



**vergara.**

**NORMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA  
ALFREDO VERGARA SL**



## INTRODUCCIÓN

Como parte de nuestro compromiso continuo con un negocio ético y sostenible, ALFREDO VERGARA SL ha desarrollado esta NORMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

La pretensión no es otra que dirigir la empresa teniendo en cuenta todos los impactos que nuestra actividad empresarial tiene con empleados, clientes, proveedores, el medioambiente, y en definitiva la Sociedad en general, y ser el marco de referencia para poder desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable.

## OBJETIVOS

Nuestra misión tiene que llevarse a cabo dentro de los parámetros que establecemos en esta Norma: de otra forma su consecución no sería factible.

Promover la responsabilidad Social Corporativa, nos tiene que permitir:

- Desarrollar nuestra actividad de forma ética y responsable, respetando la legislación y las normas que nos son de aplicación.
- Aplicar nuestros valores en todo lo que hacemos, y que éstos sean percibidos por todos.
- Establecer relaciones estables con todos con quienes interactuamos.
- Gestionar la empresa para conseguir las soluciones innovadoras y de calidad que buscamos.

Además, y junto con el resto de Políticas de Gobierno de la empresa, nos dota de todo lo necesario para:

- Ser íntegros y consecuentes con nuestras actuaciones.
- Ser eficientes en nuestra gestión.
- Transmitir el valor social de la empresa.

Por último, pero no menos importante, nuestra Norma de Responsabilidad Social Corporativa, también nos tiene que ayudar a conseguir los objetivos globales que nos hemos marcado para la Compañía:

Crecimiento Sostenible

Continuidad de Negocio

Satisfacción de Cliente

Desarrollar las Habilidades de los Empleados

Y en concreto, a hacerlo de forma honesta, transparente y ética.



Para conseguir los objetivos, desarrollamos los principios de actuación responsable que tienen que regir nuestras acciones en el día a día, y que desembocan en los compromisos que tomamos como Empresa, y que son los principios específicos de nuestra forma de trabajar.

## PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Principios relativos a la Legalidad:

- Cumplimiento estricto de todas las Leyes que nos sean aplicables, así como de todas las normas y políticas internas que desarrollamos de forma totalmente complementaria.
- Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la ética y la transparencia empresarial.

Principios relativos al Trabajo:

- Generar permanentemente las condiciones adecuadas para un correcto desarrollo profesional, haciendo todo lo posible para que, ante novedades, la adaptación sea lo más ágil posible.
- Establecer un marco de colaboración que propicie el trabajo en equipo y el compromiso.
- Facilitar la conciliación familiar al máximo posible.
- Fomentar la participación de los empleados en el diseño de las estrategias a seguir.
- Buscar permanentemente la mejora de la profesionalidad de todos los empleados.

Principios relativos a las Comunicaciones:

- Claridad, transparencia y veracidad en todas las comunicaciones, internas y externas.
- Facilitar tantos canales de comunicación como sea posible, para que todos sean partícipes en la configuración de una empresa Socialmente responsable.

Principios de Mejora Continua:

- Hacer una gestión ética de nuestra actividad en nuestro día a día, basándonos en los valores corporativos, el código de conducta, y siguiendo todos los procedimientos establecidos para cada una de nuestras acciones profesionales.
- Establecer todos los mecanismos posibles para ser capaces de prever los acontecimientos que pueden afectar el correcto desarrollo de la empresa.
- Tener previstas las mejoras en el medio y largo plazo, que hagan de nuestra empresa, una empresa cada vez más comprometida con la Sociedad.

Principios relativos al Medioambiente:

- Revisar permanentemente los impactos de nuestra actividad en el Medioambiente, para encontrar sistemas que minimicen el impacto negativo que podamos estar haciendo.
- Colaborar para que nuestros proveedores y clientes también encuentren formas de hacerlo, facilitándoles modelos de éxito que hayamos aplicado nosotros mismos.



## COMPROMISOS CONCRETOS

### Con las Leyes y Normas Nacionales e Internacionales

Compromiso con todas las exigencias de los Convenios y Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, así como los de la Declaración de los Derechos Humanos de la ONU en las áreas críticas de trabajo y derechos humanos básicos:

#### ***Trabajo infantil***

La Compañía no contrata nadie que no haya alcanzado la edad mínima legal para trabajar.

#### ***Trabajo forzado***

Los empleados son libres para dejar de trabajar para la empresa en el momento que deseen: solo se requiere un preaviso con tanta antelación como marque la Ley en ese momento.

#### ***Salud y Seguridad***

La Compañía tiene que ofrecer, y así se compromete a hacerlo, un ambiente de trabajo seguro y saludable, y se compromete también a tomar todas las medidas necesarias para prevenir accidentes y daños en la salud de sus trabajadores. Para esta finalidad, la Compañía dispone de un representante como responsable de la salud y seguridad de todos los empleados, y de la implementación de los requisitos de salud y seguridad.

#### ***Discriminación***

No puede existir discriminación en la Contratación, Compensación, Acceso a Capacitación, Promoción, Despidos o Jubilación por cualquier motivo, incluidos (pero no limitados a estos) de raza, clase social, origen, nacionalidad, religión, discapacidad, condición de salud, género, orientación sexual, afiliación sindical y/o política, o edad.

#### ***Prácticas disciplinarias y acoso***

La Compañía no utiliza ni apoya castigos corporales, coerción mental o física o abuso verbal o cualquier forma de acoso sexual.

Compromiso en el cumplimiento de todas las Leyes de ámbito nacional e internacional a las que la empresa esté sujeta en todos los distintos campos posibles: relaciones laborales, fiscal, contable,... Aplicando en todos los casos el criterio de máxima transparencia, y dotándonos de los mecanismos necesarios en todo momento para asegurar el correcto cumplimiento de todo lo que exige la Ley.

Compromiso a seguir con todas las especificaciones del convenio de nuestro sector, y compromiso incluso a mejorar los puntos que, por la estrategia de la empresa, se considere conveniente.

### Con los empleados

La Compañía se ha dotado de un Código de Conducta que establece las normas que tienen que regir el comportamiento y actuación de los empleados en sus relaciones con terceros, ya sean



internos (compañeros) como externos (clientes, proveedores y colaboradores). Esto posibilita disponer de un ambiente de trabajo basado en la confianza mutua, que facilita el entendimiento y el trabajo en equipo.

Además, se compromete a:

#### ***Puesto de trabajo***

La Compañía se compromete a tomar todas las medidas necesarias para que el puesto de trabajo de los empleados sea lo más seguro posible. Así mismo, abre canales para recibir las peticiones y denuncias que puedan precisar hacer los empleados en este sentido, y se compromete a resolverlos y dar respuesta en todos los casos.

#### ***Igualdad de oportunidades***

A garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades, que permita a absolutamente todos los empleados, poderse desarrollar profesional y personalmente.

#### ***Sueldos***

La Compañía se compromete a establecer sueldos dignos, reconociendo el cumplimiento y la contribución de los empleados a los resultados de la empresa.

#### ***Conciliación Familiar***

La Compañía desarrollará tantos sistemas como sean necesarios, para que todos los empleados, sin excepción, puedan conciliar la vida laboral con la vida familiar de la mejor manera posible.

### **Con los clientes**

Situar el cliente en el centro de nuestra actividad y conocerlo en profundidad, para dos finalidades:

- Ser proactivos a la hora de ofrecer productos de calidad que puedan ser de su interés.
- En los casos reactivos, conocer y ofrecer las soluciones innovadoras más adecuadas a sus peticiones.

Escuchar activamente las peticiones de nuestros clientes, desarrollar las soluciones posibles, y facilitar al cliente la más adecuada en cada caso, teniendo siempre como base, su interés.

Hacer comunicaciones basadas en la honestidad, de forma completa y verídica, es decir ser totalmente transparentes.

Respetar los tiempos de respuesta y los compromisos adquiridos.

Dar prioridad al tiempo de respuesta de las incidencias, y encontrar la solución más adecuada en cada momento para minimizar el impacto negativo derivado.

### **Con los proveedores**

Hacer de nuestros proveedores auténticos colaboradores, manteniendo siempre un trato de igual a igual, que nos permita conseguir generar valor para ambos.



Garantizar que siempre se aplica nuestra Política de Selección de Proveedores, la cual define claramente los estándares de selección derivados siempre de criterios totalmente objetivos.

Mantener un contacto permanente para que la información sea bidireccional, y asegurar que el proveedor tiene las herramientas necesarias para hacer llegar todo tipo de consideraciones a la empresa.

### **Con la Sociedad**

Hace ya algún tiempo que la empresa colabora con varias Organizaciones No Gubernamentales de diferentes ámbitos de actuación.

La Compañía se compromete a mantener estas relaciones, y a plantear otras formas de colaboración (ya sea económicamente, de medios, de voluntariado,...) en iniciativas o actividades sociales.

En este sentido, hay un compromiso firme no solo para escuchar y evaluar todas las propuestas que lleguen, sino a fomentar la búsqueda activa de las mismas.

### **Con el Medioambiente**

Minimizar nuestro impacto en el medioambiente, aplicando todas las formas de reciclaje posibles.

Como distribuidores que somos, buscar las alternativas de transporte que menos impacto negativo tengan sobre el medioambiente, en un horizonte para alcanzar el impacto cero.

Desarrollar y colaborar con proveedores de transporte, para encontrar estas soluciones.

## **COMUNICACIÓN**

AV mantiene abiertos canales de comunicación con todos los grupos de interés (empleados, clientes y proveedores), con la finalidad de recibir peticiones, sugerencias, e incidencias, analizarlos y tomar decisiones al respecto.

En este sentido, y más concretamente, AV dispone de varias Instrucciones de Trabajo que tienen por finalidad la gestión y seguimiento de cualquier comunicación externa, que no sea fruto de la gestión del día a día con clientes y proveedores. De esta manera se define el registro, la revisión, la respuesta, y en caso necesario el plan de acción que pueda derivarse.

## **SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

El Responsable de Administración, es la persona que monitorizará permanentemente la correcta implantación de esta Norma, y definirá las estrategias a seguir para que el grado de cumplimiento sea óptimo.



Anualmente presentará a Gerencia un resumen con la evaluación de las estrategias seguidas durante el año, incluyendo los planes específicos que la empresa haya desarrollado para la consecución de los objetivos, indicando el impacto concreto que han tenido.

Así mismo, será el encargado de presentar posibles cambios o mejoras dentro de la Norma para conseguir un mayor grado de responsabilidad Social de AV, es decir que será revisada para asegurar que sigue siendo relevante y apropiada. Gerencia será quien aprobará o denegará las propuestas.

En paralelo a esta Norma, queda redactada la Instrucción de Trabajo de la Gestión de la NRSC que recoge específicamente todo lo relativo al desarrollo de la Norma.