



Informe RSC

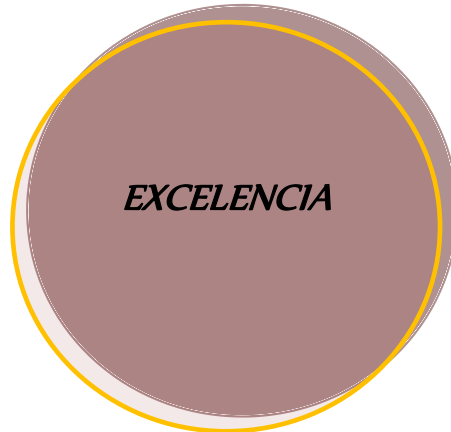
EJERCICIO 2017

HARINERAS VILLAMAYOR S.A



Índice

Criterio 1. Aspectos Generales	4	C.3.2. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	30
C.1.1. El mensaje del presidente	4	C.3.3. Formación y fomento de la empleabilidad	32
C.1.2. Presentación de la organización ..	6	C.3.4. Seguridad y Salud.....	34
C.1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales	15	Criterio 4. Proveedores	35
C.1.4. Análisis de materialidad	16	C.4.1. Compras responsables.....	35
C.1.5. Participación de los grupos de interés	17	C.4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	36
C.1.6. Gobierno de la organización	18	C.4.3. Interacción con los proveedores	37
C.1.7 Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	20	Criterio 5. Social	38
Criterio 2. Clientes	21	C.5.1. Impacto Social.....	38
C.2.1. Satisfacción de cliente.....	21	C.5.2 Alineación de proyectos sociales con la estrategia.....	40
C.2.2. Innovación en los productos y servicios.....	24	C.5.3. Transparencia con el entorno	42
C.2.3. Calidad del servicio.....	25	C.5.4. Canales de comunicación.....	44
C.2.4. Transparencia informativa sobre el producto o servicio.....	26	Criterio 6. Medioambiental	45
C.2.5. Garantía de suministro (Capacidad de producción)	27	C.6.1. Impacto ambiental.....	45
Criterio 3. Personas	29	C.6.2. Estrategia frente al cambio climático.....	46
C.3.1. Igualdad de oportunidades y no discriminación	29	C.6.3. Gestión ambiental.....	47
		C.6.4. Comunicación ambiental	48



“Más que un oficio, más que una tradición:
¡Nuestro compromiso es el cliente!” ©



Criterio 1. ASPECTOS GENERALES

C.1.1. EL MENSAJE DEL PRESIDENTE

En Harineras Villamayor S.A. consideramos nuestro entorno social como un hecho esencial en nuestra razón de ser, y por ello adoptamos la Responsabilidad Social Corporativa como una guía básica de nuestra acción y de nuestra estrategia. Harineras Villamayor S.A. nació en Aragón, en la hoya de Huesca hace casi 85 años, y es gracias a sus trabajadores de todos estos años, y a la relación con su entorno socio-económico (agricultores, clientes, colaboradores) que hemos logrado consolidarnos como líder de calidad en el sector.

El año 2017 ha sido un buen año para la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo. Los resultados económicos han sido suficientes, y vienen a consolidar la situación positiva del año anterior. Lo más importante, en cualquier caso, es que estos datos económicos se asientan en una base sólida y sostenible, tal y como indica el comportamiento positivo de otros indicadores complementarios. Desde un punto de vista comercial, se ha producido un incremento de volúmenes que se asienta en los esfuerzos de innovación de la empresa en la línea de aportar alimentos más sanos, seguros, nutritivos y atractivos para el consumidor. Estos esfuerzos de innovación de la empresa en adecuarse a la demanda más sana de alimentos, se han visto apoyados por una inversión en una unidad de producción de harinas ecológicas de diversos cereales molidos a la piedra. La empresa ha logrado renovar, con mejoras en los resultados, sus certificaciones más estrictas de seguridad alimentaria y gestión medioambiental.

Nuestra misión como empresa tiene que ver con ofrecer al consumidor, directa o indirectamente, productos alimentarios, derivados de cereales, que ayuden a una nutrición sana y diversa, transparente y segura. En esta ambiciosa misión, estamos diariamente comprometidos con proveedores, clientes y trabajadores para garantizar la calidad, la seguridad alimentaria e impulsar la innovación. En el medio y largo plazo, nuestro compromiso está en evolucionar con las necesidades de los consumidores y ayudando a nuestros proveedores a que nos ayuden con sus propuestas para hacer frente a los nuevos retos de la alimentación. En este esfuerzo constante, la integración en el territorio y la colaboración constructiva con el entorno resulta un elemento esencial.

Para nuestra empresa, no siempre resulta fácil incluir a nuestro entorno social y económico de una manera consciente y proactiva, y es por ello por lo que hacemos uso de la RSC como una guía que nos ayude a ello. El entorno económico de estos últimos años ha resultado muy duro, y los mercados de la alimentación están marcados por su madurez y el exceso de oferta y la dureza de la competencia. Las dificultades del presente, a menudo nos ha llevado a centrarnos en los problemas del presente y olvidarnos de los principios que nos han permitido llegar a dónde estamos y que nos harán crecer en el futuro, y uno de estos principios esenciales es la RSC. Finalmente, el 2017 ha sido un buen año desde el punto de vista de RSE, por la mayor atención que la empresa está logrando dar a este enfoque global del crecimiento sostenible de su actividad. La empresa mantiene de este modo su compromiso de mejorar año a año su compromiso con el enfoque de responsabilidad social de la empresa.

Sr Luis Villamayor Susín
Plasencia del Monte el 30/11/2018

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



En 1934, la familia Villamayor inició la actividad de producción de harinas y sémolas de alta calidad. En 1978 se constituyó en Sociedad Anónima, como Harineras Villamayor S.A.

Gracias a su dilatada experiencia en el sector y a su ubicación en una de las principales zonas trigueras del país, en la provincia de Huesca, Harineras Villamayor puede responder a las exigencias y demandas del mercado nacional e internacional, adaptando sus tecnologías y productos a dichos mercados.

En la actualidad, hemos unificado nuestros centros fabriles y oficinas en Plasencia del Monte (Huesca), donde hemos construido una nueva fábrica de harinas con la última tecnología y nuevas líneas de productos.

SITUACION DEL SECTOR



El sector harinero cuenta con un mercado maduro con escaso potencial de crecimiento. La Industria Harinera española sufre un exceso de capacidad productiva de carácter estructural. Emplea únicamente el 40% de su capacidad instalada; aunque Harineras Villamayor es de las pocas industrias que utiliza su capacidad con un alto nivel de ocupación.

Esta situación es común en todos los países de la Unión Europea (UE), y se ha visto acuciada por una reducción drástica de las exportaciones a terceros países. En algunas naciones, como Francia e Inglaterra, existen unos planes de reordenación para facilitar un mayor nivel de ocupación y por tanto, mejorar las condiciones del sector.

En España, la Asociación de Fabricantes de Harinas y Sémolas (AFHSE), ha intentado seguir un proceso similar, pero la Administración no ha aprobado tal medida.

La dependencia del precio de la materia prima en los costes es muy fuerte, llegando a representar entre el 70 y 75% del total. Durante los meses de cultivo del trigo se está a merced de la meteorología, que condiciona la cantidad y calidad de la cosecha.

A esto se añade la dificultad creada por la creciente complejidad de la distribución de los productos: envases con tendencia a disminuir su peso de 50 a 40 y 25 Kg., inconvenientes de la circulación y repartos en las grandes ciudades y lejanía de las zonas rurales, como elementos más destacados. Por estas y otras motivaciones, en los últimos años han cerrado un número importante de fábricas. Su perfil corresponde a fábricas pequeñas y medias que no se han adaptado a la producción a gran escala o a la especialización.

EMPLAZAMIENTO



Harineras Villamayor está situada en el norte de España, en la provincia de Huesca, óptima ubicación que nos permite responder a las exigencias y demandas de los mercados, tanto del nacional como del extranjero.

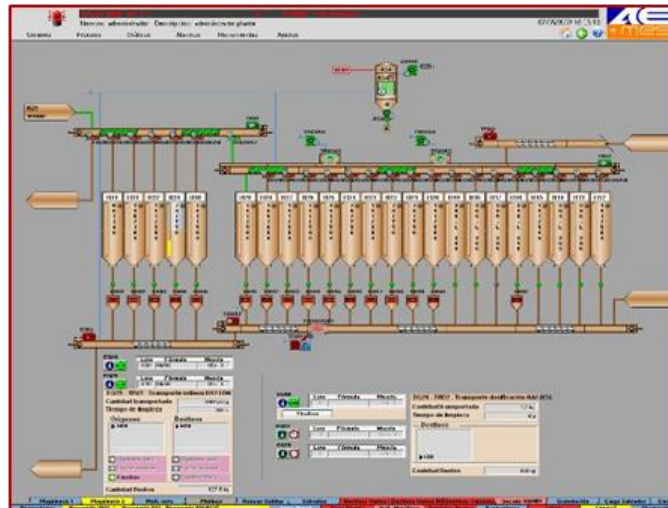


Campos y entorno privilegiado rodeando el molino. Vistas de la Hoya de Huesca y el Prepirineo aragonés. ©

Además del pintoresco paisaje que ofrecen los picos recortados de las sierras, nuestra tierra alberga tesoros como la colegiata renacentista de Bolea, el castillo románico de Loarre o el conjunto artístico de Ayerbe y un riquísimo patrimonio cultural en nuestra ciudad.

TECNOLOGÍA

Harineras Villamayor muestra especial sensibilidad por aplicar las últimas tecnologías relacionadas con las actividades que desarrolla. En esta línea se establecen colaboraciones con clientes, fabricantes de maquinaria, universidades y proyectos de I+D europeos entre otros.



Los sistemas automáticos de nuestros silos de mezclas de productos terminados nos permiten realizar harinas y sémolas a la carta, según las especificaciones más rigurosas de nuestros clientes.

INSTALACIONES

Contamos con dos líneas de producción dotadas de modernas y adecuadas instalaciones que cumplen los controles más exigentes. La primera está dedicada a la fabricación de sémolas y la segunda a las de harinas, produciendo también en esta última harina deshidratada, tostadas, desactivadas, así como toda la gama de harinas especiales que nuestros clientes soliciten.

Desde hace unos años, hemos centralizado ambas fábricas en las nuevas instalaciones de Plasencia el Monte (Huesca)

La capacidad de almacenamiento de materias primas es del orden de 34.000 Tm. La recepción de trigo se puede realizar por ferrocarril, en nuestros propios apartaderos, o por camión. La capacidad de producción de harinas y sémolas es de 650 Tm/día, situándonos entre las principales empresas españolas del sector.

CAPACIDAD PRODUCTIVA

Nuestra capacidad de molturación de trigo supera las 650 Tm/día lo que nos sitúa entre las principales empresas españolas del sector. La fabricación es continua las 24 horas del día, de lunes a sábado, en tanto que la recepción de trigo y expedición se desarrollan de lunes a viernes en horario diurno, más o menos amplio según las necesidades.

También contamos con un laboratorio, donde se realiza el control de materias primas (complementario al que se lleva a cabo en los silos de trigo), productos en proceso y terminados, y la I+D+I.



En el año 1999, pusimos en marcha la Panadería de Ensayo, donde llevamos a cabo trabajos de investigación de nuevos productos y mejorantes, contrastamos las quejas de clientes, hacemos demostraciones a clientes, impartimos cursos de formación, etc.



Curso de panificación de las nueva Gama de Harinas ecológicas molidas a la piedra en la Escuela de Hostelería de Huesca ©

Nuestras oficinas centrales se encuentran en Huesca. En ellas desarrollamos las tareas de dirección, administración, contabilidad, comercial, personal y gestión de calidad.

Además, disponemos de una flota de vehículos propia compuesta por camiones para reparto en sacos, y cisternas para el transporte a granel. Así mismo, varios transportistas autónomos trabajan en exclusividad para Harineras Villamayor.

La fabricación de harinas y sémolas es un elemento dinamizador de la actividad cerealista y de transporte en la zona; Por ello generamos de forma permanente unos 100 puestos de trabajo indirectos, entre talleres para mantenimiento, servicios varios, transporte de trigo y productos, repartidores, agentes comerciales y compradores de trigo.

La mayor parte de la totalidad de los trabajadores de la empresa tienen su residencia en Huesca y pueblos próximos.

LOGÍSTICA

Pensamos que Calidad y Servicio van íntimamente unidos y por ello hemos invertido lo necesario para conseguir que la expedición de productos a granel y ensacado esté automatizada al máximo.



Desde nuestros almacenes situados estratégicamente, nos posibilita la distribución a nuestros clientes en un corto periodo de tiempo.

Disponemos de una importante flota de camiones que, de acuerdo con las necesidades del cliente, nos permite colocar nuestros productos en corto espacio de tiempo allí donde se nos solicite; todo ello con un solo objetivo: Garantizar el servicio al cliente.



PRODUCTOS Y MERCADOS



Tenemos dos líneas de producción principales. Una para la molienda de trigos blandos y elaboraciones de harinas de trigo blando y la otra línea de producción está dedicada a la producción de sémolas de trigo duro. Nuestros productos se podrían clasificar en tres grandes categorías siendo las harinas, sémolas y los salvados de alta calidad.

- **Harina:** Se destina principalmente a panificación, destacando también su utilización para bollería, pastelería, repostería, etc. Para este producto contamos con clientes artesanos e industriales.
- **Sémola:** Su utilización principal es como materia prima para las pastas alimenticias de calidad superior. Su destino para consumo directo (sopa, cuscús) es muy escaso. Nuestros clientes de sémola son fabricantes de pasta a escala industrial y, en pequeña medida, pizzerías, pequeños artesanos y envasadores de sémola en pequeño formato.
- **Salvado:** Es el subproducto de la fabricación de harinas y sémolas. Se puede destinar a la obtención de harina integral, aunque su destino principal es el consumo animal. Nuestros principales clientes son los fabricantes de piensos.

Además de los productos convencionales, también comercializamos preparados alimenticios intermedios de uso industrial, elaborados a partir de mezclas de harinas y/o sémolas con mejorantes autorizados y otros productos naturales. Es posible preparar productos adaptados a prácticamente cualquier necesidad del cliente, por ejemplo: mixes para fabricar pan de cereales y otros especiales, sémola al huevo, productos funcionales, etc.

Nuestros productos se comercializan en todo el territorio nacional y en otros países europeos, realizando su expedición tanto a granel (cisternas de 25Tm) como en Big Bags, sacos de 5kg, 10kg, 25kg, 40kg y sin olvidar nuestra línea de envasado de paquetes de 1kg para el consumidor final.

Nos hemos adaptado a una segmentación cada vez más compleja de los productos y hemos tratado de llegar a los Target buyer/persona a través de comunicación más directa de los usos de nuestros productos para una fácil identificación del consumidor final. Además, al dar visibilidad en nuestro nuevo catálogo a los productos acabados que podrían elaborarse con nuestras sémolas, y harinas como ingredientes, hemos apostado por una comunicación diferente y más entendible para los industriales y artesanos.

En el 2017, completamos nuestro catálogo con fichas de recetas de panes elaborados con las harinas de la nueva gama de harinas ecológicas molidas a la piedra.

VILLAMAYOR HARINAS Y SÉMOLAS

Harinas Ecológicas Molidas a la Piedra

Para más información acerca de nuestras recetas de panes elaborados con harinas ecológicas molidas a la piedra, contacta con nosotros.

Ronda estación s/n - 22810 - Plasencia del Monte (Huesca) ESPAÑA - T: +34 974 270 175 / F: +34 974 270 317
comercial@harinerasvillamayor.com - www.harinerasvillamayor.com - @villamayor1934

VILLAMAYOR HARINAS Y SÉMOLAS

Pan de Sémola con Harina de Trigo Molida a la Piedra

Pan de gran sabor, aroma, corteza crujiente, alveolado suave y esponjoso. El pan se fabrica con **harina integral de trigo ecológica molida a la piedra**, un poolish de **sémola** y la adición de aceite de oliva virgen extra.

RECETA (10 Kg)¹

Poolish: 2 Horas. Temperatura ambiente.
Sémola extrafina 3750g
Agua 3750g
Lev. prens (35g/L)131,25g

H¹ Integral trigo molino piedra (cod.063) 2000g
H¹ panificable (W350) 2800g
Sémola extrafina 1450g
Agua 3750g
Sal 20g
Levadura prensada 18,75g
Aceite oliva virgen extra 200g

PROCESO

AMASADO	En velocidad lenta hasta tener la red de gluten prácticamente desarrollada. Últimos minutos en velocidad rápida para afinar la masa. Toda el agua de una vez al principio. Sal a mitad de amasado y levadura prensada en los últimos minutos. Temperatura salida amasadora: 23-24° C (aprox.)
FERMENTACIÓN BLOQUE	90 min. (1 plegado cada 45 min.)
DIVISION	Porciones de 650g (ligera preforma sin desgauffar).
PREFORMA	Mejido ligero de la masa para conservar el alveolado generado
REPOSO	10 min.
FORMADO	Formado en batán sin desgauffar con los pliegues hacia abajo entre telas plegadas con harina espolvoreada.
FERMENTACIÓN FINAL	(27° C - 75% HR): 50 min. (aprox.)
COCCIÓN	215° C. Sólera refractaria ("Vapor") - 45 min. (aprox.). Se voltean las piezas y se hornean con el pliegue hacia arriba. 20 min. Antes abrir tiro horno.

Ronda estación s/n - 22810 - Plasencia del Monte (Huesca) ESPAÑA - T: +34 974 270 175 / F: +34 974 270 317
comercial@harinerasvillamayor.com - www.harinerasvillamayor.com - @villamayor1934

CULTURA CORPORATIVA

1. MISIÓN, VISION y VALORES

A lo largo de los años la Dirección de Harineras Villamayor ha ido forjando valores y principios que han sido transmitidos a todo el personal a fin de lograr su compromiso, participación y su integración en nuestra cultura.

En 1995, abordamos la implantación de un sistema de gestión de la calidad y formulamos nuestra política de calidad y nuestro compromiso con nuestros grupos de interés.

En diciembre de 2000 elaboramos el documento "Modelo de Gestión de Harineras Villamayor" en el que incluimos nuestros principios empresariales (misión, visión y pautas de comportamiento) y el plan estratégico trianual:

- **MISIÓN**, Estamos en el sector de las Harinas, Sémolas, Salvados y otros derivados del Trigo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes teniendo en cuenta la sociedad en la que nos encontramos.
- **VISIÓN**, Queremos ser líderes en el sector de la Harinas, Sémolas, Salvados de trigo y otros productos derivados de los cereales, en Calidad, Servicio, Seguridad,

Alimentación e Innovación. Satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes, respetando el Entorno que nos rodea y asumiendo la Responsabilidad Social Corporativa. (g4-56)

2. CALIDAD Y EXCELENCIA



Harineras Villamayor, desde sus orígenes, ha mantenido un incuestionable compromiso con la Calidad, siempre orientada a conseguir la total satisfacción de nuestros clientes, y teniendo en cuenta el entorno que nos rodea.

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

- **2015:** Premio a la Trayectoria Empresarial - concedido por el IAF - CEOS-CEPYME HUESCA
- **2004:** Premio Aragonés a la Responsabilidad Social Corporativa.
- **2004:** Premio de la Cámara de Comercio de la Provincia a la Excelencia Empresarial en la Exportación.
- **2003:** Implantando la Responsabilidad Social Corporativa.
- **2002:** Premio a la Excelencia Empresarial según modelo EFQM
- **2002:** Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
- **2001:** Consejo Rector del Código de Gobierno de la Empresa Sostenible



CERTIFICADOS

- **2012:** Certificación IFS (International Food Standard)
- **2012-2013:** Certificación Parve Kasher
- **2007:** Certificación de su Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos según la Norma Internacional ISO 22000:2005
- **2005:** Certificación Sistema Gestión Medioambiental según ISO 14001:04
- **2004:** Premio Aragón a la Responsabilidad Social Corporativa
- **2001:** Certificación Sistema Gestión de Calidad según ISO 9001:00
- **2000:** Certificación Sistema Gestión Medioambiental según ISO 14001:96
- **1999:** Certificación del Sistema APPCC
- **1996:** Certificación del Sistema de Aseguramiento de Calidad según ISO 9002:94

EXCELENCIA EMPRESARIAL



Participamos activamente y con gran dedicación en todo lo relacionado con el Programa Empresa del Gobierno de Aragón.



Pertenecemos al selecto grupo de empresas con más de 400 puntos en el programa de excelencia empresarial EFQM.



C.1.3. INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE LOS RETOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

ESTRATEGIA

Desde nuestra creación en 1934 nos hemos basado en un principio que 70 años después sigue inalterado: vender harinas y sémolas de alta calidad.

Para ello hemos sido constantes en nuestras actuaciones de mejora colaborando con clientes, proveedores y empleados y actualizando nuestros equipos, procesos y sistemas de gestión a través de distintas actividades:

- La investigación propia y con nuestros clientes para el desarrollo de nuevos productos.
- La colaboración con nuestros proveedores de trigo, para asegurar el empleo de las variedades con mejores cualidades para cada gama de productos.
- La colaboración con proveedores de envases para reducir el peso del papel y el aprovechamiento de los palés.
- La adecuada formación de nuestro equipo humano para asegurar la calidad del proceso de manipulación y fabricación de alimentos, y en los últimos años, la protección del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.
- La inversión en equipos e instalaciones que nos ha permitido contar con las más altas tecnologías del sector.
- La implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad, de análisis de peligros y control de puntos críticos, de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales según norma 18001:97 en curso.

C.1.4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Nuestro proceso de materialidad está basado en los aspectos importantes para los diversos grupos de interés, teniendo en cuenta los diferentes niveles de relación que tenemos con nuestros GI: Clientes, socios, personas, proveedores, sociedad, Administración Pública y Medioambiente.

El planteamiento de análisis de materialidad lo hacemos teniendo en cuenta los intereses de los diferentes grupos de interés respecto de los asuntos que tengan un efecto relevante sobre temas económicos, ambientales y sociales. De esta manera los temas de interés son:

ÍNDICE PROPUESTO PARA HV		GRI- G4
CRITERIOS	SUBCRITERIOS	
1. ASPECTOS GENERALES	C.1.1- El mensaje del presidente	
	C.1.2- Presentación de la organización	
	C.1.3- Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales	
	C.1.4- Análisis de materialidad	
	C.1.5- Participación de los grupos de interés	
	C.1.6- Gobierno de la organización	
	C.1.7- Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	
2. CLIENTES	C.2.1- Satisfacción de cliente	LA2
	C.2.2- Innovación en los productos y servicios	PR1
	C.2.3- Calidad del servicio	
	C.2.4- Transparencia informativa sobre el producto o servicio	PR3,6
	C.2.5- Garantía de suministro (Capacidad de producción)	
3. PERSONAS	C.3.1- Igualdad de oportunidades y no discriminación	LA12,13
	C.3.2- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	LA3
	C.3.3- Formación y fomento de la empleabilidad	LA9
	C.3.4- Seguridad y Salud	LA5,6
4. PROVEEDORES	C.4.1- Compras responsables	EC9
	C.4.2- Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores	EN32/LA1,4/HR10
	C.4.3- Interacción con los proveedores	
5. SOCIAL	C.5.1- Impacto Social	LA1,1 2/EC7,8
	C.5.2- Alineación de proyectos sociales con la estrategia	
	C.5.3- Transparencia con el entorno	
	C.5.4- Canales de comunicación	
6. MEDIOAMBIENTAL	C.6.1- Impacto ambiental	EN1, 2, 3, 9, 23, 30
	C.6.2- Estrategia frente al cambio climático	EN3, 15, 18
	C.6.3- Gestión ambiental	EN27, 28, 31
	C.6.4- Comunicación ambiental	

C.1.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

5.2. GRUPOS DE INTERÉS Y SU PARTICIPACIÓN. COMPROMISOS

La Gerencia de Harineras Villamayor mantiene abiertos los canales de comunicación con estos grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas y ha integrado esta información se realiza a través de encuestas y de la página Web. (g4-26)

Como ya hemos comentado, los proyectos incluidos en nuestro Plan Estratégico son sometidos a un análisis que considera sus implicaciones económicas, medioambientales y sociales y tiene en cuenta los principales grupos de interés de la empresa.

Desde 2001 participamos activamente en distintas iniciativas ligadas a facilitar la puesta en práctica de la sostenibilidad empresarial:

- La elaboración del Código del Buen Gobierno para la Empresa Sostenible, iniciativa liderada por la Fundación Entorno, IESE y Price Waterhouse Coopers;
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, propiciado por Kofi Annan;
- Foros, mesas redondas y otros **eventos para tratar de hacer realidad el Desarrollo Sostenible.**

GRUPOS DE INTERÉS (g4-24,25)

- Clientes
- Socios
- Personas
- Proveedores
- Sociedad
- Administraciones públicas
- Medioambiente

C.1.6. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO

Harineras Villamayor fue constituida en 1978, aunque venía funcionando desde el año 1934 bajo la denominación social de José Villamayor Suelves. Su estructura accionarial es eminentemente familiar.

La Gerencia es el órgano rector del sistema de gobierno de Harineras Villamayor. Cada tres años la empresa elabora un Plan estratégico en el que se definen los objetivos estratégicos y anuales para el despliegue de la estrategia de la empresa.

Todo proyecto incluido en nuestro Plan Estratégico es sometido a un análisis que considera la triple perspectiva de sus implicaciones (económicas, medioambientales y sociales) y tiene en cuenta los principales grupos de interés de la empresa.

Los objetivos que afectan a los sistemas de gestión implantados son analizados y ajustados en la reunión de Revisión del Sistema correspondiente y del propio Plan Estratégico y son difundidos a toda la organización a través de los mandos intermedios, quienes en último término han de llevarlos a la práctica juntamente con los operarios de cada sección con el fin de que los esfuerzos de toda la organización estén alineados con el Plan Estratégico.

Fruto del reconocimiento de que los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso, estamos evolucionando desde una gestión a través de departamentos a otra gestión basada en procesos.

Para ello, gestionamos los procesos identificados de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9.001:00 y ISO 14001:04 y el modelo EFQM de Calidad Total. Estos procesos abarcan desde la planificación estratégica a través de la cual se establecen los objetivos de gestión incluyendo los de responsabilidad social, calidad y medio ambiente, prevención de riesgos laborales, aprovisionamiento, etc.



C.1.7. EXISTENCIA DE PLANES DE RSC, ACTUACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

NUESTRO MODELO DE R.S.C.: POLÍTICAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN

En los últimos años hemos puesto en marcha sistemas de gestión encaminados a la Calidad Total según el modelo europeo EFQM:

- Implantación de un sistema de gestión de la calidad, certificado según la norma ISO 9002:94 en 1996, siendo la primera empresa en nuestro sector en conseguir la Certificación "Registro de Empresa", renovada según ISO 9001:00 en 2001. Desde entonces, el sistema ha ido madurando y se han incorporado nuevos aspectos de gran trascendencia para la organización.
- Implantación de un sistema de análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC ó HACCP), de obligado desarrollo para las empresas del sector alimentario certificado según el Codex Alimentarius:97 en 1999.
- Implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) según la norma ISO 14001:04. El sistema obtuvo la certificación en mayo de 2000 y fue la segunda harinera en España en conseguir el certificado.
- En cuanto a Prevención de Riesgos Laborales estamos trabajando desde 1997 en el cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, así como en la integración en el Sistema de Gestión de Calidad y MA de un sistema de prevención de riesgos laborales según la norma OSHAS 18001:97.
- Paralelamente, en 1997 comenzamos nuestra andadura en el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, mediante la formación del Gerente y Directivos, la realización de autoevaluaciones periódicas durante el proceso de elaboración del plan estratégico, y la puesta en práctica de las recomendaciones del modelo. En 2001 quedamos finalistas del premio a la Excelencia Empresarial según el Modelo EFQM, en la categoría de PYME's, y en el 2002 obtuvimos el premio.
- En el año 2005 nuestra Comunidad Autónoma nos dio el 1º Premio a la RSC (Responsabilidad Social). Nuestro sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales constituye un conjunto integrado de estructuras organizativas, que contempla la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar, mantener al día y mejorar nuestras políticas en estos ámbitos. Los sistemas de gestión son auditados anualmente internamente y externamente por la empresa certificadora Lloyds Register

Criterio 2. CLIENTES

La satisfacción del cliente es parte fundamental de la Visión que tenemos para nuestra empresa, y de hecho entra dentro de la definición de nuestra política de gestión.

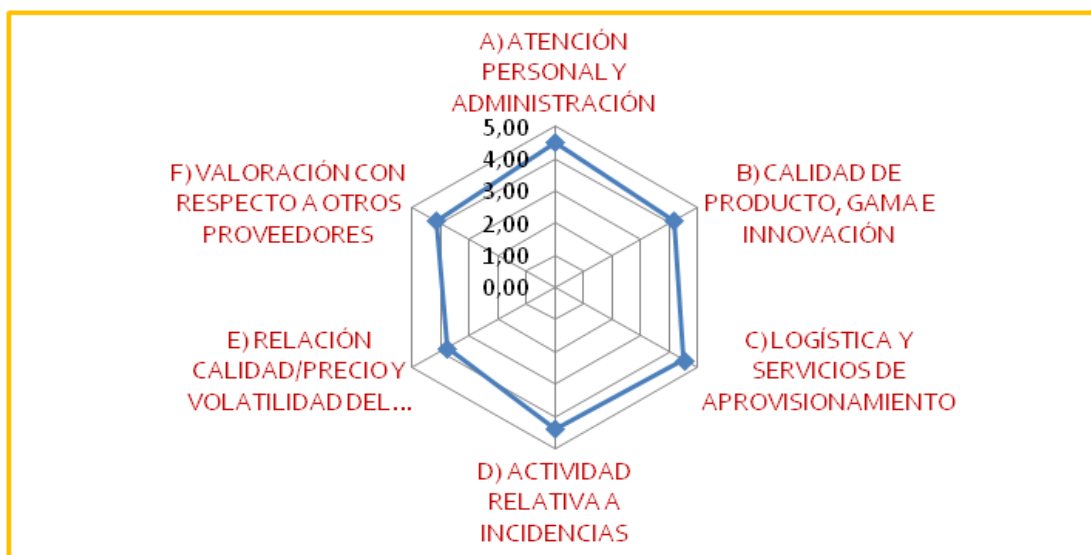
Nuestra responsabilidad dentro del sector agroalimentario y en nuestra sociedad no sería íntegra si el cliente y su satisfacción no fuera nuestra mayor preocupación.

Por este motivo buscamos una mejora constante de nuestros productos y servicios. Se mide por varios indicadores y a varios niveles corporativos (formaciones internas, reuniones interdepartamentales, formulario en la nueva página web, informes de visita, partes de nuestros chóferes, encuestas de satisfacción, reportes de auditorías, etc...)

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

La frecuencia de las encuestas de satisfacción es cada 5 años (2007, 2012, 2017 pendiente).

La explicación de este ciclo es porque enfoca más a la visión global que tienen nuestros clientes de nuestra empresa.



Resultados encuesta 2012©

En efecto, como gran parte del contacto comercial se hace a través de nuestra red de representantes, disponemos de una información mucho más al día, dado que el Jefe de Ventas visita a cada representante y su zona mensualmente, incluyendo a un panel de clientes de la propia zona.

Los comentarios de los clientes se recogen directamente en los informes de visita de nuestro departamento comercial.

Tema	Propietario	Fecha inicio	Fecha fin	Estado
ALIMENTARIA 2018		16/04/2018 0:00	19/04/2018 0:00	Pendiente
Visita Madrid Oct 17		25/10/2017 11:00	26/10/2017 18:00	Pendiente
Natexpo - Paris		22/10/2017 0:00	24/10/2017 0:00	Finalizado
NATEXPO 2017		22/10/2017 0:00	24/10/2017 0:00	Pendiente
ANUGA 2017		07/10/2017 0:00	11/10/2017 0:00	Pendiente
Estepa Sept 2017		05/09/2017 9:00	08/09/2017 16:00	Pendiente
Visita Barcelona		12/07/2017 10:00	13/07/2017 14:00	Finalizado
Grand Sud-Est France		03/07/2017 0:00	30/06/2017 23:30	Finalizado
Tarragona		15/06/2017 8:30	15/06/2017 16:00	Finalizado
Barcelona Abril 17		26/04/2017 8:00	27/04/2017 18:00	Pendiente
Benelux		24/04/2017 0:00	25/04/2017 0:00	Finalizado
O Toulouse		06/04/2017 0:00	07/04/2017 0:00	Finalizado
MADE IN PARIS 2017 (MDD)		28/03/2017 0:00	29/03/2017 0:00	Pendiente
HORESTA 2017		19/03/2017 0:00	21/02/2017 0:00	Pendiente
Cordoba-granada-sevilla		14/03/2017 8:30	16/03/2017 20:00	Pendiente
Burgos		09/03/2017 0:00	10/03/2017 0:00	Pendiente
SALON DE L'AGRICULTURE DE TARBES 2017		09/03/2017 0:00	12/03/2017 0:00	Finalizado

Sistema CRM utilizado para el calendario de Eventos y Ferias a los cuales asisten comerciales de Harineras Villamayor S.A

Además de los representantes comerciales, la atención del cliente está centrada hasta ahora en el personal que recoge los pedidos, para aprovechar este contacto frecuente y personalizado con los clientes.

Está previsto para el 2017 crear un puesto de Responsable de atención al cliente cuyo objetivo será controlar que, en el día a día, realicemos las tareas adecuadas para garantizar que los clientes reciban una respuesta ágil y adecuada a sus solicitudes, y recoger de manera global estas mejoras.

El departamento logístico y particularmente el último eslabón de la cadena de suministro, nuestros repartidores, están concienciados en hacer remontar inmediatamente la información que les traslada nuestros clientes sobre nuestro servicio.

Otro indicador es el registro de reclamaciones que se recoge en nuestro CRM. Siguiendo las pautas de la IFS, se han establecido responsables de etapas, plazos de resolución, acciones correctoras... De ahí se extraen informes que se estudian en reuniones interdepartamentales.

Las catas y degustación de productos elaborados con nuestras harinas/ sémolas en ferias y eventos nos aportan también un feedback cualitativo de la satisfacción de nuestros clientes de nuestros productos.



Feria de Pau Saphir 2017 ©



Concurso de los Empanadicos tradicionales de Huesca 2017 ©

Una fuente de información objetiva y recogida por escrito son los informes de auditoría que nos transmiten nuestros clientes después de sus visitas, a los cuales posteriormente respondemos por un plan de mejora con sus plazos de ejecución y responsables.

Dear client, nous vous prions de prendre quelques minutes pour répondre à cette enquête, afin de nous aider à améliorer certains aspects de nos services et nos produits que vous considérez de votre intérêt. Nous vous recommandons de répondre à cet email en sélectionnant la réponse correspondant à chaque case.

2017-08-08 10:00:00

VILLAMAYOR

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Merci de répondre à cet email en répondant dans chaque case. Si vous rencontrez des difficultés, merci de renvoyer le questionnaire scanné ou par fax (0549227031)

Pour plus de facilité vous pouvez également accéder à l'enquête en cliquant sur le lien http://harinerasvillamayor1.officework.com/Forms/Enquete_Satisfaction_HV_France/

Nom de la compagnie: Fonction/poste de l'enquête:

Chiffre d'affaires annuel: Principal produit consommé:

Volume total acheté farine + semoule: Utilisez-vous des farines spéciales? (ex: Traitement Thermique)

A) SERVICE CLIENTELE ET ADMINISTRATION

1. Le service de nos commerciaux

2. Personnel qui réceptionne les commandes

3. Offres, factures et documentation que vous recevez

4. Etes-vous intéressé de recevoir les factures par email à la place du courrier postal?

5. Spécifier l'email de réception des factures

Commentaires sur Service clientèle/Administration:

D) ACTIVITE RELATIVES AUX INCIDENTS

20. Recevez-vous une réponse rapide à vos consultations ou réclamations?

21. Vous propose-t-on des solutions efficaces?

22. Personnel qui répond à vos consultations techniques

23. L'assistance technique (démonstrations, appui technique...) est-elle importante pour vous?

24. Du point de vue de la sécurité alimentaire, nos produits vous paraissent sûrs?

Commentaires sur Incidents et Postvente:

B) QUALITE DU PRODUIT, GAMME ET INNOVATION

7. Le produit répond-il à vos attentes?

9. Veuillez valoriser la régularité du produit/s entre les commandes

10. Considérez-vous recevoir suffisamment d'information sur notre gamme de produits?

11. Notre gamme de produits est-elle suffisante?

E) RAPPORT QUALITE/PRIX ET VOLATILITE DU BLE

26. Quelle importance donnez-vous à l'évolution du cours des céréales afin de décider de la durée du contrat d'approvisionnement et sa date de négociation

27. Les marchés des futures vous intéressent-ils pour négocier les contrats à long terme?

28. Considérez-vous que nous vous informons suffisamment de l'évolution du marché des céréales?

Modelo en francés de encuesta de satisfacción para clientes enviada por correo electrónico ©

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestra empresa hace parte de un sector muy maduro, el sector harinero. Para aportar valor a un producto que se considera de primera necesidad en nuestra sociedad, apostamos claramente en la innovación.

Trabajamos de la mano con clientes en proyectos de I+D+i en salud (Proyecto Pan y Salud), así como con instituciones (CDTi) y participación en conferencias.

Nº de productos puestos en el mercado				
Años	2015	2016	2017	Total
Nº nuevas referencias	75	42	34	151

La diversificación de nuestra oferta también ha incrementado estos últimos años en el empaquetado: estudio de varios formatos e implementación de formatos pequeños más adecuados a las necesidades del consumidor final.

De hecho, se han creado registros de envasados personalizados, y cambios de numeración de artículos en nuestro ERP para responder más adecuadamente a esta creciente oferta en nuestro.

A nivel interno, dentro de sesiones de coaching para los jefes de departamento se fomenta también la búsqueda de innovación y técnicas para conseguirlo.

Se ha desarrollado estos últimos años un protocolo de expedientes de diseño para productos nuevos. En sesiones cuatrimestrales se repasan estos nuevos diseños y se emplea este espacio tiempo entre varias áreas de la compañía para compartir información, experiencias, conocimientos y necesidades de la realidad de nuestros clientes.

El número de referencias que se han añadido en nuestra oferta estos últimos años es reflejo de nuestra apuesta en la innovación. En el 2012 lanzamos una nueva gama de productos tratados térmicamente, con una tecnología que sólo tenían dos empresas del sector en Europa.

Para el 2017, se ha realizado la inversión en una nueva línea de harinas molidas a la piedra ecológicas e integrales. Con el lanzamiento de la nueva gama, Harineras Villamayor S.A ha dado un paso más hacia su compromiso y apuesta por una agricultura más sostenible, honesta y transparente que permita ofrecer a los consumidores harinas y sémolas sanas y naturales. Para llevar a cabo este proyecto de compromiso con el medioambiente y la salud, la moltura en un molino de piedra ha sido elegida al ser la que permitiría un máximo respeto del grano y de todos sus componentes para elaborar harinas de grano entero, respondiendo así a la demanda creciente de los consumidores, cada vez más exigente a nivel de la calidad de los ingredientes que componen los alimentos que compran. Además de tener en cuenta estas inquietudes del mercado, Harineras Villamayor S.A. ha desarrollado harinas óptimas para permitir al panadero artesano que elabore panes diferentes, verdaderamente ricos, saludables sensorialmente muy atractivos, con mayor conservación y nutricionalmente más completos.



La diversificación de nuestra oferta también ha incrementado estos últimos años en el empaquetado: estudio de varios formatos e implementación de formatos pequeños más adecuados a las necesidades del consumidor final.

De hecho, se han creado registros de envasados personalizados, y cambios de numeración de artículos en nuestro ERP para responder más adecuadamente a esta creciente oferta.

Entendemos la "Innovación" como un proceso global, razón por la cual, la búsqueda de nuevos canales de venta y distribución nos parece hoy en día imprescindible a la hora de acercar nuestros productos al consumidor final. Para ello, Harineras Villamayor S.A. es una empresa dinámica que participa y colabora en jornadas y eventos del sector. Apoyamos la promoción y el desarrollo de iniciativas más allá del motivo estrictamente comercial.



Asistencia a la jornada de presentación del proyecto Drive Fermier Bio 65 ©

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

Contamos con certificaciones de calidad oficiales, la primera siendo en el 1996 la ISO 9002:94. Desde entonces nuestra evaluación de la calidad de nuestro servicio ha ido evolucionando con la ISO 22:000, luego la IFS, además de auditorías internas periódicas.

Se recogen a través de procesos internos y se extienden a todas las áreas de la empresa (recepción materia prima, almacenamiento, áreas de producción, logística...)

Sin embargo, el indicador más completo de la calidad del servicio a nuestros clientes es el que se extrae desde el registro de reclamaciones ubicado en nuestro CRM.

Se ha establecido un protocolo de actuación dividido en fases (descripción de la reclamación, informe técnico, análisis de causa, resolución de la reclamación, acción correctora), cada una contando con un responsable y un plazo de ejecución.

El análisis posterior del tipo de reclamaciones permite medir la calidad global de nuestros productos y servicios. Se hace con una frecuencia semestral y se presenta en sesiones reuniendo todos los jefes de sección.

Años	Quejas		
	2015	2016	2017
Nº total	128	70	85
Harina	41	15	10
Sémola	42	26	23
Salvado	13	6	1
Logística y otros	32	23	51

Con el objetivo de incrementar la autonomía de las funciones que involucran mayor número de productos, recursos y personas, se ha decidido establecer un tercer nivel de responsabilidad en nuestro organigrama.

Será más a nivel transversal y permitirá hacer interactuar varios departamentos de nuestra empresa entre ellos. La consecuencia directa será mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes.

En efecto, uno de estos nuevos puestos será el Responsable de atención al cliente, del departamento comercial, quién contará con la autonomía de poderse reunir con otros jefes de departamento o responsables de área, para dar seguimiento a las incidencias que se puedan producir, así como para analizar soluciones que desde el ámbito comercial se puedan establecer para evitar la repetición de las incidencias.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

Nos parece evidente que la información sobre nuestros servicios y productos sea comprensible, exacta y siempre disponible.

Aparte de disponer de especificación técnica de cada uno de nuestros productos, se ha ido ampliando la documentación comercial sobre ellos, haciendo una labor extra de marketing desde el 2012 (catálogo papel nuevo, fichas explicativas de uso, elaboración de una nueva página web con descripción más amplia de nuestra gama y posibilidad de descargar las certificaciones de calidad oficiales...)

Pero consideramos que esta transparencia se tiene que extender a la comprensión del mercado de nuestras materias primas, y por ello elaboramos informes sobre condiciones de cosecha, bolsa de materia prima, etc que difundimos a nuestra red de clientes.

Les mantenemos también informados de nuevas normas y leyes sobre nuestros productos o los suyos tanto a nivel nacional como europeo, así como de las tendencias del mercado. Y por supuesto, nuestras instalaciones están siempre abiertas bajo visita concertada, que sea a nuestros clientes como a asociaciones o empresas del sector.

C.2.5. GARANTIA DE SUMINISTRO (CAPACIDAD DE PRODUCCION)

La capacidad de producción de harinas y sémolas es de 630 m/día, situándonos como la 4ª empresa española del sector.

Contamos con dos plantas de producción: la primera está dedicada a la fabricación de sémolas y la segunda a la de harinas, produciendo también en estos mixes de panificación.

Bajo nuestros tradicionales enfoques de garantía de la Calidad y búsqueda de la innovación, hemos lanzado en el 2010 una nueva gama de productos tratados térmicamente, con múltiples aplicaciones en la industria agroalimentaria: harinas funcionales, pregelatinizadas, proteínas y gluten modificado, carga microbiológica baja, micronizadas, así como estabilización y tostado de los subproductos.

Los sistemas automáticos de nuestros silos de mezclas de productos terminados nos permiten realizar harinas y sémolas a la carta, según las especificaciones más rigurosas de nuestros clientes.

En el 2017, incorporaremos un molino de piedra, que nos permitirá ofrecer harinas tanto de trigo como de otros cereales, que completarán nuestra gama con harinas de granos enteros y ecológicos.

También contamos con un laboratorio central, donde se realiza el control de materias primas, productos en proceso y terminados. En la panadería de ensayo llevamos a cabo trabajos de investigación de nuevos productos y hacemos demostraciones a clientes.

Nuestro almacén está dotado de estanterías dinámicas que garantizan la rotación de los productos acorde con el sistema FIFO.

Disponemos de una flota de camiones diversa (cisterna, granel, tráiler, tres ejes, furgoneta...) que, de acuerdo con las necesidades del cliente, nos permite colocar nuestros productos en corto espacio de tiempo allí donde se nos soliciten. Así mismo, varios transportistas autónomos trabajan en exclusividad para Harineras Villamayor S.A.

Además, se han desarrollado en nuestro ERP varias aplicaciones para controlar la programación de pedidos y consultar stock de mercancías disponibles, con posibilidad de filtrar la consulta por fecha, zona, producto, envase...

Todo ello con un solo objetivo: Garantizar el mejor servicio al cliente.

PROGRAMACIÓN DE MERCANCÍAS A SERVIR de ESPECIAL desde 18/11/1858 hasta 15/11/2017
ALMACENES: Del 1 al FT TIPO: * Tolerancia: 10,00

13/11/2017 17:12:35

FECHA CARGUE	CLIENTE	PEDIDO	PRODUCTO	KILOS	ALM.	DESTINO	OBSERVACIONES	
STOCK FRENTE A PEDIDOS 13/11/17 10:05								
ALMACEN 3-92								
CELDA	DESCRIPCION	PRODUCTO	DESCRIPCION	STOCK-3	PEDIDOS	STOCK SEGUR	STOCK-92	STOCK TOTAL
GEN	ALMACEN Pdto. T	00125	HARINA	0	0	0	23.075	23.075
GEN	ALMACEN Pdto. T	00225		778	800	0		778
GEN	ALMACEN Pdto. T	00425		9.350	27.800	0		9.350
GEN	ALMACEN Pdto. T	00425DULC		1.600	0	0		1.600
GEN	ALMACEN Pdto. T	00499		1.600	0	0		1.600
GEN	ALMACEN Pdto. T	00725		500	0	0		500
GEN	ALMACEN Pdto. T	00925		1.175	0	0		1.175
GEN	ALMACEN Pdto. T	00999		1.800	0	0		1.800
GEN	ALMACEN Pdto. T	01525		1.325	0	0		1.325
GEN	ALMACEN Pdto. T	01825		750	0	0		750
GEN	ALMACEN Pdto. T	01899		0	0	0	21.600	21.600
GEN	ALMACEN Pdto. T	02125	HARINA	10.300	10.000	0		10.300
GEN	ALMACEN Pdto. T	05020		420	0	0		420
GEN	ALMACEN Pdto. T	05125		50	0	0		50

Criterio 3. PERSONAS

HARINERAS VILLAMAYOR, COMPROMETIDA CON EL ENTORNO. Este deseo de compromiso se evidencia en muchas facetas de la gestión de Harineras Villamayor, pero es muy significativo en el caso del entorno social ya que según sus propias palabras “el arraigo no es sólo estar en un lugar determinado, desde hace muchos años, sino estar y buscar los medios para seguir estando”.

Esta labor comienza con el entorno más cercano: los empleados. Esta empresa cuenta con 99 personas de las que un 85 % son contratos indefinidos. La estabilidad laboral se considera un factor de suma importancia para la empresa, que rentabiliza con ello la formación, y para las personas, que adquieren con ello una estabilidad profesional y personal. Además, se prefiere la promoción interna como un factor de motivación y se potencia el contacto con el Comité de Empresa para tratar con la suficiente celeridad las necesidades y demandas de los trabajadores.

Las instalaciones de Harineras Villamayor están situadas en el término municipal de “La Sotonera”, a 14 Km. de la capital de la provincia, Huesca, en un entorno rural. A pesar de esta cercanía con la capital se realiza una labor de vertebración y consolidación de la zona en la que está implantada ya que prácticamente un 25 % de la plantilla es de las localidades rurales cercanas.

C.3.1. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

La política de contratación es a tiempo completo y de forma indefinida tras un periodo de conocimiento previo de la organización por parte del trabajador, y del trabajador por parte de la organización. La integración de los nuevos trabajadores se realiza con un programa formativo adaptado al puesto de trabajo.

En la contratación y desarrollo profesional no existe discriminación por sexos, razas, nacionalidades... existiendo un programa de promoción interna que está a disposición de todos los trabajadores. En el 2017, se ascendió internamente a un trabajador de la empresa, a pesar de no desempeñar las mismas tareas ni estar trabajando en el mismo departamento de una vacante disponible entonces. La promoción del trabajador se debe a que se tomo en cuenta su trayectoria en la empresa, sus competencias, su motivación y la mayor adaptación a la cultura organizacional, dándole así la opción de crecer profesionalmente dentro de la empresa.

A continuación, se incluye una tabla con los datos más representativos de la organización respecto a la estructura de las personas:

Composición de la plantilla			
Indicador	2015	2016	2017
Hombres	77	79	85
Mujeres	18	13	14
menos 30	5	8	8
entre 30 y 50	67	60	63
más de 50	23	24	28

Edad Media	45	45	45
Antigüedad Media	13	13	13
Contratos Indefinidos	79	78	86

C.3.2. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

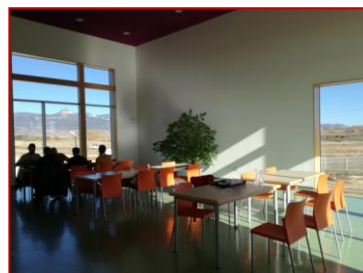
Distribución de Personal por Categorías Profesionales:

	2015	2016	2017
Administradores	2	2	2
Técnicos y profesionales científicos	14	14	13
Empleados de tipo administrativo	15	12	13
Comerciales, vendedores y similares	8	7	8
Resto de personal cualificado	29	30	32
Trabajadores no cualificados	27	28	31

En relación a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral se destacan las siguientes actuaciones:

- Programa de Flexibilidad: las personas que trabajan a jornada partida, disponen de la posibilidad de incorporarse al trabajo con una flexibilidad de una hora, es decir, se pueden incorporar a entre las 8:30 a las 9:30.
- Reducción de jornada al personal interesado por motivos personales: maternidad, organización familiar...
- Servicio de Comedor: para minimizar desplazamientos, y optimizar tiempos, los trabajadores que deseen disponen de una cocina/comedor de empresa equipado con todo lo necesario para que los trabajadores se preparen su propia comida, así como un servicio de catering. Este servicio es subvencionado parcialmente por la empresa.

Durante los tiempos de descanso el personal disfruta de una sala habilitada para descansar, conversar, leer, ver la TV...



Espacios de descanso y comedor de Harineras Villamayor S.A.©

- Desde el Departamento de RRHH y Responsables de Departamento se gestiona todo tipo de permisos que pueden disfrutar los trabajadores:
 - Maternidad
 - Paternidad
 - Excedencias
 - ...
- La empresa firmo el 20/03/2013 el convenio con la Dirección Provincial de INSS para favorecer a los trabajadores que dentro de la legalidad vigente y de carácter voluntario el acogimiento a la Prejubilación Parcial a los 61 años. En nuestra empresa en los últimos años, todos los trabajadores que han cumplido los requisitos legales se han prejubilado gracias a este convenio de forma voluntaria al cumplir los 61 años.

Indicador	2015	2016	2017
Mujeres	1	1	0
Hombres	4	5	2

Indicador	2015	2016	2017
-----------	------	------	------

Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.

Mujeres	1	0	1
Hombres	1	4	2

Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.

Mujeres	1	0	1
Hombres	1	4	2

Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por

maternidad o paternidad.

Mujeres	1	0	1
Hombres	1	4	2

% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.

Mujeres	1,05%	2,17%	1,01%
Hombres	1,05%	1,09%	1,01%

% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.

Mujeres	7,37%	7,61%	5,05%
Hombres	6,32%	6,52%	6,00%

% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.

Mujeres	100%	100%	100%
Hombres	100%	100%	100%

C.3.3 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

Hemos otorgado un fuerte peso a la gestión de los recursos humanos en el proceso necesario para llegar a la Excelencia, por lo que realizamos un importante esfuerzo en la formación continuada del personal.

Tratamos a través de ello que todo el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto, la protección del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales sea competente, con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Desde el año 2000 todos los trabajadores reciben anualmente formación en las áreas de Calidad, MA y PRL mediante charlas, así mismo, se tienen establecidos planes de formación para la gestión de sus competencias y su valoración.

Con la puesta en práctica de este plan de formación continuada, pretendemos asegurar el desarrollo de competencias y su sensibilización. Con ello buscamos que el personal se sienta más motivado en su trabajo, que entienda y asuma las políticas de la empresa y que sea cada vez más participativo en las acciones de mejora promovidas.

Indicador		Año 2015	Año 2016	Año 2017
TODA LA PLANTILLA	Hombres	885 h	844,5 h	712 h
	Mujeres	224,5 h	117 h	98h
Desglose por categoría		Año 2015	Año 2016	Año 2017
Altos Directivos	Hombres	18 h	34 h	22h
	Mujeres	–	–	–
Mandos Intermedios	Hombres	171 h	263,5 h	290 h
	Mujeres	–	–	–
Técnicos	Hombres	10 h	35 h	72,5 h
	Mujeres	187 h	29 h	90 h
Administración	Hombres	173,5 h	108,5 h	85 h
	Mujeres	37,5 h	81 h	–
Personal base	Hombres	509h	403,5 h	242,5 h
	Mujeres	–	–	–



Jornadas de visita técnica de los representantes comerciales 2017 – Foto con la plantilla ©

C.3.4. SEGURIDAD Y SALUD

Conocemos los riesgos de nuestra industria y la legislación aplicable; por ello hemos tomado medidas para prevenir los accidentes mediante la definición de una política y un sistema de prevención de riesgos laborales. Así, contamos con un entorno laboral seguro y saludable.

De acuerdo con la legislación laboral española, desde 1998 contamos con un Comité de Salud y Seguridad Laboral. También hemos contratado a una Mutua de Accidentes el Servicio de Prevención que complementa la labor de la empresa y lleva a cabo, entre otras, las revisiones médicas anuales del personal. Además, contamos con un plan de formación y un plan de emergencias para responder a las posibles amenazas sobre salud y seguridad de los trabajadores.

Además de adoptar las medidas necesarias para evitar los accidentes de trabajo hemos adoptado el compromiso de investigarlos y adoptar medidas preventivas para evitar su repetición y limitar sus consecuencias. Por norma los comunicamos a la mutua y al responsable de riesgos laborales para que los investiguen y corrijan las causas siempre que sea posible. Además, informamos a los empleados del récord de accidentes, publicándolos en el tablón de anuncios. También mantenemos un registro de accidentes y de los resultados de la investigación de incidentes y accidentes ocurridos.

Se han realizado múltiples acciones dirigidas a fomentar la participación de los trabajadores, crear un entorno de trabajo seguro y promover una cultura de seguridad, con un objetivo de evitar todos los accidentes.

Además realizamos una labor de prevención muy importante en cuanto a la formación de grupos de emergencia, dotación de medios contra incendios, dotación de señales de emergencia y evacuación y colocación de elementos de seguridad frente a fugas y derrames de productos peligrosos.

Los indicadores de seguridad y salud en el trabajo son:

La tipología de accidentes en los tres últimos años responde a cortes, problemas musculares esqueléticos y caídas o golpes.

Indicador	Año 2015	Año 2016	Año 2017
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los Comités formales de Seguridad y Salud	100%	100%	100%
Nº accidentes de trabajo con baja	8	4	3
Nº accidentes de trabajo sin baja	7	10	7
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	15	20	17
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	223	133	82
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos	4,53%	5,09%	2,86%

Criterio 4. PROVEEDORES

La gestión, comunicación, trato y negociación con los proveedores de trigo depende directamente del Departamento de compras.

Existe una comunicación continua a lo largo del año las siguientes finalidades:

- Conocimiento de las variedades de trigo sembradas/disponibles en cada zona.
- Conocimiento de las superficies sembradas en cada zona
- Conocimiento de los volúmenes disponibles y necesidades de venta en cada momento de la campaña.
- Estar informados en cada momento de posibles problemas, tanto en el cultivo como en el almacenamiento del trigo.
- Planificación del aprovisionamiento de la fábrica.



C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

En la medida que lo permite la calidad del trigo, se fomenta la compra de cereal a proveedores comarcales, regionales y nacionales, por este orden de prioridad.

Para ello existe una comunicación continua a lo largo del año con la finalidad de:

- Conocimiento de las variedades de trigo sembradas y superficies /disponibles en cada zona.
- Conocimiento de los volúmenes disponibles y necesidades de venta en cada momento de la campaña.
- Estar informados en cada momento de posibles problemas, tanto en el cultivo como en el almacenamiento del trigo.

- Planificación del aprovisionamiento de la fábrica.

Al ser fabricante de Sémolas Ecológicas y con destino alimentación infantil, este hecho conlleva trasladar y exigir unas buenas prácticas controladas en campo y en almacenamiento, que minimizan la presencia de productos químicos en la tierra.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Para la gestión de los proveedores se llevan a cabo tres procesos:

- 1.- **Homologación de proveedores:** previamente a dar de alta un nuevo proveedor se procede a su visita y evaluación. Con la información obtenida, tanto en la entrevista e inspección de instalaciones como de informes de terceros, se toma la decisión de homologarle, o no, como suministrador.

Se evalúan mediante una ficha de homologación con la que se valora las instalaciones, profesionalidad en el trato de la mercancía, los medios de transporte si los hubiera, la honorabilidad comercial, la flexibilidad en las negociaciones y experiencias con suministros anteriores.

Existe una clasificación de los proveedores dependiendo de la capacidad de suministro:

- Proveedores tipo 1: pequeños agricultores que entregan la mercancía directamente de campo.
- Proveedores tipo 2: agricultores o almacenistas con capacidad de suministrar hasta 500 TM de trigo.
- Proveedores tipo 3: aquellos capaces de suministrar más de 500 TM

2. **Reevaluación de proveedores:** anualmente se reevalúa a aquellos proveedores que han suministrado más de 400 TM durante los últimos 12 meses. En este proceso, mediante una ficha de reevaluación, se contrasta el número de incumplimientos contractuales y se evalúa la respuesta del proveedor ante las reclamaciones manifestadas. Adicionalmente se verifica el estado de las instalaciones y comprueba que son aptas para el correcto almacenamiento del cereal. En caso de detectar alguna deficiencia se le informa para que tome la medida correctora oportuna.

En este punto se hace hincapié en el cumplimiento de la legislación vigente en materia medioambiental por parte del proveedor.

3. **Deshomologación de proveedores:** en el caso de detectar en algún momento alguna deficiencia grave en el estado de las instalaciones, incumplimiento en materia medioambiental grave, etc. y no se pusieran las medidas correctoras necesarias se procede a la deshomologación del proveedor.

Toda la información sobre los proveedores de trigo queda registrada y archivada.

INDICADOR	Año 2015	Año 2016	Año 2017
% de proveedores de trigo que se reevalúan con criterios ambientales	29,74%	24,37%	28,49%
% del trigo total entregado por los proveedores reevaluados	91,38%	94,31%	92,68%
Desglose por regiones	9.15%	5.057%	4,80%
Comarcal/regional (*)	37.34%	34.97%	40,46%

(*) Se considera comarcal al ámbito de la provincia de Huesca y regional al resto de la comunidad aragonesa y provincias colindantes con la de Huesca.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

A parte del contacto continuo con nuestros proveedores, se llevan a cabo colaboraciones y proyectos conjuntos con nuestros proveedores:

- Harinas y sémolas destinadas a la alimentación infantil.
- Fomento de variedades con alto interés para la industria harinera.
 - o Contratos de siembra.
 - o Suministro de semilla.
- Colaboración en información a agricultores sobre calidades de trigo y manejo de cultivo.

INDICADOR	Año 2015	Año 2016	Año 2017
% de proveedores con los que se tiene abiertos proyectos conjuntos	2	4	6
Desglose por regiones (Aragón/resto España)	2/0	4/0	3/1

Criterio 5. SOCIAL

Mantenemos contacto activo con las comunidades donde se ubican nuestras operaciones, es decir, en el Término Municipal de la Sotonera así como en la Comarca de la Hoya de Huesca y su Capital, en ellas somos generadora de empleo tanto directo como indirecto.

Los grandes temas de trabajo desde el punto de vista social, alineados con la estrategia de la organización, son:

- Ayuda a los colectivos desfavorecidos: Colaboración con organizaciones que cooperan en la ayuda a personas necesitadas.
- Código Ético: desde el año 2014 está elaborada e implantada la Política Ética, cuya premisa es transmitir que uno de nuestros principales objetivos como empresa es trabajar respetando siempre los principios básicos de la ética:
 - Honestidad y sinceridad
 - Justicia y equidad
 - Respeto mutuo y dignidad
 - Rendición de cuentas y responsabilidad
- Participación en asociaciones y organizaciones: Harineras Villamayor forma parte de forma activa de diferentes Asociaciones, Comités... con el objetivo de difundir y adquirir conocimiento y buenas prácticas desde diversos puntos de vista, incluido la RSC. El retorno del esfuerzo ha sido positivo al permitirnos contrastar las experiencias con terceros, y difundir una imagen reconocida en Aragón y en el resto de España por la calidad, innovación y compromiso con el entorno.
- Medioambiente: se realizan actuaciones para sensibilizar a nuestros colaboradores, y nos exigimos un riguroso cumplimiento de la autorización ambiental integrada, así como el mantenimiento de la Norma ISO 14001.

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

Consideramos que Harineras Villamayor colabora, en la medida de sus posibilidades en la vertebración del territorio, aparte de otras actuaciones, de forma directa se ha dado preferencia en los últimos años en las nuevas contrataciones a personas que su residencia habitual sean de poblaciones pertenecientes a la comarca de la Hoya de Huesca, en especial a los pequeños pueblos cercanos a la fábrica.

LOCALIDAD	Nº
ALCALA DE GURREA	1
ALERRE	2
ALMUDEVAR	3
AYERBE	3
BOLEA	4
ESQUEDAS	1
PLASENCIA DEL MONTE	1
QUINZANO	2
QUICENA	1
TIERZ	1
RIGLOS	1
TOTAL	20



Así mismo se ha conseguido estabilizar la plantilla en valores sensiblemente superiores a los valores anteriores a la nueva instalación, con un % elevado de contratos indefinidos que ayudan a la estabilidad social dentro y fuera de la empresa.

Composición de la plantilla			
Indicador	2015	2016	2017
Trabajadores	95	92	99
% Contratos Indefinidos	83 %	85%	87 %

Dentro de la organización, como no puede ser de otra manera, reconocemos el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva de nuestros trabajadores. El 100% de los mismos se encuentran representados por el Comité de Empresa que es el órgano encargado de estudiar y concretar sus necesidades con el Comité de Dirección. La Dirección potencia el trabajo del Comité que, además de constituir un requisito legal, recibe su apoyo para que el personal se sienta realmente representado.

Respecto a los Comités para incorporar mejoras laborales existen dos con la siguiente composición:

- Comité de Empresa: Formado por 6 personas (3 de la empresa y 3 representantes de los trabajadores)
- Comité de Seguridad y Salud: Formado por 4 personas (2 de la empresa y 2 representantes de los trabajadores)



Visita del Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Agrícolas de Aragón 2017 ©

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

Durante el ejercicio 2016, Harineras Villamayor, colaboró con distintas campañas de sensibilización con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas más desfavorecidas socialmente.

ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL 2017

- Ayuda a los colectivos desfavorecidos: continua en activo el con Convenio de Colaboración firmado en el año 2016 con la Asociación del Banco de Alimentos de Huesca.



- Colaboración con la 5ª marcha de Aspace 2017 (ONG que atiende a personas con parálisis cerebral y discapacidades afines de la provincia de Huesca)



Empresa Colaboradora con la Marcha Aspace 2017 ©



Colaboración en las iniciativas solidarias de recogida de tapones de plástico©

- Convenio de colaboración con la Fundación Cruz Blanca, para la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad social. Colaboración en el módulo "Escuela Taller" con una visita formativa de logística en nuestras instalaciones de Plasencia del Monte. Donación de productos para su economato.





Donación de productos para la venta en el economato ©

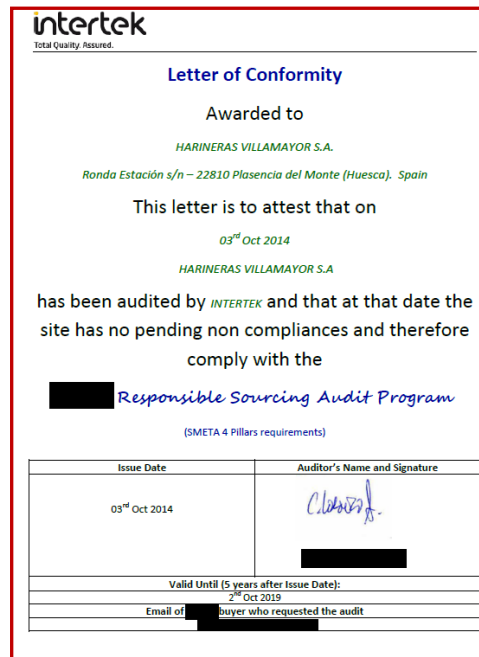
- Formamos parte de diferentes Asociaciones y Comités de forma activa, como, por ejemplo:
 - ✓ Asociación de Fabricantes de harinas y Sémolas de España, AFHSE, ejerciendo la función de Vicepresidencia.
 - ✓ Asociación de Industrias de Alimentación de Aragón, AIAA, ejerciendo la función de Vicepresidencia.
 - ✓ Comité Aragonés de Agricultura Ecológica, CAAE, formando parte del Comité de Partes.
 - ✓ Comité Agroalimentario de la Asociación Española para la Calidad como Vocal.
 - ✓ La Asociación de Técnicos Molineros de España (ATME),
 - ✓ La Asociación española de Técnicos Cerealistas (A.E.T.C)

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

En la Política Ética, de Buenas Prácticas Comerciales, se resalta que el objetivo fundamental es adoptar un enfoque ético al efectuar negocios a todos los niveles, de manera que se sustente la buena reputación de Harineras Villamayor, S.A, así como hacer siempre lo correcto, tanto en los asuntos personales como en los negocios.

Esta política, entre varios puntos está auditada bajo la metodología SMETA, cuatro pilares, que utiliza el código de la Iniciativa de Comercio Ético y la legislación local como herramienta de medición. Incluye cuatro módulos:

- Salud y seguridad
- Estándares de trabajo
- Medio ambiente (opcional)
- Ética empresarial (opcional)



Se aporta la información de los últimos tres meses desde el punto de vista de cumplimiento legal.

Indicador	Año	Año	Año
	2015	2016	2017
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	0
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	-	-	-

En Harineras Villamayor se realizan las siguientes actuaciones para asegurar la transparencia financiera:

- Controles internos de contabilidad.
- Una auditoria anual por Auditores Externas, en la cual se evidencia la transparencia y el buen hacer de la organización.

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

La comunicación de las acciones sociales está integrada dentro del resto de comunicaciones realizadas, tanto de forma interna como externa.

A nivel interno de la organización se realizan a través de:

- Reuniones de Departamento y de los diferentes comités.
 - Tablones de anuncios en la zona de descanso del personal.
 - Sesiones de Formación.
 - Correos informativos internos, que difunden las actuaciones en las que participa Harinas Villamayor, S.A.
- A nivel externo de la organización se realizan a través de:
- Presentaciones corporativas a nuestros clientes, proveedores y diferentes grupos de interés que nos visitan.
 - Publicación en nuestra nueva página web (disponible en tres idiomas) www.harinerasvillamayor.com
 - Publicación en nuestro Twitter: @Villamayor1934

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

En nuestra Política de Gestión reconocemos el compromiso con el medioambiente y con la sostenibilidad como parte fundamental de la gestión de nuestra organización, tratando de sensibilizar a los diferentes grupos de interés como los trabajadores, proveedores, subcontratistas....

Por ello Harinas Villamayor tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Medioambiental bajo la norma ISO 14001 desde el año 2000. Así mismo todas las instalaciones productivas están bajo la Autorización Ambiental Integrada número AR/AAI-58 que fue otorgada por el INAGA y adquirió efectividad en el en el año 2011. Dicha Autorización Ambiental Integrada fue renovada en el año 2013.

Del este compromiso parten los objetivos que hemos adquirido para el año 2017:

- Revalorizar los residuos procedentes de la limpieza de los trigos, inicialmente se plantea como compost.
- Adquisición de nuevos equipos, siendo unos de los aspectos a valorar, la optimización energética, disminuir el grado de contaminación, por ejemplo, con la compra de camiones EURO 6.
- Sensibilizar a nuestros colaboradores, proveedores mediante visitas/auditorias medioambientales, priorizando las visitas a los proveedores con mayores riesgos ambientales

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

Tal y como se ha indicado en el apartado anterior todas las instalaciones productivas están bajo la Autorización Ambiental Integrada número AR/AAI-58. Esto conlleva un exhaustivo control de todos los aspectos ambientales:

- Vertido de aguas residuales y su control.
- Emisiones a la atmósfera y su control.
- Emisiones de ruido y su control.
- Producción de residuos y su control.

A continuación, se detallan los indicadores relacionados:

Indicador	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Consumo electricidad (kW)	12.191.294	14.945.909	14.925.285
Consumo electricidad/por unidad de producción (kWh/Tm)	126,7	126,8	119,8
Consumo gas (kWh)	3.055.637	2.501.450	1.269.884

Consumo combustibles fósiles (consumo medio en l/100 km)	32,28	32,91	32,78
Consumo agua (m3 en oficina)	813	611	674
Consumo agua (m3/Tm de producto)	$11715/104268 =$ 0,1123	$13800/117989 =$ 0,1169	$13634/124495 =$ 0,1095
Consumo papel envases	218,9 Tm	222,5 Tm	224,3 Tm
Cantidad papel y plástico reciclado/total	31,42 Tm	27,84 Tm	30,58 Tm
Residuos peligrosos (Kg o Tm) gestionados/producidos por ud de producción	$949 \text{ kg}/104268 =$ 0,009	$1226 \text{ kg}/117989 =$ 0,01	$837 \text{ kg}/124495 =$ 0,007
Residuos no peligrosos (Kg o Tm) gestionados/producidos por ud de producción	$149506 \text{ kg}/104268 =$ 1,43	$129340 \text{ kg}/117989 =$ 1,09	$139700 \text{ kg}/124495 =$ 1,12

Los productos comercializados por Harineras Villamayor no tienen un impacto ambiental significativo ya que se trata de un producto biodegradable que no supone riesgos ambientales significativos durante su ciclo de vida: manipulación, consumo o desecho.

Durante el último año se han impulsado las siguientes actuaciones para minimizar el impacto ambiental:

- Control y análisis de los consumos energéticos.
- Diagnostico energético realizado del que se han ejecutado las siguientes actuaciones:
- Aislamiento depósito caldera de vapor
- Sustitución de motores por otros más eficientes
- Valorización y reutilización de residuos.
- Sustitución de ciclones separadores como técnicas de retención de partículas por un filtro de mangas, reduciéndose notablemente las emisiones de partículas a la atmosfera.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestra estrategia para hacer frente al cambio climático está basada en los siguientes principios:

- Cumplimiento de la resolución del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental de fecha 07 de Octubre de 2013 en la que se renovaba la Autorización Ambiental Integrada AR/AAI-58.
- Reforzar la política de compras de trigo de cercanía para minimizar la Huella de Carbono.
- Adquisición de nuevos equipos, siendo unos de los aspectos a valorar, la optimización energética, disminuir el grado de contaminación.

<u>Indicador</u>	<i>Año 2010</i>	<i>Año 2015</i>
Emisiones CO ₂	167,2 mg/Nm ³	136,4 mg/Nm ³
Cantidad de emisiones por ud de producto fabricado	0,0026	0,002

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de gestión ambiental está certificado bajo la Norma ISO 14001, y se compone de los siguientes elementos:

- Política Integrada
- Distribución de responsabilidades.
- Requisitos legales: identificación y cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la actividad de la empresa.
- Evaluación de los aspectos ambientales.
- Programa de Gestión Ambiental: con objetivos y metas.
- Competencia, formación y toma de conciencia.
- Comunicación interna y externa.
- Documentación del sistema de gestión propia de medio ambiente consta de:
 - Manual de gestión integrado.
 - Fichas de proceso.
 - Procedimientos.
 - Instrucciones de trabajo
 - Planes de control.
 - Planes de auto mantenimiento.
 - Instrucciones de medio ambiente.
 - Instrucciones de calibración.
- Preparación y respuesta ante emergencias.
- Establecimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Realización de auditorías ambientales.
- Revisión del Sistema por la Dirección.

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

La comunicación ambiental para las partes interesadas se realiza por varias vías:

- Comunicación externa:
 - Comunicación formal con los organismos de la administración: Instituto Aragonés de Gestión Medioambiental (INAGA), Instituto Aragonés del Agua, Departamento de Calidad Ambiental, Confederación Hidrográfica del Ebro, Ayuntamiento de la Sotonera...
 - Comunicación a través de nuestra nueva web: www.harinerasvillamayor.com
 - Política de Gestión
 - Memoria RSC
 - ...
 - Visitas a proveedores con objetivo mejoras medioambientales.
- Comunicación interna:
 - Comunicación interna ambiental a través de comunicaciones periódicas vía correo electrónico, artículos ambientales...
 - Sesiones formativas e informativas con todo el personal.
 - Paneles informativos.
 - Planes y Simulacros de Emergencia.