso que se está iniciando en MIGUEL PI .

De acuerdo con la decisión tomada por la empresa, las sesiones de formación se impartieron en primera instancia para el equipo de dirección, quienes toman el encargo de trasladar al resto del equipo los conocimientos adquiridos, en función de los horarios y turnos de trabajo.

Tabla 3. Temáticas incluidas en la formación para la empresa

	Temas	
Contextualización	¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? Qué no es ¿Por qué la RSE es clave para las Pymes?	Marco Legal de la Comunidad Valenciana Ley 18 / 2018 Ayudas para la promoción de la economía sostenible
El proyecto en Miguel Pi	¿Por qué las empresas adoptan la RSE? El Proyecto para MIGUEL PI	Esquema de la Fase Diagnóstica Metodología Cronograma
Las dimensiones de la RSE	RSE y la triple cuenta de resultados	Las dimensiones de la RSE
Los grupos de interés	¿Qué es un grupo de interés? Necesidades comunes Identificación y clasificación	Los GI en Miguel Pi La propuesta de valor para los GI
La autoevaluación	Herramienta de autoevaluación por la dirección	Ciclo de mejora continua
Siguientes pasos	Plan de actuación	
Misión y Visión	Conceptos	Crear la misión y visión de Miguel Pi integrada con la RS+S

¿Cómo estamos en RSE? - Autoevaluación

La responsabilidad social implica una habilidad que la empresa va adquiriendo a partir del buen ejercicio de su gestión ética en los diferentes ámbitos de actuación que atraviesa.

Para la autoevaluación, se han trabajado los indicadores de la responsabilidad social, organizados en siete ejes: 1. Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, 2. Proveedores, 3. Público Interno, 4. Medio Ambiente, 5. Clientes / Consumidores, 6. Comunidad y 7. Gobierno y Sociedad.

Estos son una herramienta de evaluación y aprendizaje de la gestión de la empresa en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), a la planificación de estrategias y al monitoreo del desempeño general de la empresa.

El cuestionario aplicado está dividido en siete secciones (una por cada eje), y en cada una de ellas una serie de indicadores. Los indicadores tienen a su vez sub-indicadores que se plantean como afirmaciones respecto a las acciones y políticas implementadas por la empresa.

Figura 2. Composición del cuestionario de autoevaluación



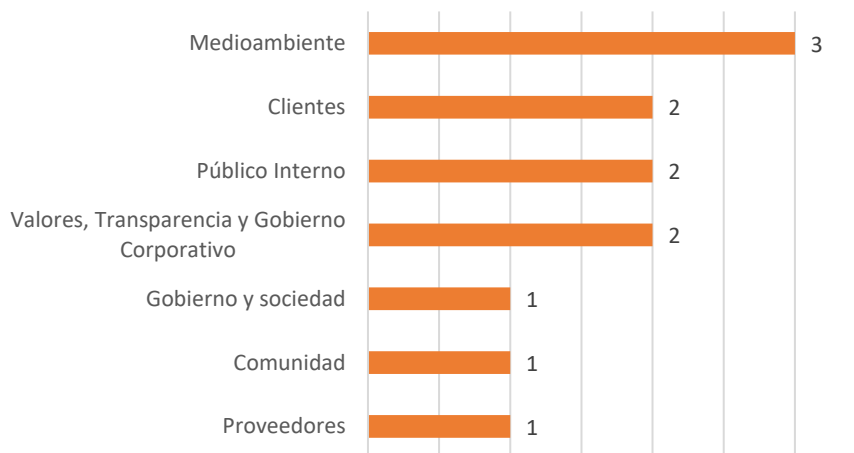
El número corresponde a la cantidad de indicadores por eje.

Estado General

Miguel Pi es una empresa que ya realiza acciones en el ámbito de la responsabilidad social y la sostenibilidad.

La figura 3 muestra el nivel de adopción de las distintas prácticas de RSE auto valoradas por la dirección de la empresa, de acuerdo con los cinco niveles del instrumento aplicado y cuyas definiciones se leen en la tabla 4.

Figura 3. Nivel de adopción de prácticas RSE en Miguel Pi



Cabe anotar, que los resultados reflejan las prácticas auto evaluadas con respuesta SI, NO, EN PARTE. Aquellas declaradas por la empresa como NO APLICA, se han dejado fuera de la puntuación.

Si bien la empresa tiene un espacio de mejora importante, es destacable la implicación con el medio ambiente. Por otra parte, se nota el interés por los asuntos relacionados con los clientes, el público interno, es decir los empleados y las empleadas, así como la incorporación de prácticas relacionadas con valores, transparencia y gobierno corporativo.

Tabla 4. Niveles de adopción de la RSE

Nivel	Valoración
1	La empresa tiene grandes oportunidades de mejorar, pues aún no posee una gestión orientada a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
2	La empresa ya realiza acciones en el ámbito de la RSE.
3	La empresa ya asimiló los conceptos de RSE y tiene claridad de los compromisos necesarios para una gestión socialmente responsable.
4	La empresa está bien informada de los temas emergentes de gestión y utiliza la RSE para alcanzar sus objetivos.
5	La empresa realiza una gestión óptima de la RSE, gestionando un sistema de mejora continua.

Elaboración Propia. Fuente: (ADEC, 2009)

Eje 1: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

“Una empresa que define los principios orientadores de su actuar basados en prácticas transparentes y éticas, y establece procedimientos para que se apliquen en toda su gestión, permite que su negocio sea socialmente responsable”. (ADEC, 2009).

Miguel Pi, es una empresa que cumple con la legislación impositiva y de seguridad social vigente para su sector. También redacta anualmente una memoria de resultados y ha consensuado una política respecto de no utilizar las debilidades de los productos/servicios de la competencia para su beneficio.

Estimula la coherencia entre los valores y principios de la organización y la actitud individual de los empleados y las empleadas.

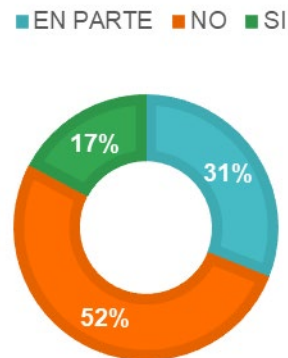
Figura 4. Aspectos evaluados en el eje valores, transparencia y gobierno corporativo



En Miguel Pi, estamos trabajando en la transformación de nuestra misión y visión hacia el enfoque RS + S, que además esté compartida con los colectivos con los que nos relacionamos. La empresa también está poniendo foco en la creación de un Código de Ética, como en la redacción y formalización de políticas y principios en materia de transparencia.

Las acciones que la empresa ya está trabajando en este eje, corresponde al 48% de prácticas recomendadas, que, en su mayoría, deben ser formalizadas y comunicadas a los diferentes grupos de interés.

Figura 5. Grado de adopción RSC en el eje valores, transparencia y gobierno corporativo

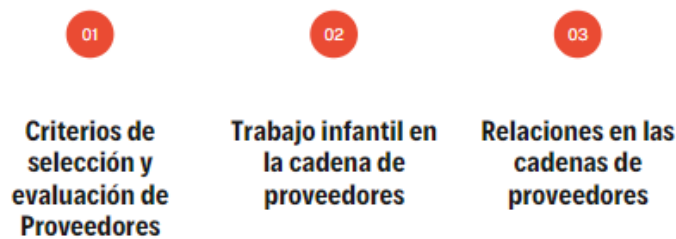


Eje 2: Proveedores

“Una empresa que desarrolla una política de relación con sus proveedores basada en el establecimiento de relaciones a largo plazo y en el desarrollo de las empresas locales, genera confianza tanto en sus inversores como en sus consumidores”. (ADEC, 2009)

Miguel Pi promueve la negociación con transparencia y establece relaciones contractuales solo en base a criterios comerciales. Cuando se inicia una relación con un nuevo proveedor, nos interesamos por conocer los antecedentes, aunque somos conscientes que debemos profundizar en aspectos como sus principios, su política de responsabilidad social y el cumplimiento de las obligaciones laborales y fiscales.

Figura 6. Aspectos evaluados en el eje proveedores

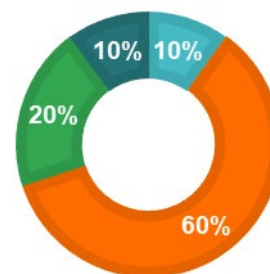


La empresa tiene un importante espacio de mejora en lo referente a la implementación de políticas, procesos y mecanismos de evaluación de sus proveedores.

Consideramos de mayor dificultad para el negocio, velar por la erradicación del trabajo infantil en la cadena de proveedores. Esto es porque mayoritariamente, los proveedores son grandes distribuidores, sobre los cuales no se tiene poder de negociación y control de sus prácticas RSE.

Figura 7. Grado de adopción RSC en el eje proveedores

■ EN PARTE ■ NO ■ NO APLICA ■ SI



Eje 3: Público interno

“Una empresa que se preocupa de su público interno eleva los niveles de satisfacción de los trabajadores, propicia un mejor clima interno por el fomento de las buenas relaciones laborales e incrementa el compromiso de los empleados con la empresa porque estos perciben que ocupan un lugar importante en los ámbitos de gestión de la organización”. (ADEC, 2009)

En Miguel Pi valoramos la diversidad. Promovemos la ocupación de cargos gerenciales por mujeres, así como damos oportunidades en igualdad de condiciones a mujeres, hombres y personas jóvenes.

Figura 8. Aspectos evaluados en el eje público interno



La comunicación es uno de los pilares en Miguel Pi, por ello brindamos a los trabajadores información sobre los objetivos estratégicos.

La libertad de asociación es un derecho efectivamente ejercido por I@s emplead@s de Miguel Pi, y les facilitamos el relacionamiento con las entidades sindicales a las que se encuentran afiliadas.

La política de remuneración de Miguel Pi incluye incentivos por desempeño. Por otra parte, promovemos la estabilidad laboral y la contratación directa, por ello la cantidad de emplead@s tercerizados es inferior al 20%.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica

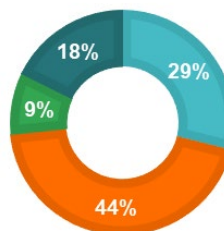


Miguel Pi realiza la formación anual en salud y seguridad para sus trabajadores, así como se preocupa por mejorar las condiciones laborales más allá de las exigencias legales.

Prácticas en relación con la evaluación y gestión del clima laboral, así como el desarrollo profesional aún no son incorporadas.

Figura 9. Grado de adopción RSC en el eje público interno

■ EN PARTE ■ NO ■ NO APLICA ■ SI



Eje 4: Medioambiente

“Una empresa que desarrolla sistemas de gestión o prácticas medioambientales genera un menor impacto en el medioambiente, promoviendo su protección para las futuras generaciones. Asimismo, reduce los costos de sus procesos productivos y mejora su reputación corporativa frente a futuras inversiones”. (ADEC, 2009)

Miguel Pi promueve el reciclado de insumos y otros productos. Desde hace años tenemos un convenio con la empresa Metall del Camps⁴, para la gestión de residuos como aceites, grasas, aerosoles, plásticos contaminados, entre otros.

Así también, tenemos un convenio con la empresa Irene Machado Cuenca (Neumáticos Usados Emilio), para la recogida de neumáticos usados desde nuestros talleres, quienes se encargan del reciclaje y procesamiento para nuevos usos.

Figura 10. Aspectos evaluados en el eje medio ambiente

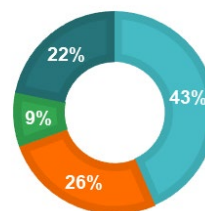


Si bien estamos tomando conciencia de las mejoras que debemos adoptar en materia medioambiental, nos preocupamos de promover la reducción en el consumo de energía y agua; el uso de combustibles/energías menos contaminantes y educar a los miembros de nuestra empresa en cuanto a protección del medio ambiente.

Para Miguel Pi es prioridad estructurar las prácticas en materia medioambiental que ya se están realizando, con el fin de implementar mecanismos de medición.

Figura 11. Grado de adopción RSC en el eje medio ambiente

■ EN PARTE ■ NO ■ NO APLICA ■ SI



⁴ <https://metallsdelcampslu.es/>

Eje 5: Clientes / Consumidores

“Una empresa que se preocupa de la satisfacción de sus consumidores, mejora la fidelidad de ellos y mejora su reputación corporativa”. (ADEC, 2009)

Miguel Pi considera la opinión de sus clientes en sus actividades empresariales. Contamos con una política de protección a la privacidad y evaluamos anualmente el número de reclamaciones.

Entendemos las preocupaciones de nuestros clientes y por ello no utilizamos productos o servicios prohibidos en otros países.

Figura 12. Aspectos evaluados en el eje clientes / consumidores

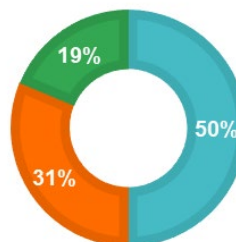


Que los clientes de Miguel Pi sean escuchados y atendidos en sus necesidades es primordial. Por ello contamos con un proceso de atención al cliente y hemos definido responsables para esta función empresarial.

Es preciso para Miguel Pi integrar nuevas prácticas clave para el mejoramiento de nuestros procesos y competitividad. Entre ellas, conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de un sistema formal de evaluación, así como capacitar regularmente en habilidades de servicio y atención a clientes.

Figura 13. Grado de adopción RSC en el eje clientes / consumidores

■ EN PARTE ■ NO ■ SI



Eje 6: Comunidad

“Una empresa que establece políticas de relación con sus grupos de interés y desarrolla programas de inversión social hacia la comunidad, aumenta su ventaja comparativa y su reputación corporativa; a la vez que disminuye las resistencias que ella pueda tener en contra de la empresa”. (ADEC, 2009)

Miguel Pi pertenece a la asociación de empresarios del polígono L’Andana, asociación que se fundó con el objeto de facilitar la comunicación, representación y mediación entre los empresarios y los diferentes organismos, tanto públicos como privados, en defensa de los intereses del polígono y de las empresas allí instaladas.

La empresa ha mantenido a través de los años un rol activo en la entidad. Actualmente, Carmen Pi, socia propietaria de Miguel Pi, es la presidenta.

Figura 14. Aspectos evaluados en el eje clientes / consumidores



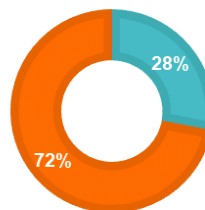
La asociación de empresarios L’Andana también pertenece a los colectivos **Paterna Ciudad de Empresas y la Federación de Polígonos Empresariales de la Comunidad Valenciana (Fepeval)**. A raíz de estas alianzas, Miguel PI tiene la oportunidad de participar activamente de discusiones sobre problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones a estos.

Miguel Pi realiza pequeños aportes a obras sociales, a través de la compra de material de oficina a Hurtaplas S.L., empresa que apoya a ALCLES (Asociación de lucha contra la leucemia y enfermedades de la sangre).

Aún no se incorporan iniciativas relacionadas con el voluntariado empresarial, financiamiento de acciones sociales o apoyo a proyectos de las comunidades locales.

Figura 15. Grado de adopción RSC en el eje comunidad

■ EN PARTE ■ NO

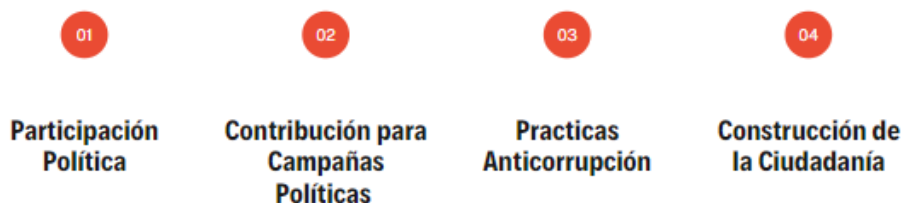


Eje 7: Gobierno y sociedad

“Una empresa que participa en el desarrollo de su región y del país, contribuye al perfeccionamiento de las políticas públicas, al combate de la corrupción y a la formación de un capital social comprometido con el bien común”. (ADEC, 2009)

Como se ha comentado anteriormente, Miguel Pi procura participar de organizaciones que integren a los empresarios. Estos espacios sirven para actualizarse y discutir con otras empresas sus dificultades y necesidades. Sin embargo, creemos que podemos influir con más fuerza de cara a buscar mejores condiciones para los negocios y también para la comunidad.

Figura 16. Aspectos evaluados en el eje gobierno y sociedad

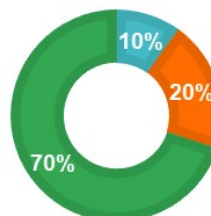


Miguel Pi es una pequeña empresa que, por su tamaño, mercado objetivo y nivel de influencia, considera que no es prioridad inmediata adoptar políticas anticorrupción en relación con procesos de licitación pública.

En cuanto a aspectos relacionados con la construcción de la ciudadanía, no se observa aplicable incorporar prácticas focalizadas en la educación cívica o en estimular a los empleados a evaluar la actuación de los representantes del gobierno.

Figura 17. Grado de adopción RSC en el eje gobierno y sociedad

■ EN PARTE ■ NO ■ NO APLICA



Los Grupos de Interés

El planteamiento de la responsabilidad social y la sostenibilidad con respecto a los grupos de interés es el de orientar la gestión hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas, puesto que es el mejor modo de garantizar la propia supervivencia de la empresa en el largo plazo.

Por lo tanto, una actividad fundamental en esta etapa inicial de diagnóstico es identificar y priorizar los grupos de interés (GI) de Miguel Pi.

Identificación y Valoración de los GI

Para identificar los GI, la dirección realizó un proceso reflexivo sobre los impactos que la empresa genera en los grupos de interés y qué tipo de influencia puede ejercer el grupo de interés para favorecer o perjudicar el correcto desempeño de la empresa.

En una escala de 0 a 5, donde 0 es ninguna influencia y 5 es la máxima influencia, la dirección determinó cuál es la influencia que cada grupo de interés ejerce sobre la empresa.

Empleando el mismo método, la dirección determinó el grado en el que la actividad de la empresa impacta, positiva o negativamente, en el GI.

Estas valoraciones se realizaron por cada una de las dimensiones que abarcan la RS+S: Económica, Ambiental y Social.

Como resultado se obtiene la matriz de influencia – afección que se presenta en la tabla 5.

Tabla 5. Grupos de Interés – Matriz de Influencia / Afección

GRUPO DE INTERÉS	INFLUENCIA			AFECCIÓN			RESULTADO FINAL
	DE	DA	DS	DE	DA	DS	
Emplead@s	0	1	4	0	1	4	10
Accionistas	3	3	4	3	3	4	20
Proveedores	5	2	1	5	2	1	16
Clientes	5	2	1	5	2	1	16

Elaboración Propia siguiendo la metodología InnovaRSE

Según lo establecido por la dirección de Miguel Pi, cuatro son los grupos de interés identificados en esta fase diagnóstica: empleados, accionistas, proveedores y clientes.

De estos GI, en la combinación influencia – afección, las prioridades son: 1. Accionistas, 2. Proveedores y Clientes 3. Empleados.

De acuerdo con esta reflexión realizada por la dirección de Miguel Pi, los grupos de interés que ejercen mayor influencia en la dimensión económica (DE) de la empresa, son los proveedores y clientes; mientras que en la dimensión social (DS) son los accionistas y emplead@s.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



En referencia al grado de afección que causa la empresa a los GI, son los emplead@s y accionistas los más afectados por la dimensión social; mientras que en la dimensión económica son los proveedores y clientes.

La dimensión ambiental (DA) ha sido valorada en un grado bajo tanto en influencia como afección. Por lo tanto, se concluye que para Miguel Pi, **las prioridades sobre sus grupos de interés estarán focalizados en los aspectos de la dimensión social y económica.**

Escuchando a los GI

Vincular a los GI en este proceso de diagnóstico es clave para integrar sus necesidades a la estrategia de RS+S que pretenda impulsar cualquier empresa.

Desde Miguel Pi se realizó una encuesta a emplead@s, proveedores y clientes con el fin de escuchar las necesidades y expectativas de estos colectivos respecto a diferentes aspectos de la RS+S.

Estos aspectos han sido extraídos del cuestionario de autoevaluación realizado por la dirección, con el propósito posterior de alinear ambas visiones y darle curso a la construcción de la matriz de materialidad. Una matriz en donde se triangulan aquellos temas que son relevantes para la organización, con los temas que son relevantes para sus grupos de interés.

Con el fin de facilitar la comprensión de la encuesta, el cuestionario se redujo a 26 preguntas, distribuidas así:

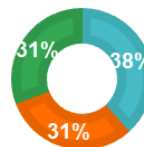
- Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo (4)
- Proveedores (3)
- Emplead@s o público interno (7)
- Medio ambiente (3)
- Clientes (4)
- Participación en la comunidad (4)
- Gobierno y sociedad (1)

Estos aspectos se valoraron según el nivel de importancia para el GI, en la siguiente escala:

1 – Irrelevante; 2- Baja Importancia; 3 – Importante; 4 - Muy Importante; 5 – Prioritario.

Figura 18. Encuesta a los GI – Distribución de respuestas

- Cliente de Miguel Pi
- Empleado / Empleada de Miguel Pi
- Proveedor de Miguel Pi



Eje 1: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

Las preguntas realizadas a los GI fueron:

1. Que exista un sistema (normas, procedimientos y principios) por el cual la empresa tome e implemente decisiones para lograr sus objetivos.
2. Que la empresa posea un código de ética y lo difunda.
3. Que la empresa posea políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas.
4. Que la empresa comunique sus actividades de Responsabilidad Social (apoyo comunitario, protección medio ambiente, etc.)

Los GI respondieron:

Tabla 6. Respuestas de los GI en el eje Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

Grupo de Interés	P1	P2	P3	P4
Cliente	3,60	3,60	3,80	3,60
Empleado / Empleada	3,00	3,00	3,00	3,00
Proveedor	3,75	4,25	4,00	3,50
Promedio General	3,46	3,62	3,62	3,38

Según la valoración de los GI, los aspectos del eje Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo tienen una **importancia media**. Salvo para los proveedores quienes consideran **muy importante** la implementación de procedimientos y controles ante posibles prácticas corruptas; y que la empresa posea un código de ética y lo difunda.

Eje 2: Proveedores

Las preguntas realizadas a los GI fueron:

1. Que la empresa adopte criterios y procedimientos para la selección y evaluación de proveedores.
2. Que la empresa se preocupe por la erradicación del trabajo infantil en las cadenas de proveedores.
3. Que la empresa incluya entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad local.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



Los GI respondieron:

Tabla 7. Respuestas de los GI en el eje Proveedores

Grupo de Interés	P1	P2	P3
Cliente	3,60	2,80	3,60
Empleado / Empleada	3,75	5,00	1,00
Proveedor	3,75	4,00	4,00
Promedio General	3,69	3,85	2,92

Según la valoración de los GI, se considera de **importancia media** que la empresa cuente con procesos de selección y evaluación de proveedores.

Para los emplead@s es **prioritario** que la empresa se preocupe por la erradicación del trabajo infantil en las cadenas de proveedores. Para los proveedores también es un aspecto **muy importante**.

En cuanto a la participación de proveedores de la comunidad local en la cadena de suministro de Miguel PI, los emplead@s lo ven irrelevante, mientras que para los proveedores y clientes es **muy importante**.

Eje 3: Público interno

Las preguntas realizadas a los GI fueron:

1. Que la empresa tenga en marcha programas de formación y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
2. Que la empresa promueva la conciliación familiar (equilibrio trabajo – familia)
3. Que en la empresa existan programas de Formación y Desarrollo para l@s emplead@s.
4. Que se promueva la participación y el diálogo abierto con la Dirección – Gerencia.
5. Que se brinde información a l@s emplead@s sobre los objetivos y resultados de las actividades de la empresa.
6. Que exista igualdad de oportunidades (no discriminación por sexo, raza, religión u otra índole).
7. Que exista libertad de Asociación o Sindicalización por parte de l@s emplead@s.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



Los GI respondieron:

Tabla 8. Respuestas de los GI en el eje público interno

Grupo de Interés	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Cliente	4,00	3,80	4,00	3,80	3,80	3,80	3,80
Empleado / Empleada	3,00	4,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00
Proveedor	4,50	4,25	4,50	4,25	4,25	4,25	4,00
Promedio General	3,85	4,00	3,85	3,08	3,69	3,08	3,00

En líneas generales para los proveedores y los clientes de la empresa es **muy importante** el bienestar de l@s emplead@s de Miguel Pi. Así también que existan espacios de comunicación y participación, además de la existencia de igualdad de oportunidades.

L@s emplead@s de Miguel PI consideran **muy importante** la conciliación familiar. Es **importante** la seguridad y salud en el trabajo, la formación y el desarrollo profesional, y estar informados de los resultados de la organización.

Eje 4: Medioambiente

Las preguntas realizadas a los GI fueron:

1. Que la empresa disponga de procesos orientados a la preservación y protección del medio ambiente.
2. Que la empresa se preocupe por la mitigación y adaptación al cambio climático.
3. Que la empresa controle el impacto ambiental de sus actividades.

Los GI respondieron:

Tabla 9. Respuestas de los GI en el eje medioambiente

Grupo de Interés	P1	P2	P3
Cliente	3,80	3,80	3,80
Empleado / Empleada	3,00	3,00	3,00
Proveedor	4,25	4,00	4,25
Promedio General	3,69	3,62	3,69

Emplead@s, proveedores y clientes consideran **de importancia** que Miguel PI se preocupe por el medioambiente y controle el impacto de sus actividades en este sentido.

Eje 5: Clientes / Consumidores

Las preguntas realizadas a los GI fueron:

1. Que la empresa cuente con servicios de atención a clientes (apoyo y resolución de peticiones, reclamos y sugerencias).
2. Que la empresa tenga políticas y procedimientos sobre el tratamiento de datos personales.
3. Que la empresa posea un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada.
4. Que exista transparencia en la información al consumidor sobre los productos y servicios que ofrece la empresa, así como de sus posibles riesgos.

Los GI respondieron:

Tabla 10. Respuestas de los GI en el eje clientes / consumidores

Grupo de Interés	P1	P2	P3	P4
Cliente	4,60	4,40	4,60	4,60
Empleado / Empleada	3,00	3,00	3,00	3,00
Proveedor	4,50	4,00	4,25	4,50
Promedio General	4,08	3,85	4,00	4,08

Los clientes indican que es **muy importante y casi prioritario** que Miguel Pi cuente con canales y procedimientos de atención para ellos, así como control de sus datos personales y transparencia en la información de los productos y servicios que ofrece.

Estos aspectos también son **muy importantes** para los proveedores e **importantes** para l@s emplead@s.

Eje 6: Comunidad

Las preguntas realizadas a los GI fueron:

1. Que la empresa conozca las necesidades locales y las tenga presentes en sus acciones de apoyo a la comunidad.
2. Que la empresa genere y/o participe de alianzas con otras empresas u organizaciones para desarrollar acciones de apoyo a la comunidad.
3. Que la empresa cree oportunidades para que l@s emplead@s desarrollen actividades de apoyo comunitario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



4. Que la empresa destine recursos para programas de apoyo comunitario.

Los GI respondieron:

Tabla 11. Respuestas de los GI en el eje comunidad

Grupo de Interés	P1	P2	P3	P4
Cliente	3,40	3,40	3,40	3,40
Empleado / Empleada	1,00	1,00	1,00	1,00
Proveedor	3,75	3,50	3,75	3,50
Promedio General	2,77	2,69	2,77	2,69

Para proveedores y clientes es **importante** que Miguel Pi se relacione con la comunidad local, conozca sus necesidades y se vincule a sus proyectos, destinando fondos, creando alianzas y a través de voluntariado.

Para l@s emplead@s estos aspectos son irrelevantes.

Eje 7: Gobierno y sociedad

La pregunta realizada a los GI fue:

1. Que la empresa participe en el desarrollo de su región y del país mediante convenios con organismos públicos a fin de mejorar aspectos como la educación, la salud, la infraestructura, la creación de empleo.

Los GI respondieron:

Tabla 12. Respuestas de los GI en el eje gobierno y sociedad

Grupo de Interés	P1
Cliente	3,60
Empleado / Empleada	2,00
Proveedor	3,50
Promedio General	3,08

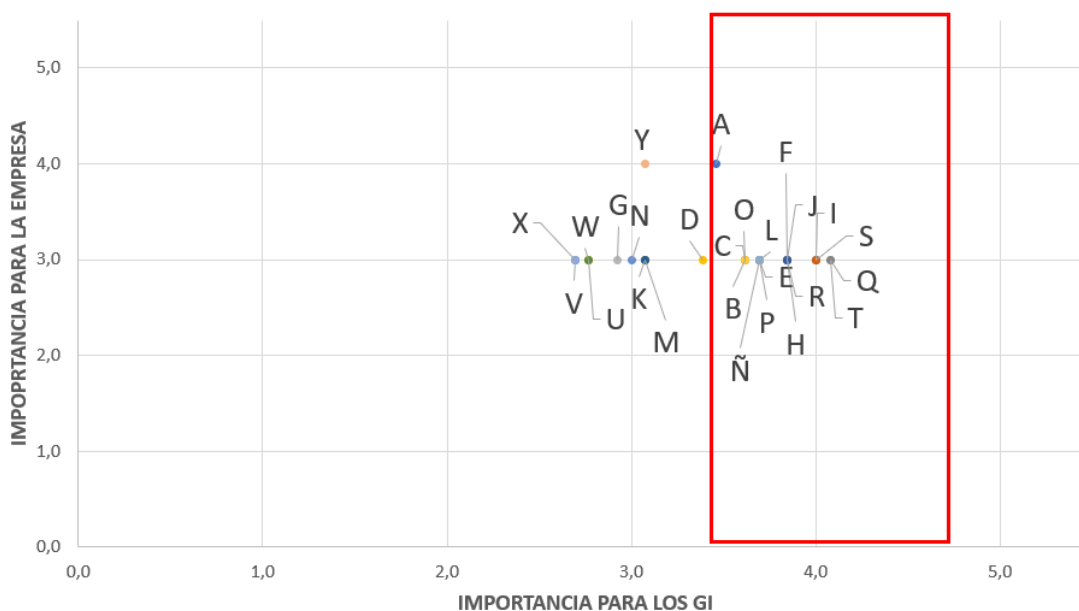
Para los empleados reviste una **baja importancia**, que la empresa se involucre en el desarrollo de la región y del país. Para proveedores y clientes es **importante**.

Análisis de materialidad

El análisis de materialidad es un proceso que permite identificar los temas más relevantes para la empresa y priorizarlos, además de conocer aquellos que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa. También ayuda a alinear la estrategia de sostenibilidad con las expectativas de los grupos de interés.⁵

Una vez efectuada la encuesta a los grupos de interés, incluyendo a la dirección de la empresa, se ha realizado la matriz de materialidad de Miguel Pi, de acuerdo con el grado de importancia de cada variable para los GI.

Figura 19. Matriz de materialidad de Miguel Pi



En la matriz y dentro del recuadro rojo, se observan los asuntos en los que Miguel Pi ha de focalizar su misión, visión y estrategia de RS+S. Vamos a detallarlos en la tabla 12.

⁵ Aplanet.org. <https://bit.ly/3SOD6uN>

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



Tabla 13. Asuntos prioritarios para los GI

Asunto	GI	Empresa
A	3,46	4
B	3,62	3
C	3,62	3
D	3,38	3
E	3,69	3
F	3,85	3
G	2,92	3
H	3,85	3
I	4,00	3
J	3,85	3
K	3,08	3
L	3,69	3
M	3,08	3
N	3,00	3
Ñ	3,69	3
O	3,62	3
P	3,69	3
Q	4,08	3
R	3,85	3
S	4,00	3
T	4,08	3
U	2,77	3
V	2,69	3
W	2,77	3
X	2,69	3
Y	3,08	4
Media	3,46	3,08

En materia de **Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo:**

1. Existencia de un sistema para la toma e implementación de decisiones para lograr los objetivos de la empresa.
2. Poseer y difundir un código de ética.
3. Existencia de políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas.

Con relación a los **proveedores**

4. Adoptar criterios y procedimientos para la selección y evaluación de proveedores.
5. Erradicación del trabajo infantil en las cadenas de proveedores.

Respecto a **I@s Emplead@s o público interno:**

6. Disponer de programas de formación y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
7. Promover la conciliación familiar.
8. Contar con programas de Formación y Desarrollo.
9. Brindar información sobre los objetivos y resultados de las actividades de la empresa.

En materia de **Medio ambiente**

10. Disponer de procesos orientados a la preservación y protección del medio ambiente.
11. Que la empresa se preocupe por la mitigación y adaptación al cambio climático.
12. Controlar el impacto ambiental de las actividades de la empresa.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



Referente a los **Clientes / Consumidores:**

13. Contar con servicios de atención a clientes para el apoyo y resolución de peticiones, reclamos y sugerencias.
14. Tener políticas y procedimientos sobre el tratamiento de datos personales.
15. Disponer de un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada.
16. Brindar transparencia en la información al consumidor sobre los productos y servicios que ofrece la empresa, así como de sus posibles riesgos.

Misión y Visión orientada a la RS+S

“La misión es una herramienta estratégica que sintetiza el propósito de una empresa; describe los principales objetivos y funciones de la organización e inspira a los trabajadores para que reconozcan el valor de lo que hacen” (Hub Spot, 2022)

Somos un centro de servicio automotriz de 4 generaciones, preocupados fundamentalmente por la seguridad de nuestros clientes, a quienes ayudamos con el mantenimiento y reparación de sus vehículos, y también con el suministro de los mejores productos que garanticen la operación eficiente de su medio de movilización y transporte.



“La visión es una herramienta estratégica y operativa que propone una meta a largo plazo. Define la ruta a seguir y llevará a establecer objetivos a corto y mediano plazo” (Hub Spot, 2022)



Ofrecer la mejor experiencia y garantía de confianza a nuestros clientes, de la mano de un equipo humano especializado y comprometido con la mejora continua, la calidad y la sostenibilidad.

Sistema de Indicadores RS+S

Uno de los objetivos de la fase diagnóstica es también identificar la capacidad actual de la empresa en materia de información y medición de sus actividades.

Para ello, se solicitó a la Cátedra de Empresa y Humanismo de la Universitat de València, la orientación sobre los indicadores que Miguel Pi debería ser capaz de obtener, en coherencia con este proyecto y sus condiciones empresariales.

A continuación, se presenta la batería recomendada de indicadores y la situación final una vez realizado el esfuerzo de Miguel Pi por su generación.

Tabla 13. Indicadores RS+S en Miguel Pi

No.	Nombre	MIGUEL PI	Nivel Logrado	Nivel Óptimo
1	SL3 Igualdad Salarial	0,89	1	3
2	SL4 Igualdad en la Creación de Empleo	0,13	1	3
3	SL5 Igualdad Directiva	0,33	1	3
4	SL9 Igualdad en las Nuevas Contrataciones	0,00	1	3
5	SL10 Igualdad en la Estabilidad Laboral	0,00	1	3
6	SL11 Igualdad en la Formación	NO SE REPORTA	0	3
7	SL12 Política de Diversidad	NO	0	1
8	SL14 Empleo juvenil	0,20	3	3
9	SL15 Empleo Mayores	0,40	3	3
10	SL17 Estabilidad del Empleo	1,00	3	3
11	SL18 Dignidad Salarial	1,38	4	4
12	SL19 Ratio de Diferencia Salarial	3,14	5	5
13	SL20 Tasa de retorno al trabajo	NO SE REPORTA	0	4
14	SL21 Tasa de retención	1,00	4	4
15	SL22 Tasa de rotación	0,06	3	3
16	SL23 Horas destinadas a formación	NO SE REPORTA	0	3
17	SL26 Accidentalidad en el trabajo (índice de incidencia con baja)	73,42	1	3
18	SL27 Siniestralidad en el trabajo	0,00	4	4
19	SL32 Existencia de un plan de acogida	NO SE REPORTA	0	2
20	SL35 Derechos por permiso maternal	0,00	1	4
21	SL36 Derechos por permiso paternal	1	4	4
22	SL38 Valor económico generado (VEG) = Ingresos	1.951.255,22	N/A	N/A

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



No.	Nombre	MIGUEL PI	Nivel Logrado	Nivel Óptimo
23	SL39 Valor económico distribuido (VED)	1.917.305,89	N/A	N/A
24	SL40 Valor económico retenido (VER) = VEG – VED	33.949,33	N/A	N/A
25	SL41 Asistencia Financiera del Gobierno	-	4	4
26	SL45 Creación de empleo	0,07	4	4
27	SL47 Normalización lingüística (I)	NO	0	1
28	SL48 Normalización lingüística (II)	NO	0	1
29	ET6 Identificación de riesgos materiales	NO	0	1
30	ET7 Evaluación de riesgos materiales	NO	0	1
31	ET8 Mitigación de riesgos materiales	NO	0	1
32	ET10 La organización se somete a auditoría externa	NO	0	2
33	ET11 La organización se somete a auditoría interna	NO	0	2
34	ET12 Formación en anticorrupción de los empleados	-	1	4
35	ET16 Número de casos de corrupción identificados	NO SE REPORTA	0	4
36	ET19 Plazo medio de pago a proveedores	NO SE REPORTA	0	3
37	ET20 La empresa dispone de web corporativa.	SI	1	2
38	ET21 Las cuentas anuales de la empresa son públicas.	NO	0	1
39	ET22 La empresa elabora una Memoria Anual de Actividades	NO	0	1
40	AM1 Emisiones totales	NO SE REPORTA	N/A	N/A
41	AM2 Ratio de intensidad de emisiones	NO SE REPORTA	0	3
42	AM7 Consumo total de agua	NO SE REPORTA	N/A	N/A
43	AM8 Ratio de intensidad en el consumo de agua	NO SE REPORTA	0	4
44	AM9 Consumo energético total	NO SE REPORTA	N/A	N/A
45	AM10 Ratio de intensidad energética	NO SE REPORTA	0	4
46	ID1 Capacidad Innovadora	0	1	4
47	ID2 Inversión en I+D+i	0	1	4
48	ID3 Rentabilidad I	3%	1	4
49	ID4 Rentabilidad II	3%	1	4
50	ID5 Endeudamiento	0,78	1	3
51	ID6 Productividad	2.145,32	1	4

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



Los niveles se corresponden con el nivel de cumplimiento de la organización con lo establecido como óptimo para un indicador específico.

Las variables dicotómicas se clasifican en dos niveles:

- Nivel 0 cuando la organización no reporta el indicador o cuando lo reporta, pero no lo cumple (por ejemplo, la organización indica que no tiene Memoria de Sostenibilidad).
- Nivel 1 cuando la organización reporta el indicador y además lo cumple (por ejemplo, la organización indica que sí tiene una web corporativa).

Las variables continuas, por su parte, se pueden clasificar en hasta seis niveles:

- Nivel 0 cuando la organización no reporta el indicador.
- Nivel 1 a (hasta) 5 en función del grado de cumplimiento del indicador en relación con el óptimo definido.

Miguel Pi ha reportado el 76,47% de los indicadores. De estos indicadores reportados, el 25,64% alcanzaron el nivel 0, es decir, la empresa aún no cuenta con la política, procedimiento, u actuación relativa al indicador.

El 38.46% de los indicadores reportados se encuentran en el nivel 1 de logro. Se trata de aspectos sociales y laborales relacionados con la igualdad, la seguridad en el trabajo, la conciliación familiar. También aspectos de sostenibilidad económica referentes a la capacidad innovadora, inversión, endeudamiento, rentabilidad y productividad de la empresa; y dos asuntos éticos en materia de transparencia informativa y formación.

El 10,26% de los indicadores alcanzaron el nivel 3, siendo este el nivel óptimo. Hablamos de aspectos referentes a la estabilidad laboral, el empleo juvenil y de mayores. No se encontró ningún indicador con nivel 2 de logro.

Por otra parte, los indicadores relacionados con la dignidad y diferencia salarial, la tasa de retención, la siniestralidad en el trabajo, los derechos por permiso paternal, la asistencia financiera del gobierno y la creación de empleo **también alcanzaron el máximo nivel de logro.** Se trata de los niveles 4 y 5, correspondientes al 15,38% y 2,56% respectivamente.

En el 11,76% del sistema de indicadores no aplica un nivel óptimo a alcanzar. En este caso se reportaron 3 de 6 indicadores.

Los indicadores fueron suministrados por la gestoría administrativa y financiera de la empresa y la dirección de la misma.

Conclusiones

- ❖ Miguel Pi es una empresa que ya realiza acciones en el ámbito de la responsabilidad social y la sostenibilidad. Es destacable la implicación con el medio ambiente y el notado interés por los asuntos relacionados con los clientes, el público interno (emplea@s), así como la incorporación de prácticas relacionadas con valores, transparencia y gobierno corporativo.
- ❖ Las acciones que la empresa está trabajando en el eje valores, transparencia y gobierno corporativo, corresponde al 48% de prácticas recomendadas, que, en su mayoría, deben ser formalizadas y comunicadas a los diferentes grupos de interés.
- ❖ Las acciones que la empresa está trabajando en el eje proveedores, corresponde al 20% de prácticas recomendadas. En esta materia reviste mayor complejidad la erradicación del trabajo infantil en la cadena de proveedores por el tamaño de los distribuidores.
- ❖ En Miguel Pi se valora la diversidad, se promueve la ocupación de cargos gerenciales por mujeres, así como se dan oportunidades en igualdad de condiciones a mujeres, hombres y personas jóvenes.
- ❖ El grado de adopción de las prácticas en el eje público interno es del 47%. Se destacan la comunicación con los trabajadores, la libertad de asociación, los incentivos por desempeño en el esquema de retribuciones y la preocupación por mejorar las condiciones laborales más allá de las exigencias legales.
- ❖ Para Miguel Pi es prioridad estructurar las prácticas actuales en materia medioambiental, con el fin de implementar mecanismos de medición. El grado de adopción RSC en el eje medio ambiente es del 65%.
- ❖ Aun cuando el grado de adopción RSC en el eje clientes / consumidores es del 69%, conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de un sistema formal de evaluación, así como capacitar regularmente en habilidades de servicio y atención a clientes es una prioridad para mejorar.
- ❖ Miguel Pi pertenece a tres asociaciones del tejido empresarial de la comunidad valenciana. A raíz de estas alianzas, tiene la oportunidad de participar activamente de discusiones sobre problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones a estos. Alcanza un grado de adopción RSC en el eje comunidad del 28%.
- ❖ Por su tamaño, mercado objetivo y nivel de influencia, la empresa considera que no es prioridad inmediata adoptar políticas anticorrupción en relación con procesos de licitación pública. En cuanto a aspectos relacionados con la construcción de la ciudadanía, no se

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



observa aplicable incorporar prácticas focalizadas en la educación cívica o en estimular a los empleados a evaluar la actuación de los representantes del gobierno. Por lo anterior, el grado de adopción RSC en el eje gobierno y sociedad alcanza el 10%.

- ❖ Según lo establecido por la dirección de Miguel Pi, cuatro son los grupos de interés identificados en esta fase diagnóstica: empleados, accionistas, proveedores y clientes. De estos GI, en la combinación influencia – afección, las prioridades son: 1. Accionistas, 2. Proveedores y Clientes 3. Empleados.
- ❖ Los GI que ejercen mayor influencia en la dimensión económica de la empresa, son los proveedores y clientes; mientras que en la dimensión social son los accionistas y emplead@s.
- ❖ Según la valoración de los GI, los aspectos del eje valores, transparencia y gobierno corporativo tienen una importancia media. Salvo para los proveedores quienes consideran muy importante la implementación de procedimientos y controles ante posibles prácticas corruptas; y que la empresa posea un código de ética y lo difunda.
- ❖ En cuanto a los aspectos del eje proveedores, los GI consideran de importancia media que la empresa cuente con procesos de selección y evaluación de proveedores. Y muy importante la participación de proveedores de la comunidad local en la cadena de suministro.
- ❖ Para los emplead@s y proveedores es prioritario que la empresa se preocupe por la erradicación del trabajo infantil en las cadenas de suministro.
- ❖ Para los proveedores y los clientes es muy importante el bienestar de l@s emplead@s de Miguel Pi. Así también que existan espacios de comunicación y participación, además de la existencia de igualdad de oportunidades.
- ❖ L@s emplead@s de Miguel PI consideran muy importante la conciliación familiar. La seguridad y salud en el trabajo, la formación y el desarrollo profesional, y estar informados de los resultados de la organización, son otros aspectos de importancia para este GI.
- ❖ La preocupación por el medioambiente y controlar el impacto de las actividades de la empresa en este sentido, es un asunto de importancia para emplead@s, proveedores y clientes.
- ❖ Los clientes indican que es muy importante y casi prioritario que Miguel Pi cuente con canales y procedimientos de atención para ellos, así como control de sus datos personales y transparencia en la información de los productos y servicios que ofrece. Estos aspectos también son importantes para los proveedores y l@s emplead@s.
- ❖ Los proveedores y clientes creen importante que Miguel Pi se relacione con la comunidad local, conozca sus necesidades y se vincule a sus proyectos, destinando fondos, creando

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE EN MIGUEL PI: Fase Diagnóstica



alianzas y a través de voluntariado. Así también, que la empresa se involucre en el desarrollo de la región y del país.

- ❖ La matriz de materialidad arroja un total de 26 asuntos prioritarios para los grupos de interés.
- ❖ Que existan sistemas para la toma e implementación de decisiones; un código de ética; políticas y/o procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas.
- ❖ Adoptar criterios y procedimientos para la selección y evaluación de proveedores; erradicar del trabajo infantil en las cadenas de suministro.
- ❖ Contar con programas de formación y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; promover la conciliación familiar; incentivar la formación y desarrollo laboral; brindar información sobre los objetivos y resultados de las actividades de la empresa a l@s emplead@s
- ❖ Implementar procesos orientados a la preservación y protección del medio ambiente; mitigar y adaptarse al cambio climático; controlar el impacto ambiental de las actividades de la empresa.
- ❖ Contar con servicios y procesos de atención a clientes; aseguramiento de las políticas y procedimientos sobre el tratamiento de datos personales; información transparente sobre los productos y servicios que ofrece la empresa, así como de sus posibles riesgos.
- ❖ La organización presenta una capacidad de medición de alto potencial. De una batería de 51 indicadores solicitados, un 76,47% fueron reportados.
- ❖ En el 25,64% de los indicadores reportados Miguel Pi es transparente y declara que aún no ejecuta acciones al respecto.
- ❖ Los indicadores con nivel 1 de logro demuestran la acción incipiente de la empresa y su potencial de mejora ya que los óptimos oscilan entre los niveles 2 y 4, según sea el caso para cada indicador.
- ❖ El 10,26% de los indicadores alcanzaron el nivel 3, siendo este el nivel óptimo. Se trata de aspectos referentes a la estabilidad laboral, el empleo juvenil y de mayores.
- ❖ Los indicadores relacionados con la dignidad y diferencia salarial, la tasa de retención, la siniestralidad en el trabajo, los derechos por permiso paternal, la asistencia financiera del gobierno y la creación de empleo alcanzaron el máximo nivel de logro.

Referencias

ADEC. (2009). *Guía de Implementación de RSE para PyMES*. Asunción, Paraguay.

Camisón Haba, S. (2020). *Metodología práctica para la elaboración de estados de información no financiera: Un enfoque para la extracción de valor de su estrategia de sostenibilidad*. Valencia: Cátedra de Empresa y Humanismo, Universitat de València. Colección Cuadernos de Trabajo de la CEIHUV, número 9.

Gobierno de Navarra. (2020). *Sistema de Gestión InnovaRSE Navarra - Manual de aplicación*. Pamplona.

Hub Spot. (29 de Julio de 2022). *blog.hubspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/mision-vision-valores-ejemplos>

IESE Business School Universidad de Navarra. (2010). *El compromiso con los grupos de interés*. Cuadernos de la Cátedra La Caixa de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.

Superintendencia de sociedades de Colombia. (2019). *Consulta a los grupos de interés y análisis de materialidad Superintendencia de Sociedades*. Bogotá.

Valencia, C. (2008). *Cuaderno 1: El Diagnóstico Previo y el Plan de Acción RSE*. Valencia.