

# Memoria RSA 2019

**eboca**

# Índice

<b>Índice</b>	<b>2</b>
<b>Descripción de las medidas</b>	<b>2</b>
Derechos Humanos	3
Personas	3
Clientes	5
Medioambiente	6
Comunidad	7

# Descripción de las medidas

---

## Derechos Humanos

El objetivo de Eboca es influir en que todos sus trabajadores, socios y proveedores respeten la Declaración Universal de los Derechos Humanos y protejan el medio ambiente.

Basado en este compromiso tenemos un Código de Conducta que deja clara nuestra posición y que entregamos a todos nuestros trabajadores y ponemos a disposición de todos nuestros socios y proveedores.

Escogemos nuestros socios colaboradores y proveedores afines a nuestros principios y nuestra filosofía en Eboca.

Eboca toma las siguientes medidas para prevenir la violación de los Derechos Humanos:

- Realiza reuniones con todos sus empleados y colaboradores semestralmente denominadas Pasión sin Complejos y otras de carácter mensual y trimestral en la que se inculca la filosofía y posición de Eboca, y en la que fomenta un buen ambiente laboral y la identificación de sus empleados con Eboca y su cultura.
- Eboca evalúa a todos sus colaboradores y proveedores sobre sus principios, normas y directrices antes de establecer relaciones con ellos.

---

## Personas

Las personas son importantes en Eboca. Creemos que para que Eboca pueda mantener un crecimiento sostenido, debe poner el foco en las personas que conforman el equipo. Por ello llevamos a cabo acciones relacionadas con el bienestar, estado de ánimo, seguridad, medio ambiente y calidad de vida de todos los trabajadores, para que así, sientan como suya la Misión de la empresa y puedan aportar todo lo necesario para conseguirlo. Entre otras acciones que llevamos a cabo están las siguientes:

- Proporcionar a todos los trabajadores unas instalaciones de trabajo inmejorables, confortables, seguras e higiénicas. Compartimos espacios de trabajo donde fluye la creatividad y el dinamismo de las funciones, creando espacios de trabajo

colaborativos, zonas de reunión, y una zona de descanso con diversas opciones de ocio. Además, subvencionamos el consumo de cafés y tentempiés para todos los trabajadores.

- Promover la flexibilidad horaria y el teletrabajo.
- Facilitar las reducciones de jornada para así mejorar la conciliación laboral y familiar.
- Complementar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y APPCC, además de realizar cursos de formación periódicos en temas de seguridad y salud en el trabajo para profundizar en la importancia de cumplir con las buenas prácticas.
- Suministrar herramientas para fomentar la comunicación interna. Facilitamos herramientas telemáticas para todos los trabajadores, contamos con plataformas de mensajería instantánea y una política en la que hacemos partícipe a todos los trabajadores, realizando la emisión de una Newsletter semanal. Además, disponemos de plataformas digitales en las que todos los trabajadores pueden aportar felicitaciones y críticas constructivas sobre todas las áreas de la empresa.
- Realizar reuniones periódicas en las que se hace partícipe a todos los trabajadores de los logros y objetivos de la empresa.
- Evaluar periódicamente el rendimiento y desempeño de los trabajadores, reflejando las áreas de mejora que conduzcan a la excelencia en el desempeño.
- Dotar a los empleados de beneficios sociales. Entre ellos destaca el Plan de Retribución Flexible, los beneficios en los productos de Eboca o los beneficios de contratar colaboradores externos.



Es especialmente destacable la política de transparencia con los trabajadores. Trimestralmente presentamos la situación financiera y el estado de los proyectos. Se explica en detalle la Cuenta de Explotación del trimestre y acumulada y el Balance al cierre del trimestre.

Otra de nuestras políticas excepcionales es el reparto del 20% de los resultados económicos entre nuestros trabajadores a partes iguales.

Uno de los hitos más destacables del 2019 en lo relativo a las personas ha sido la preparación de la empresa para la puesta en marcha de la Holocracia. Se ha formado un equipo de 10 personas que facilitarán la implantación y se ha definido el plan de arranque.

### Acciones planificadas para el 2020:

- Implementación de la metodología OKR.
- Mejora de la flexibilidad horaria consolidando el sistema de cómputo anual de la jornada, permitiendo jornadas de trabajo de mayor duración que se combinen con periodos más amplios de descanso.
- Desarrollar un plan de formación individualizado, creando estos conocimientos a través de soportes que permitan la Gamificación.
- Puesta en marcha de un nuevo Programa de Bienvenida para los nuevos empleados, incluyendo un manual en el que queden resueltas las principales dudas que puedan tener. Tiene el objetivo de que cualquier trabajador que se incorpore se encuentre cómodo.
- Poner en marcha un nuevo espacio de encuentro amplio y agradable.
- Terminar el año con la puesta en marcha de nuevos Círculos Holacráticos que permitan disfrutar de esta nueva organización al 50% de las personas de Eboca.

Cuando se escriben estas líneas ya padecemos la Pandemia Covid. En relación con nuestros trabajadores hemos sido muy proactivos para evitar los contagios. Algunas de las acciones:

- Facilita al máximo el teletrabajo.
- Poner a disposición de los tragadores abundantes medios de protección.
- Las presentaciones del estado financiero y otras informaciones se han realizado mensualmente.
- Hemos complementado el subsidio del ERTE.



---

# Cientes

Nuestros clientes son el corazón de Eboca. Buscamos de forma continua la satisfacción de todos nuestros clientes para forjar una relación duradera basada en la confianza. Buscamos continuamente la excelencia en los servicios prestados y productos ofertados.

## Para ello contamos con:

- Políticas de Calidad y Medioambiente.
- Código de Conducta y Comportamiento Ético. Guía y ayuda para hacer lo correcto.
- Certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.
- Servicios de atención al cliente las 24h, por teléfono, mail, web, redes sociales y whatsapp. Buzones de Sugerencia con CRM que gestiona todas las incidencias y reclamaciones.
- Política expresa de tratamiento de datos según LOPD difundida a personal y clientes vía mail.
- Encuestas de satisfacción. Herramienta NPS, que mide la lealtad de nuestros clientes basándose en las recomendaciones.
- Auditorías anuales externas y Análisis periódicos de instalaciones y productos por laboratorio externo.

## Como indicadores:

- Informe mensual de las incidencias recibidas y las acciones llevadas a cabo para solventarlas.
- Indicador NPS.

## Principales desafíos para 2020:

- Conseguir que 20.000 de nuestros clientes utilicen Eboca Wallet que nos permite un servicio personalizado de más calidad.
- Aumentar la oferta de productos especiales para intolerantes.
- Incrementa la cuota de café ecológico.

Cuando se escriben estas líneas ya padecemos la Pandemia Covid. En relación con nuestros clientes el gran caballo de batalla ha sido y sigue siendo las medidas de seguridad orientadas a evitar los contagios.

# Medioambiente

En Eboca nos ocupamos de reducir el impacto ambiental y social de nuestra actividad sobre el planeta.

**Para conseguir este objetivo, actualmente disponemos de:**

- Política de Calidad y Medioambiente. ISO 14001.
- Normativa interna de la organización.
- Política de Reciclaje.
- Certificación de Café Ecológico y de Comercio Justo.
- Autogeneración de Energía Eléctrica.



**Como indicadores disponemos de:**

- Implementación de nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La Telemetría nos permite reducir el número de visitas, bajando así el consumo medio de combustible, y una mejor gestión del producto, reduciendo así el producto caducado.

**Los principales desafíos que abordaremos este 2020:**

- Introducción de las paletinas biodegradables.
- Aumento de un 5% de cuota del Café Ecológico.
- Reducir el consumo de energía eléctrica de nuestras instalaciones.
- Informar a nuestros clientes de nuestras acciones.

- Reducción del consumo de combustible fósil.
- Consumo de papel en el año.
- Sustitución de 20 máquinas expendedoras automáticas por otras más eficientes.

## Comunidad

Eboca es una empresa local, orgullosa de pertenecer a su territorio y ser parte de la sociedad aragonesa, por ello quiere contribuir mejorando el desarrollo de esta llevando a cabo las siguientes acciones:

- Mantiene alianzas con distintas organizaciones entre ellas la Asociación Down de Huesca, Plena Inclusión de Aragón, GEICAM, Cruz Roja, Aspace, Asapme entre otras. Una colaboración estrecha que irá en aumento durante el 2018.
- Hacemos entregas semanales al Banco de Alimentos.
- Tenemos una tarifa solidaria para ONGs.
- Colaboramos en la creación de campañas de concienciación con distintas organizaciones y ponemos en la calle millones de vasos con distintos motivos.



En este año 2020 nuestra acción ha estado absolutamente condicionada por la Crisis Sanitaria del Covid.

### Algunas de las acciones realizadas son:

- Durante los dos meses más críticos de la Crisis hemos prestado de manera gratuita nuestro servicio de Café a los profesionales sanitarios de Aragón. Ha tenido un gran impacto y ha supuesto un enorme esfuerzo para Eboca.
- Hemos colaborado activamente en la iniciativa de Concahusa para la fabricación y distribución gratuita en toda España de Pantallas de Protección Individual dirigidas principalmente a Profesionales Sanitarios y de Residencias de Mayores. Un porcentaje muy relevante de la distribución se ha realizado con nuestros medios.
- Donación de Gel Hidroalcohólico a Centros Sanitarios.