



Informe RSC

EJERCICIO 2018

HARINERAS VILLAMAYOR S.A

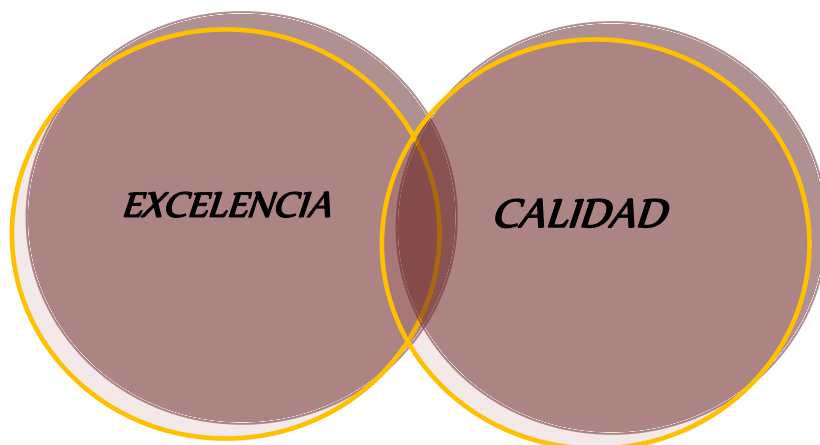


Índice

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.....	33
C.1.3. Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales.....	14	Criterio 4. Proveedores	35
C.1.4. Análisis de materialidad	15	C.4.1. Compras responsables.....	35
C.1.5. Participación de los grupos de interés	15	C.4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores.....	36
C.1.6. Gobierno de la organización	16	C.4.3. Interacción con los proveedores	37
C.1.7 Existencia de planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación	19	Criterio 5. Social	39
Criterio 2. Clientes	20	C.5.1. Impacto Social.....	39
C.2.1. Satisfacción de cliente.....	20	C.5.2 Alineación de proyectos sociales con la estrategia.....	41
C.2.2. Innovación en los productos y servicios.....	22	C.5.3. Transparencia con el entorno	42
C.2.3. Calidad del servicio.....	24	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. somos plenamente conscientes de que realizamos una actividad económica dentro de un entorno social con el que interactuamos constantemente, y tenemos la firme convicción y deseo de gestionar esa relación de un modo responsable.

Somos una empresa de primera transformación agrícola en una comarca con poca actividad industrial, la hoya de Huesca, y en un entorno, Aragón, donde hay mucho por hacer desde un punto de vista agroalimentario. Para nosotros poder generar empleo en los pueblos de la zona es un compromiso claro, siendo conscientes de que nuestra área necesita empleo estable y sostenible. Este año hemos logrado superar los 100 empleos, y nos hemos colocado a la cabeza de las empresas generadoras de empleo en el entorno de Huesca.

Nuestra colaboración con la industria alimentaria de Aragón es una convicción clave. Participamos activamente dentro de la Asociación de Industria Alimentaria de Aragón, donde el Director Ejecutivo realiza funciones de Vicepresidente. Desde dicha asociación se promueve la colaboración con las instituciones públicas de la comunidad, para intentar hacer de ésta industria alimentaria un motor generador de empleo y de fijación de población en el medio rural. Desde la asociación hemos conseguido que el presidente de Aragón coloque la agroindustria como una prioridad política que permita el desarrollo social y económico de Aragón. En Harineras estamos convencidos de que la transformación del potencial agrícola de Aragón, de un modo medioambientalmente responsable, en alimentos saludables, es un modo de desarrollo que nos merecemos, y por eso participamos activamente en el Congreso Agroalimentario de Huesca.

Este año ha sido un año de colaboración también sectorial, y gracias al impulso a través de la Asociación de Fabricantes de Harinas y Sémolas de España (AFHSE), hemos logrado impulsar una campaña de promoción del pan en los colegios. Gracias a esta campaña, ¡Buenos días con Pan! los colegios en distintas ciudades de España recibirán formación sobre buenos hábitos nutricionales y la importancia del pan en la alimentación.

Finalmente, dentro de la celebración del 85 aniversario de la empresa, éste ha sido un año donde hemos promocionado diversas actividades participativas dentro de la empresa. Esperamos poder seguir en ésta línea de interacción responsable con nuestro entorno social, tanto dentro como fuera de nuestra empresa, nuestra comunidad, y nuestro sector.



Sr Luis Villamayor Susín
Plasencia del Monte el 13/09/2019

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.

SITUACIÓN 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 40 a 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.

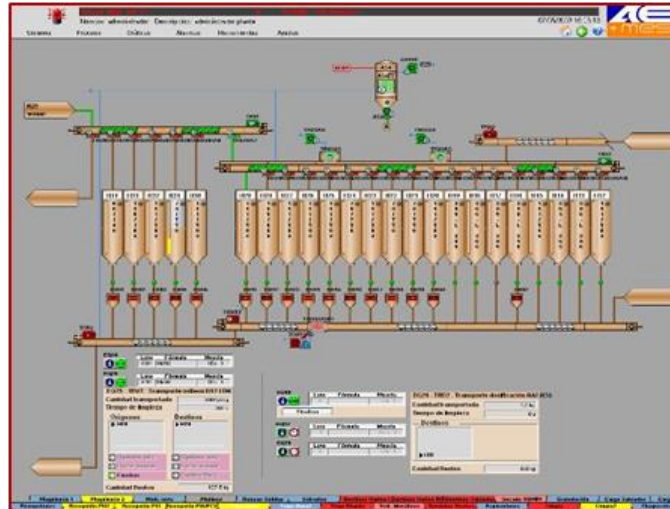


Vistas del molino rodeado de campos de cereales. ©

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.



©Panes elaborados por nuestro Maestro panadero durante pruebas de panificación



Taller de buñuelos de Cuaresma –Ibercaja Huesca 2018 ©

Nuestras oficinas centrales se encuentran en Plasencia del Monte, anexas al resto de la instalación. 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.



Ensacado automatizado (sacos de 25kg / 5kg)©

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, 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 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 2018, se han preparado fichas específicas de la gama de harinas ecológicas molidas a la piedra para completar nuestro catálogo en castellano orientado principalmente al mercado nacional. Las fichas se hicieron coincidiendo con nuestra participación a la Feria Alimentaria 2018 en Barcelona. El objetivo de las fichas era comunicar las características de los nuevos productos elaborados en el molino de piedra y también promocionar la nueva gama que aún se conocía poco por ser reciente.

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.
- **VISION**, 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

- **2018:** Altoaragoneses del año 2018 – “Pajaritas de Bronce” (Diario del Altoaragón)
- **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 Aragonés 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

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		
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	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).

Aunque era pendiente desde el 2017, se retrasó su ejecución al 2019.

En efecto, desde la ampliación de nuestra fábrica en el 2009, la incorporación de líneas distintivas como la gama de productos tratados térmicamente así como la de las harinas molidas a la piedra, Harineras Villamayor ha ido captando una clientela distinta desde el 2012.

Además de una tipología de clientes distinta, nuestra compañía es testigo del hecho de que el mundo de la alimentación haya dado un giro rápido estos últimos años, con exigencias de parte del consumidor final cada vez más altas y especializadas.

Por esta razón se ha decidido desde el Departamento comercial preparar varias encuestas de satisfacción, divididas según el segmento o mercado. Por ejemplo, en el 2019 se realizará una encuesta de satisfacción únicamente destinada a la exportación, y en base a su acogida, en el 2020 se realizarán dos otras encuestas a nivel nacional, una destinada a los panaderos artesanales y otra a los clientes industriales.

En todo caso, el feedback diario lo tiene nuestra empresa por las visitas realizadas por el departamento comercial y nuestra red de representantes. El Jefe de Ventas visita a cada representante y su zona mensualmente, incluyendo a un panel de clientes de la propia zona, mientras que los clientes industriales están visitados con frecuencia por la propia plantilla de comerciales de Harineras Villamayor.

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
		16/04/2018 0:00	19/04/2018 0:00	Pendiente
		25/10/2017 11:00	26/10/2017 18:00	Pendiente
		22/10/2017 0:00	24/10/2017 0:00	Finalizado
		22/10/2017 0:00	24/10/2017 0:00	Pendiente
		07/10/2017 0:00	11/10/2017 0:00	Pendiente
		05/09/2017 9:00	08/09/2017 16:00	Pendiente
		12/07/2017 10:00	13/07/2017 14:00	Finalizado
		03/07/2017 0:00	30/06/2017 23:30	Finalizado
		15/06/2017 8:30	15/06/2017 16:00	Finalizado
		26/04/2017 8:00	27/04/2017 18:00	Pendiente
		24/04/2017 0:00	25/04/2017 0:00	Finalizado
		06/04/2017 0:00	07/04/2017 0:00	Finalizado
		28/03/2017 0:00	29/03/2017 0:00	Pendiente
		19/03/2017 0:00	21/03/2017 0:00	Pendiente
		14/03/2017 8:30	16/03/2017 20:00	Pendiente
		09/03/2017 0:00	10/03/2017 0:00	Pendiente
		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

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.

En el 2017, se adjudicó el puesto de Responsable de Atención al cliente a la Responsable actual de Exportaciones. El objetivo era controlar a diario las tareas realizadas y poder así garantizar que los clientes reciban una respuesta ágil y adaptada a sus solicitudes. Además, la supervisión y el seguimiento continuo permitiría definir planes de acción y propuestas de mejoras concertadas entre departamento durante reuniones.

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. Las Ferias nos aportan información sobre el mercado actual y las tendencias que están por llegar. La información que se consigue al participar a eventos comerciales se convierte en valiosos indicadores de la competencia y de la relación Demanda v/s Oferta, sin olvidar que las Ferias nos ayudan en el posicionamiento y la visibilidad de nuestros productos.



Feria Alimentaria (Barcelona) 2018 ©



Concurso de los Empanadicos tradicionales de Huesca 2018 ©

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.

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	2016	2017	2018	Total
Nº nuevas referencias	42	34	11	87

En el 2018, casi la mitad (45%) de los 11 nuevos productos lanzados eran productos con certificación ecológica. Ese dato refleja para Harineras Villamayor la voluntad de responder a la demanda creciente de productos ecológicos por los consumidores. En España, las tendencias

del mercado interior y los hábitos de consumo van evolucionando y el mercado de productos de salud y bienestar se ven cada día más en los lineales de la gran distribución.


Como empresa, el lanzamiento de productos ecológicos es un compromiso con nuestro entorno, el medioambiente y la sostenibilidad.

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. Seguimos con la tendencia de productos a medida y se ha incrementado el número de envases personalizados respecto al 2017.

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.

	<p>ACTA DE REUNIÓN EXPEDIENTES DE DISEÑO (23/02/18)</p>	<p>REVISION: 1 P. 1 DE 3 FECHA: 14/03/2018</p>
<p>Contenido de la reunión:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Repasaremos los expedientes de diseño nuevos que se han creado desde la última reunión de expedientes. 2- Presentación/ charla sobre panes saludables, tendencias y oportunidades de negocio. <p>Repaso de lo tratado en la reunión por comercial implicado:</p>		

Claramente nuestra posición en varios sectores de la alimentación ha cambiado desde que esta gama se está vendiendo. Además, la atención al cliente no se enfoca de la misma manera, ni solicitan los mismos servicios.

El número de referencias que se han añadido en nuestra oferta estos últimos años es reflejo de nuestra apuesta por 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.

En el 2017, se realizó la inversión en una nueva línea de harinas molidas a la piedra ecológicas e integrales.

Para promocionar esta nueva gama, desde el departamento de Marketing se ha creado a lo largo del 2018, varios soportes: recetas originales de nuestra panadería técnica y fichas técnicas de los productos en un primer tiempo. Además, el esfuerzo conjunto de

comunicación se ha unificado para tener ser más eficiente y se ha realizado la promoción no sólo por nuestra red de representantes, sino también a través de la colaboración con escuelas de gastronomía con la organización de talleres o eventos culinarios regionales. De forma paralela y para apoyar el esfuerzo interno comercial, se ha recurrido a la promoción a través de medios de comunicación como la radio, los periódicos regionales y hasta nacionales, revistas especializadas, publicaciones en nuestras redes (Linkedin, Twitter, página web...).

La comunicación ha sido una clave para dar a conocer a nuestra nueva gama sobre todo por el hecho de qué se apostó claramente por llegar al consumidor final con una de las harinas disponible en formato de paquete de 1kg con un precio asequible. Esta nueva gama es un ejemplo de cómo evoluciona la demanda del consumidor final y como hay que adaptarse rápidamente a sus expectativas.

De hecho, en el curso del año 2018 el Gobierno de España ha elaborado una nueva norma sobre el pan. Desde Harineras Villamayor, nos anticipamos a los nuevos requisitos y ya estaba trabajado nuestro equipo de I+D conjuntamente con nuestro equipo comercial para elaborar nuevos productos que cumplan la norma, que fue publicada el 11 de mayo de 2019.



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.

Quejas			
Años	2016	2017	2018
Nº total	70	85	52
Harina	15	10	6
Sémola	26	23	12
Salvado	6	1	0
Logística y otros	23	51	34

Dado el aumento de complejidad que supone el incremento de referencias y volúmenes, hemos considerado importante contar en el departamento comercial con la figura de Responsable de Atención al cliente.

La Responsable de Atención al cliente tiene como objetivo principal garantizar que, en el día a día, realicemos las tareas adecuadas para garantizar que los clientes reciban una respuesta ágil y adecuada a sus solicitudes (pedidos, ofertas, expedientes, etc.). En éste sentido, esta persona representa las necesidades de los clientes, y del departamento comercial, en la interacción con otros departamentos.

En el ejercicio de estas responsabilidades, la Responsable de Atención al cliente cuenta 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.

En el 2018, el organismo independiente Ecovadis, nos comunicó una nota superior a 62% en su clasificación, posicionándonos dentro del 5% de las compañías mejor valoradas en su clasificación de excelencia ("oro").



C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

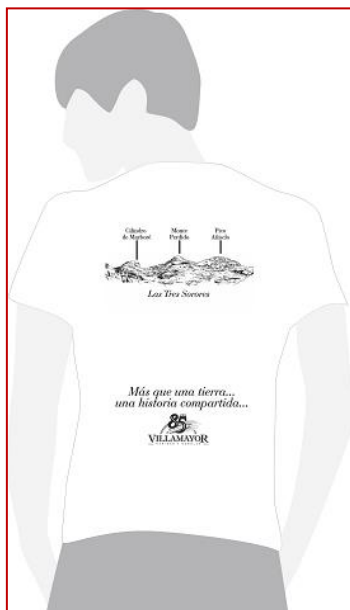
El año 2018, sin duda alguna ha sido marcado por nuestra decisión de sumarnos a las empresas colaboradoras con el Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido.

Se prevé renovar en el 2019 nuestra Colaboración con el Centenario del Parque Nacional y así reconducir el apoyo a la conservación y promoción de un espacio natural que se ha convertido en los últimos años en un referente en Calidad Turística y símbolo del Pirineo.

La jornada oficial de lanzamiento fue apoyada por una extensa campaña de difusión de la información en los medios de comunicación, así como la creación de elementos de merchandising para dar más visibilidad a la gama de productos y a la Colaboración con el Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido.



Lanzamiento oficial de la Harina ecológica "Ordesa" en presencia del Consejero de Agricultura ©



Camiseta Ordesa – Fundas de Pan Ordesa ©

En el año 2018, la inversión de tiempo y de recursos para llevar a cabo labores de Marketing online y offline ha sido importante para la empresa que no contaba entonces con un Departamento propio de Comunicación, R.R.P.P y Marketing. Las publicaciones en medios de comunicación y redes LinkedIn / Twitter han sido crecientes ante una necesidad de estar más presentes y visibles.

Nos parece evidente que la información sobre nuestros servicios y productos sea comprensible, exacta y siempre disponible. Para más transparencia, nuestras certificaciones están disponibles y se pueden descargar vía nuestra página web para nuestros clientes. Además, publicamos en la sección del slider de la página principal de la página web, los eventos a los cuales asistimos y noticias sobre productos nuevos. La sección de noticias de la página web, también se usa para destacar noticias de interés.

En el 2018, el esfuerzo de Comunicación se ha reflejado también en los diseños de los envases que reflejaban por su estética y contenido las características de los productos.

Para agilizar el proceso de comunicación con los clientes actuales y potenciales, se ha creado un nuevo correo electrónico: comercial@harinerasvillamayor.com. Se usa para solicitudes generales al Dpto. Comercial y así evita saturar el correo de pedidos que se usa únicamente para la gestión de pedidos. Este correo gestionado por la Responsable de Atención al cliente se usa igualmente para los mensajes del formulario de contacto nuestra web corporativa.

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, se incorporó un molino de piedra, que nos permite ofrecer harinas tanto de trigo como de otros cereales, que complementan 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 MERCANCIAS A SERVIR de ESPECIAL desde 18/11/1858 hasta 15/11/2017								13/11/2017 17:12:35	
ALMACENES: Del 1 al FT TIPO: * Tolerancia: 10,00									
FECHA CARGUE	CLIENTE	PEDIDO	PRODUCTO	KILOS	ALM.	DESTINO	OBSERVACIONES		
PROGRAMACIÓN DE MERCANCIAS A SERVIR de ESPECIAL desde 18/11/1858 hasta 15/11/2017								13/11/2017 17:12:35	
ALMACENES: Del 1 al FT TIPO: * Tolerancia: 10,00									
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 101 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	2016	2017	2018
Hombres	79	85	88
Mujeres	13	14	13
menos 30	8	8	9
entre 30 y 50	60	63	64
más de 50	24	28	28

Edad Media	45	45	46
Antigüedad Media	13	13	14
Contratos Indefinidos	78	86	92

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

Distribución de Personal por Categorías Profesionales:

	2016	2017	2018
Administradores	2	2	2
Técnicos y profesionales científicos	14	13	14
Empleados de tipo administrativo	12	13	14
Comerciales, vendedores y similares	7	8	6
Resto de personal cualificado	30	32	32
Trabajadores no cualificados	28	31	33

En el 2018, la empresa percibiendo el interés creciente del personal sobre temas de salud, acordó a través de la entidad Mapfre un seguro de salud para empleados. Se logró mediante negociación colectiva un seguro más ventajoso que incluye también a los familiares de empleados.

Dentro del Plan de Retribución Flexible, se acordó dentro del Comité de empresa ofrecer la posibilidad de acceso al servicio de guardería para todos aquellos trabajadores que puedan optar.

Otra de las medidas recogidas en el Plan de Retribución Flexible, es la posibilidad que se brinda al trabajador de poder redistribuir parte de su salario a través de la retribución en especie para una serie de gastos médicos tasados, de forma que pueda beneficiarse tanto el trabajador como sus familiares.

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, café y lectura en 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	2016	2017	2018
Mujeres	1	0	0
Hombres	5	2	2

Indicador	2016	2017	2018
-----------	------	------	------

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

Mujeres	0	1	0
Hombres	4	2	4

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

Mujeres	0	1	0
Hombres	4	2	4

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

Mujeres	0	1	0
Hombres	4	2	4

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

Mujeres	2,17%	1,01%	0,99%
Hombres	1,09%	1,01%	0,99%

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

Mujeres	7,61%	5,05%	4,95%
Hombres	6,52%	6,00%	6,93%

% 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 2016	Año 2017	Año 2018
TODA LA PLANTILLA	Hombres	844,5 h	712 h	656 h
	Mujeres	117 h	98h	88h
Desglose por categoría		Año 2016	Año 2017	Año 2018
Altos Directivos	Hombres	34 h	22h	18 h
	Mujeres	–	–	–
Mandos Intermedios	Hombres	263,5 h	290 h	278 h
	Mujeres	–	–	–
Técnicos	Hombres	35 h	72,5 h	138,5 h
	Mujeres	29 h	90 h	72 h
Administración	Hombres	108,5 h	85 h	100 h
	Mujeres	81 h	–	16 h
Personal base	Hombres	403,5 h	242,5 h	121,5
	Mujeres	–	–	–

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 2016	Año 2017	Año 2018
% 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	4	3	5
Nº accidentes de trabajo sin baja	10	7	7
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	20	17	24
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	133	82	254
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos	5,09%	2,86%	3,92%

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 y Harinas Ecológicas, así como productos 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 2016	Año 2017	Año 2018
% de proveedores de trigo que se reevalúan con criterios ambientales	24,37%	28,49%	34,82%

% del trigo total entregado por los proveedores reevaluados	94,31%	92,68%	92,87%
Desglose por regiones	5.057%	4.80%	6,13%
Comarcal/ Regional (*)	34.97%	40.46%	44,97%

(*) 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:

- Para las harinas de trigo blando y centeno destinadas a la alimentación infantil.
- Para las sémolas de trigo duro destinadas a la alimentación infantil.
- Para las harinas de trigo blando, centeno y espelta ecológicas
- Para las sémolas de trigo duro ecológicas
- Fomento de variedades con alto interés para la industria harinera.
 - o Contratos de siembra.
 - o Suministro de semilla.
- Colaboración en información a agricultores y cooperativas/almacenistas sobre calidades de trigo y manejo de cultivo.
- Colaboración en información a agricultores y cooperativas/almacenistas para la difusión de buenas prácticas de conservación de los cereales

INDICADOR	Año 2016	Año 2017	Año 2018
% de proveedores con los que se tiene abiertos proyectos conjuntos	4	6	6
Desglose por regiones (Aragón/resto España)	4/0	3/1	5/1

- Colaboración con el organismo de certificación de producción ecológica C.A.A.E



©Carta de agradecimiento por nuestra colaboración en las jornadas formativas de INTERECO el 11/04/2018

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	3
ALMUDEVAR	4
AYERBE	4
BOLEA	4
ESQUEDAS	2
PLASENCIA DEL MONTE	1
QUINZANO	1
QUICENA	0
TIERZ	1
RIGLOS	1
LANAJA	1
TOTAL	23



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	2016	2017	2018
Trabajadores	92	99	101
% Contratos Indefinidos	83%	87%	92 %

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)

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 2018

- 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 6ª marcha de Aspace 2018 (ONG que atiende a personas con parálisis cerebral y discapacidades afines de la provincia de Huesca)



Empresa Colaboradora con la Marcha Aspace 2018 ©



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.



Visita de los Hermanos de la Cruz Blanca (2018) ©



Campaña de recogida para la donación de juguetes (2018) ©

- 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)



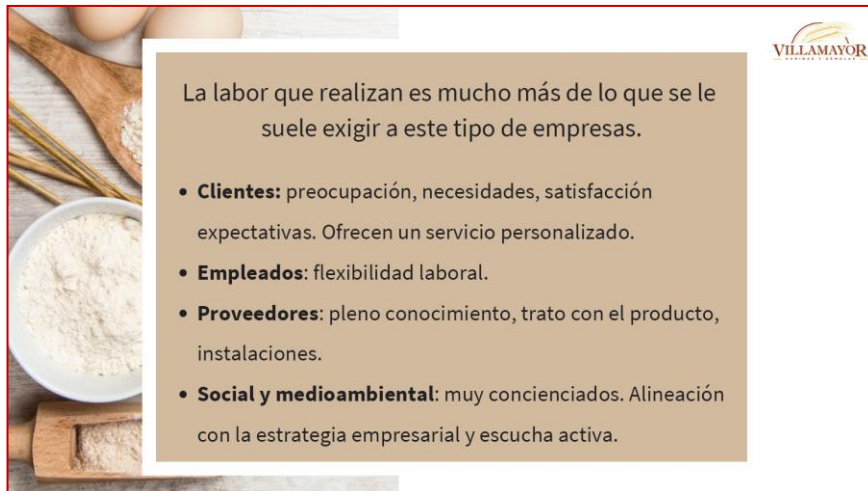
Se aporta la información de los últimos tres meses desde el punto de vista de cumplimiento legal.

Indicador	Año	Año	Año
	2016	2017	2018
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	360
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.

En el 2018, colaboramos con un grupo de estudiantes de la Universidad de Madrid Facultad de Ciencias de la Información de la UCM. Las alumnas que se pusieron en contacto con nuestra empresa ya que estaban realizando un trabajo para la asignatura de Responsabilidad Social Empresarial, y querían tomar nuestra empresa como uno de los ejemplos de empresas.



© diapositiva del trabajo final remitido por el grupo de estudiantes de la UCM (2018)

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 2018:

- 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.
- Hacer pública, para todas las secciones, la información relativa a medioambiente.
- Cambio de empresa proveedora de energía eléctrica, con una consiguiente disminución de residuos radiactivos y de emisiones a la atmósfera; así como un aumento de energías renovables.
- Indicar el tratamiento que han de recibir los productos al finalizar su vida útil.
- Sustitución de ciclones por filtros de mangas, de forma que s reduzcan las emisiones a la atmósfera.

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 2016	Año 2017	Año 2018
Consumo electricidad (kW)	14.945.909	14.925.285	15.633.038

Consumo electricidad/por unidad de producción (kWh/Tm)	126,8	119,8	121,8
Consumo gas (kWh)	2.501.450	2.726.669	2.964.042
Consumo combustibles fósiles (consumo medio en l/100 km)	32,91	32,78	29,8
Consumo agua (m3 en oficina)	611	674	888
Consumo agua (m3/Tm de producto)	13800/117989= 0,1169	13634/124495= 0,1095	13917/128489= 0,1083
Consumo papel envases	222,5 Tm	224,3 Tm	239,9 Tm
Cantidad papel y plástico reciclado/total	27,84 Tm	30,58 Tm	32,62 Tm
Residuos peligrosos (Kg o Tm) gestionados/producidos por ud de producción	1226 kg/117989 = 0,01	837kg/124495= 0,007	1234 kg/128489= 0,01
Residuos no peligrosos (Kg o Tm) gestionados/producidos por ud de producción	129340kg/117989 = 1,09	139700kg/124495= 1,12	204060kg/128489= 1,59

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 impulsados 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.

Indicador	Año 2010	Año 2015
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 en nuestras redes en línea: LinkedIn / Twitter

- 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 en las oficinas principales, en Producción y en Logística.
 - Planes y Simulacros de Emergencia.
 - Creación de una dirección de correos comunicación@harinerasvillamayor.com para comunicaciones internas de asuntos corporativos de forma más formal y oficial (ej: eventos corporativos,...)