



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017  
Revisión nº 0  
Fecha: 04-2017

REVISADO	APROBADO
GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR GERENTE
Fdo: Nuria Navarro	Fdo: José A. Lago / Israel Lago

## **Manual elaborado en base a la norma IQNet SR 10 – Sistemas de gestión de la responsabilidad social y a la Norma Internacional ISO 26000**

### 0. INTRODUCCIÓN

#### 0.1.- Generalidades

Establecer los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social para CONTANK sobre las la base de los criterios recogidos en las normas de referencia.

Para ello vamos a:

- Planificar: para establecer los objetivos y requisitos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de responsabilidad social de la organización.
- Hacer: Implementar los requisitos
- Verificar: realizar seguimiento y medición de los requisitos respecto a la RS, los objetivos, las metas y los requisitos.
- Actuar: llevar a cabo acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de RS

#### 0.2. - Principios

La organización basará su comportamiento sobre los siete principios de la responsabilidad social que son:

- a) Rendición de cuentas
- b) Transparencia
- c) Comportamiento ético
- d) Respeto a los intereses de las partes interesadas
- e) Respeto al principio de legalidad
- f) Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- g) Respeto por los derechos humanos.

Además de estos principios, la empresa se compromete a respetar los siguientes principios relacionados con el sistema de gestión que tiene incorporado:



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 0

Fecha: 04-2017

- a) Transversalidad
- b) Liderazgo
- c) Enfoque a los grupos de interés
- d) Coherencia con los compromisos adquiridos
- e) Voluntariedad
- f) Adicionalidad (incorporación de forma voluntaria en la gestión y cultura de la empresa)
- g) Eficiencia
- h) Designar un responsable de RSC
- i) Mejora continua

## 1. - OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 1.1.- Generalidades

Se trata de definir, implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la responsabilidad social con el propósito de integrarla en toda la organización y contribuir al desarrollo sostenible, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés y que demuestre la capacidad de la organización para cumplir, mediante un comportamiento ético y transparente:

- a) Los requisitos legales de aplicación
- b) Los requisitos establecidos en este documento y que se desprenden de la actividad de la empresa
- c) La política de responsabilidad social, los objetivos y los requisitos establecidos por la propia organización respecto de sus grupos de interés.
- d) Otros compromisos de carácter voluntario relacionados con la RS y asumidos por la organización

### 1.2.- Aplicación

Aplica a todos los procesos de la organización y se integrará con el resto de políticas asumidas por la empresa



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 0

Fecha: 04-2017

## 2.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.1.- La RS se integrará en todos los procesos y procedimientos de la empresa, formando parte de los mismos e incluyendo a los grupos de interés que se detallan a continuación:

- a) Dirección
- b) Mandos intermedios
- c) Personal administrativo
- d) Personal conductor
- e) Subcontratistas
- f) Proveedores (en la medida de lo posible)
- g) Clientes (en la medida de lo posible)

Todos los procedimientos del sistema de gestión integrada de Contank y que se detallan en el Control de Estado de Documentos SIG, pasan a formar parte de la RS de la empresa, siendo el presente documento el integrador de los mismos.

2.2.- El control de la documentación que pudiera generarse se efectuará a través de los procedimientos:

- PGCMA4201 Control de la documentación y
- PGCMA4202 Control de los registros
- PGCMA6201 Formación, Sensibilización y competencia del personal



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 5

Fecha: 04-2017

### 3.- POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA – Código de Conducta

Como empresa de transporte intermodal, Contank realiza un tipo de transporte que favorece un futuro sostenible.

Nos esforzamos en unir nuestras fuerzas con las competencias de nuestros clientes y proveedores para hacer pleno uso de las oportunidades que ofrece el desarrollo sostenible. Esto implica que esperamos de nuestros proveedores, así como de sus subcontratistas, el pleno cumplimiento de las leyes aplicables y la adhesión a las normas reconocidas internacionalmente en materia ambiental, social y de gestión corporativa (normas ESG).

Como resumen, CONTANK se compromete a:

#### Medio Ambiente:

- **Cumplir con todas las regulaciones aplicables en materia medioambiental, de salud y de seguridad.**
- **Promover el desarrollo, la fabricación, el transporte, uso y eliminación de los productos de manera segura y respetuosa con el medio ambiente.**
- **Proteger la vida y la salud de sus empleados y vecinos, así como al público en general, de los riesgos inherentes a sus procesos y servicios.**
- **Utilizar los recursos de manera eficiente, aplicar tecnologías energéticamente eficientes y respetuosas con el medio ambiente y reducir los residuos, así como las emisiones al aire, agua y suelo.**
- **Minimizar el impacto propio sobre la biodiversidad, el cambio climático y la escasez de agua.**
- **Prevención y restauración de los ecosistemas y de la diversidad**
- **Respeto a los animales**

#### Social:

- **No discriminación**

La empresa establecerá mecanismos que contribuyan a hacer efectiva la igualdad de oportunidades y de trato independientemente de raza, sexo, maternidad/paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, salud, edad, discapacidad u otras características personales y en concreto no realizar discriminación directa o indirecta alguna en la contratación, formación, progresión y promoción profesionales, ni vulnerar los derechos relacionados.



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 5

Fecha: 04-2017

- **Derecho a la intimidad**
- **Respaldar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, incluyendo el salario mínimo y las horas de trabajo.**

La empresa cumple con la legislación vigente en cuanto a contratación y horarios de trabajo.
- **Combatir el trabajo forzado, el trabajo infantil y la discriminación en el lugar de trabajo.**

La empresa cumple con la legislación vigente y con el estatuto de los trabajadores.
- **Apoyar la igualdad, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.**

La empresa permite el asociacionismo y los sindicatos
- **Aseguramiento de la salud y seguridad en los puestos de trabajo**

La empresa se compromete a mantener la salud y seguridad a través de los planes específicos, revisiones médicas, prevención de riesgos laborales y planes de emergencia.
- **Aseguramiento de entornos accesibles**

Se tendrán en cuenta los entornos laborales a fin de que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad
- **Condiciones de trabajo y salarios**

Se cumple con la legislación vigente y el estatuto de los trabajadores.
- **Acuerdos de trabajo**

Los contratos recogen las particularidades de cada puesto de trabajo y de cada trabajador.
- **Formación, empleabilidad y carrera profesional**

La empresa valorará y tendrá en cuenta, además de la formación de cada trabajador, su posible carrera profesional dentro de la empresa, ante cualquier vacante y también para el recambio generacional.

[La empresa comunicará a los integrantes de su organización, trabajadores, proveedores y clientes, su MRSC](#)
- **Conciliación de la vida personal familiar y laboral**

La empresa tiene establecidos criterios de contratación para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 5

Fecha: 04-2017

- **Respeto a la dignidad del trabajador**

A fin de facilitar la bi-direccionalidad de las relaciones entre los empleados y la empresa, se dispone de un equipo informático instalado en un apartado del comedor de la instalación y donde cualquier empleado puede enviar quejas, sugerencias o comentarios de mejora, de manera anónima o identificada. Estos comentarios van por e-mail directamente a tres destinatarios de la alta dirección.

- **Compromiso con la comunidad**

La empresa contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad y ello se detalla en las Políticas descritas en el Manual Integrado.

- **Promoción del desarrollo local**

La empresa recluta a sus trabajadores, siempre que el puesto lo permita, teniendo en cuenta la proximidad de sus domicilios a su instalación, intentando como primera medida su reclutamiento a través de las Bolsas de Trabajo de los Ayuntamientos más cercanos.

- **Inversión en la comunidad y en la sociedad**

La empresa participa en las fiestas y eventos públicos del Ayuntamiento al que pertenece su domicilio social. También colabora en otras organizaciones sociales de la zona.

## Gestión empresarial:

- **Eficacia y eficiencia en la gestión**

Los objetivos y metas demuestran el compromiso de la alta dirección con la responsabilidad social a fin de llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente con el propósito de maximizar el beneficio de forma sostenible

- **Gobierno de la organización**

La empresa ha establecido mecanismos y sistemas que facilitan a la organización la rendición de cuentas por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente.

### **Transparencia informativa**

Información fácilmente accesible y entendible

- **Cumplir todas las leyes nacionales e internacionales anti-monopolio y las regulaciones de control de la comercialización.**

- **Trabajar contra la corrupción, incluido el soborno y asegurar que las relaciones personales no afectan a la actividad empresarial.**

[La empresa comunicará a los integrantes de su organización, trabajadores, proveedores y clientes, su MRSC](#)

- **Fomentar la compra sostenible en todos los ámbitos de la empresa.**

- **Abstenerse de cualquier actividad de blanqueo de dinero.**



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 5

Fecha: 04-2017

- **Promociones y publicidad**

La empresa realiza sus promociones y la comercialización de sus servicios o publicidad de una manera respetuosa con la dignidad humana, la salud y la seguridad y de una manera no engañosa. Además se compromete a no superar en sus obsequios promocionales la suma de 50 euros

- **Confidencialidad y privacidad**

A través de la "Hoja de instrucción sobre la Ley de Protección de Datos (LPR)", la empresa asegura la confidencialidad en las relaciones con los clientes, proveedores y personal, y el respeto a la privacidad de sus datos, en todos los ámbitos.

- **Honestidad**

Se excluyen prácticas de soborno, corrupción y cualquier tipo de pagos/cobros para la obtención de beneficios de cualquier índole.

- **Atención al cliente y quejas de servicio**

A través de los procedimientos PGCMA8301 Control y Tratamiento de las NC y PGCMA8303 Control y tratamiento de las incidencias la empresa se asegura de que las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes son tratadas de manera adecuada. Además se dispone de una dirección de e-mail: [quality@contank.com](mailto:quality@contank.com), que se da a los clientes para que dirijan a la misma todos estos temas. Esta dirección de e-mail es directa a la alta dirección y a determinados mandos intermedios.

- **Bienes y servicios socialmente responsables**

En el Manual integrado de gestión de la empresa se incluyen las políticas de la empresa que hacen referencia a este punto.

- **Ante los proveedores de productos y servicios y colaboradores**

La empresa, a través de su sistema de gestión y de los procedimientos que le afectan, se compromete a:

- 1) Fomentar los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro

Se avisará e informará de nuestra política a los proveedores.

- 2) **Formalización y cumplimiento de los contratos**

- 3) **Confidencialidad y privacidad**

- 4) **Honestidad**

- 5) **Facilitar los requisitos de la organización en sus alianzas y colaboraciones.**

Promoviendo los principios de RSE entre sus aliados y colaboradores a través de las relaciones que establezca con ellos. Se informará de este tema en las reuniones periódicas con los clientes y proveedores.

- 6) **Los requisitos de la organización ante los competidores:**

- Respetando sus derechos de propiedad



# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 5

Fecha: 04-2017

- Absteniéndose de suscribir acuerdos que restrinjan de forma ilegal o indebida la competencia (acuerdos de precios y repartos de mercado).
- No difundir información falseada o tendenciosa sobre los competidores

## **7) Requisitos de la organización frente a la Administración:**

- Colaboración y transparencia
  - No injerencia
- Cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político

## **8) Obligaciones fiscales**

La empresa cumple sus obligaciones fiscales en todos los territorios donde lleve a cabo sus actividades

## **4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

A través de los análisis e informes mensuales de Calidad y de todo el Sistema integrado de gestión se verifica el alto cumplimiento de la normativa.

## **5.- ANÁLISIS DE DATOS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL**

La empresa tiene suscrito un contrato con una entidad de reconocido prestigio para revisar y recopilar con una periodicidad trimestral, toda la documentación legal que afecta al desarrollo de su actividad. En estas entrevistas que se desarrollan en nuestras instalaciones se comentan los temas nuevos, que se incluyen en el listado y se retiran los obsoletos, a fin de tener siempre al día toda la información legal que nos afecta.

## **6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

La empresa se asegurará de que el personal cuyas funciones y/o puestos de trabajo puedan influir en el sistema de gestión de la RSC sea competente, tomando como base la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que puedan influir en el sistema de RSC.
- b) Identificar las necesidades de formación proporcionando formación o adoptar otras acciones para satisfacer estas necesidades.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones adoptadas.
- d) Asegurar que todo su personal es consciente de la importancia del cumplimiento de la política, el código de conducta, los procedimientos y los requisitos del sistema de gestión





# MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Edición: Abril 2017

Revisión nº 5

Fecha: 04-2017

de la responsabilidad social, así como de su contribución al logro de los objetivos de la misma.

- e) Mantener los registros apropiados de esta formación.

## 7.- NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

A través del sistema integrado de gestión, se controlan y documenta cualquiera de estas acciones.

## 9.- AUDITORÍAS INTERNAS

Se ha incorporado este tema a las auditorías internas anuales que se realizan en la empresa y que están integradas en el Sistema Integrado de Gestión.

## 8.- REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

La dirección revisará el sistema de RSC a intervalos planificados y como mínimo una vez al año. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora, así como los cambios en el sistema y los objetivos.

Las revisiones deben incluir:

- a) Resultados de auditorías internas y externas
- b) Los resultados de las evaluaciones del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- c) Las comunicaciones con los grupos de interés y su retroalimentación, incluyendo quejas y reclamaciones
- d) El desempeño del sistema de gestión de la RSC, considerando la evaluación de los impactos en la sociedad y el medio ambiente.
- e) El grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas (si los hubiere)
- f) El estado de las acciones correctivas y preventivas
- g) El seguimiento de las acciones resultantes de revisiones previas realizadas por la dirección.
- h) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la RSC.