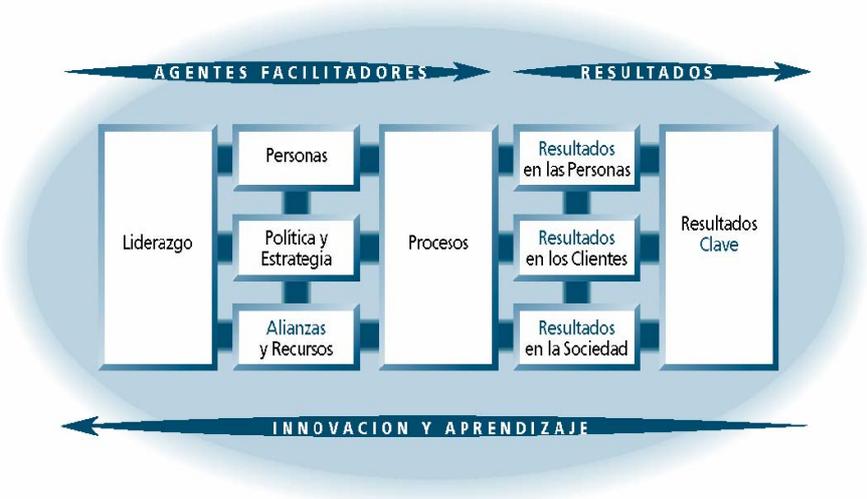




Modelo Europeo de Calidad
EFQM

UD 8

Modelo Europeo de Calidad: EFQM



CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.

Definición

Qué logros está alcanzando la organización en la sociedad a nivel local, nacional e internacional (según resulte pertinente).

Subcriterios

El criterio “Resultados en la Sociedad” cubre los dos subcriterios siguientes, que **deben** ser abordados:

8.a) Medidas de Percepción.

Estas medidas se refieren a la percepción de la organización por parte de la sociedad, y se obtienen, por ejemplo, de encuestas, informes, reuniones públicas, representantes sociales y autoridades administrativas.

Según los fines de la organización, las medidas que hacen referencia a la percepción de la organización por parte de la sociedad **pueden** hacer referencia a:

- ✓ **Sus actividades como miembro responsable de la sociedad:**
 - Difusión de la información relevante para la comunidad.
 - Impacto en la economía local, regional o nacional, según proceda.

- Política de igualdad de oportunidades.
- Relación con las autoridades relevantes para el funcionamiento de la organización.
- ✓ **Implicación en la comunidad donde realiza su función:**
 - Implicación en la educación, formación y nivel cultural.
 - Implicación de las entidades de la comunidad en actividades relevantes de la organización.
 - Apoyo a la salud y al bienestar.
 - Apoyo al deporte y al ocio.
 - Fomento del voluntariado, como puede ser la colaboración con organizaciones no gubernamentales.
- ✓ **Actividades orientadas a reducir molestias y daños provocados por su funcionamiento:**
 - Riesgos para la seguridad.
 - Riesgos para la salud.
 - Riesgos para el medio ambiente.
 - Análisis de la cadena logística.
 - Ruidos y olores.
- ✓ **Información sobre sus actividades para contribuir a la preservación y al mantenimiento de los recursos:**
 - Elección del tipo de transporte a utilizar.
 - Utilización de energías alternativas y no contaminantes.
 - Conservación de energía.
 - Utilización de materiales reciclables.
 - Reducción y eliminación de residuos.
 - Impacto en el medio ambiente.

CASO PROYESUR:

En relación al impacto social, el Director Gerente de **PROYESUR** planifica las acciones a llevar a cabo y evalúa los resultados obtenidos. Las metas marcadas tienen como objetivo fundamental, de acuerdo con la política y estrategia de **PROYESUR** (ver capítulo 2):

Tener un impacto positivo en la comunidad mediante la colaboración en actividades sociales, culturales, deportivas y ONG's.

Ser respetuosos con el medio ambiente teniendo un mínimo impacto medioambiental en las actividades llevadas a cabo.

Colaborar con entidades empresariales y realizar actividades de fomento de la excelencia (objetivo reciente).

Para medir estos aspectos se dispone de una serie de medidas de carácter cualitativo que permiten evaluar adecuadamente el cumplimiento de estos objetivos.

PROYESUR, como empresa responsable, persigue su contribución a su entorno y la mejora de su imagen. Por ello, colabora con diversas entidades locales ya sean deportivas, sociales o culturales.

Además, el compromiso de **PROYESUR** se hace extensible al Medio Ambiente a través de la adopción de un modelo de Gestión Medioambiental y la **Etiqueta Doñana XXI**.

Para medir la percepción de la sociedad se utiliza como medida cualitativa el número de agradecimientos. Para conseguir buenos resultados en este aspecto, el Gerente planifica las acciones a llevar a efecto cada año. Entre los agradecimientos por patrocinios pueden destacarse los siguientes:

- o Club Deportivo Pinzón: Agradecimiento en 2005.
- o Club Deportivo "Pérez Cubillas": Agradecimiento en 2004. Además se patrocina el equipo de alevines.
- o Club Baloncesto Ciudad de Huelva: Agradecimiento en 2004 y 2005.
- o TCD Televisión local: Agradecimiento en 2004 y 2005.
- o Agradecimiento de los Scouts de Palos de la Frontera en 2004 por la colaboración en actos de conmemoración de su 25 aniversario.
- o Hermandad del Calvario y Jesús Nazareno en 2002.



Ejemplo de colaboración con entidades sociales

PROYESUR además contribuye al desarrollo socioeconómico de la provincia de Huelva a través de **ASECOM** de la que Juan Andrés Quifes es Presidente, perteneciente a FOE (Federación Onubense de Empresarios).

En el año 2003, y como reconocimiento a la actividad desarrollada en la provincia de Huelva, el Monte Cajas de Ahorro de Huelva y Sevilla y la FOE otorgó a **PROYESUR** el premio Empresarios del Año en la categoría de "Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales".

Finalmente destaca la mención a las **Mejores Prácticas en Liderazgo** con la que **PROYESUR** fue galardonada en el V Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial.



Noticia aparecida en "el boletín" de FOE (nº 27 mayo 2003) donde se informa de los ganadores de los Premios Empresarios del Año

8.b) Indicadores de rendimiento.

Son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, conocer predecir y mejorar su rendimiento, así como para anticipar las percepciones de la sociedad.

Según los fines de la organización, los indicadores de su rendimiento de cara a la sociedad, **pueden** incluir los enumerados en **8 a** y además los referentes a:

- ✓ **Repercusión de las mejoras de la organización en la productividad social, como por ejemplo, disminución de la pérdida de horas de trabajo por el cumplimiento de obligaciones administrativas**
- ✓ **Medidas internas que contribuyan a la preservación del medio ambiente:**
 - Documentos en papel que sean sustituidos por otros soportes.
 - Papel reciclado utilizado.
 - Utilización de procedimientos de ahorro de energía.
 - Favorecer el transporte público entre el personal.
 - Contribución a la conservación del patrimonio histórico, cuando proceda.
 - Presencia en los medios de comunicación.
- ✓ **Felicitaciones y premios recibidos:**
 - Intercambio de información sobre buenas prácticas, auditorías, inspecciones e informes públicos en el ámbito de la Responsabilidad Social.

CASO PROYESUR:

Para medir los resultados en la sociedad se utiliza como medida cualitativa el número de actuaciones realizadas. Para conseguir buenos resultados en este aspecto, el Gerente planifica las acciones a llevar a efecto cada año. Entre los distintos patrocinios de los que **PROYESUR** forma parte puede destacarse:

- o Club Deportivo Pinzón: Aportación económica durante los últimos años.
- o Club Deportivo "Pérez Cubillas": Aportación económica a las equipaciones de fútbol desde el 2002 al 2005.
- o Club Baloncesto Ciudad de Huelva: Aportación económica en publicidad y fomento del deporte desde el año 2000.
- o TCD Televisión local: Patrocinio desde hace más de 7 años en eventos culturales, deportivos y de fomento de las tradiciones locales.
- o Hermandad del Calvario.
- o Hermandad Padre Jesús Nazareno
- o Colaboración guía Comercial de Palos de la Frontera.
- o Patrocinio del concurso de enganches (Rocío).
- o Patrocinio concurso de Tiro al plato.
- o Patrocinio concurso de pesca.
- o Club Baloncesto Palos patrocinado por PROYESUR. Se ha firmado un convenio por tres años.
- o Patrocinio de concursos hípicas en Moguer y Gibraleón.
- o Colaboración con la asociación A.R.O.(Alcoholicos Rehabilitados Onubenses) en la edición de las revistas, folletos y publicidad, para los actos celebrados durante el año 2004 y 2005.
- o A.R.O.(Alcoholicos Rehabilitados Onubenses), aportación de medios materiales y económicos para la construcción de su nueva sede en Huelva.
- o Colaboración con la Hermandad del Rocío de Palos
- o Hermandad de Vera-Cruz y Oración en el Huerto.



Entrega Mención al Liderazgo



Ejemplo de colaboración en actividades culturales

En este punto nos parece importante destacar que estos días vamos a firmar un convenio de colaboración con la Junta de Andalucía a través de ASECOM para contribuir al Plan de Calidad Ambiental de Huelva. Este acuerdo lo firmará ASECOM y luego cada empresa participante (PROYESUR, en este caso). Cuando esto se confirme será un hito relevante ya que los participantes son en su mayoría las grandes empresas de Huelva, y seríamos la primera PYME en colaborar.



Ejemplo de colaboración en actividades deportivas



Ejemplo de colaboración con medios de comunicación

También son objeto de medición otro tipos de actuaciones realizadas para tener impacto social tales como:

Las apariciones de **PROYESUR** en medios de comunicación no sólo se centran en las publicaciones en prensa especializada o del sector, como puede ser el caso de la revista de AIQB (Asociación de las Industrias Químicas y Básicas de Huelva), sino también en la prensa local y regional por distintas actividades realizadas, entre las cuales está:

- o La aparición por implantación de sistemas de gestión.
- o La aparición en prensa por la mención a buenas prácticas.
- o La aparición en prensa por premios a la seguridad de la Federación Onubense de Empresarios.

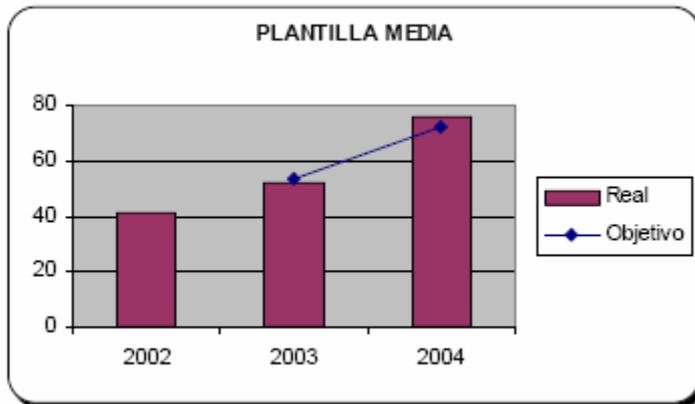


Ejemplo de colaboración de nuestra Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente con medios de comunicación

Colaboración en temas sociales, como es la comida dada recientemente a niños ucranianos residiendo temporalmente en la zona.

Adicionalmente se han llevado a cabo actividades de divulgación de la Excelencia, entre las que destaca la colaboración del Director Gerente con el Centro Andaluz para la Excelencia en la exposición de la experiencia de **PROYESUR** en actos celebrados por ésta.

Un indicador relevante del impacto en la sociedad es el empleo generado en la zona al aumentar la plantilla como puede comprobarse en la siguiente gráfica:



La preocupación de **PROYESUR** por el entorno han impulsado la implantación de mediciones, a través del Sistema de Gestión Medioambiental, entre las que se destacan las siguientes (además de las referenciadas en el capítulo 9.b.):

INDICADOR	2001	2002	2003	2004	
MAT. PRIMAS Y AUX. (Kg/pers)	Real	474	352	406	
	Objetivo	600	600	600	
CONSUMO PAPEL (Kg./pers)	Real	17	7	6,6	5,3
	Objetivo	6	6	6	6
CONSUMO ELECTRIC (kw/pers)	Real	241	220	180	480
	Objetivo	1200	1200	1200	1200
CONSUMO GASOIL (l/pers)	Real		302	332	183
	Objetivo	350	350	350	350
CONSUMO AGUA (m3/pers)	Real	3,6	1,8	4	14,5
	Objetivo	20	20	20	20
RESIDUOS PAPEL (kg/pers)	Real	17	28	19,3	17,4
	Objetivo	25	25	25	25
CHATARRA METALICA (kg/pers)	Real	26	17	17,8	20,5
	Objetivo	15	15	15	15
RESIDUOS MADERA	Real		2	1,7	1,6
	Objetivo				
ENVASES PROD LIMPIEZA (kg/pers)	Real		0,03	0,02	2,3
	Objetivo	8	8	8	8

El desarrollo de estos indicadores se evalúan en las reuniones de Comité de Medio Ambiente. Su evolución es positiva en la mayoría de los elementos, aunque en 2004 ha habido algunos desajustes debidos al cambio de ubicación de las oficinas, para los que, en estos momentos, se están tomando medidas adecuadas.

VOLVER