

PROPEX 2009

Por Propia Experiencia

Resumen de buenas prácticas finalistas

Durante el mes de junio se celebró la segunda convocatoria del encuentro “PROPEX-Por Propia Experiencia”. Este foro se creó en el año 2008

GRUPO VADILLO - Buenas prácticas en Responsabilidad Social Empresarial-RSE

Buena Práctica más votada

(Presenta Jose Antonio Gómez Vadillo, Gerente)

Grupo Vadillo Asesores (GVA) es una empresa de asesoría integral alavesa, con casi 60 años de existencia y formada por 33 personas y que obtuvo la Q de Oro en 2008. La primera razón por la que se empezó a trabajar en el ámbito de la RSE es su naturaleza de empresa familiar y su visión a largo plazo: GVA “...tiene una su vocación de sostenibilidad de al menos 100 años”. La segunda razón se refiere a que, al ser una empresa de servicios, su misión es educar y aportar conocimiento a sus clientes. Para formalizar estas ideas, se definió la misión en términos de RSE a dos niveles: interno y externo. El interno hace referencia a las personas de GVE y el externo a los clientes.



vadillo asesores grupo

1. Hemos identificado los atributos que demandan todos los GI.

GI	ATRIBUTOS QUE DEMANDAN	FUENTES
Las personas del equipo	Clima laboral	Entrevistas personales. Evaluación del desempeño profesional y competencial
	Desarrollo profesional	
	Compensación.	
Líderes	Habilidades en la competencia	Entrevistas personales. Evaluación desempeño competencial
	Conciliación familiar	
Clientes	Fiabilidad de la solución con alternativas.	Encuesta específica. Encuesta de percepción. Equipo focal.
	Rapidez de respuesta con seguimiento.	
	Transparencia.	
	Servicio personalizado con cercanía.	
Aliados	Transparencia.	Entrevista específica. Equipo focal.
	Resultados.	
Los proveedores	Profesionalidad.	Entrevista específica. Equipo focal.
	Ventas	
Socios	Solididad del negocio.	Asamblea. Consejo de Familia. C de A.
	Dividendos razonables.	
Sociedad	Legalidad / Ética.	Asistencia a Foros Revistas especializadas
	Retorno social.	
Generaciones futuras	Conocer experiencias empresariales.	Buenas prácticas con Acorde Consulting

www.grupovadillo.com



La implantación de estos enfoques se han hecho a dos niveles: desde la estrategia y desde los valores. En el Plan estratégico 2005/2007 ya se hizo referencia a la *vocación*. En el 2008/2010 se incluyeron los conceptos de misión interna y externa, el de visión de RSE y, como innovación, un Plan de Gestión específico en RSE, complementario al Plan de Gestión de negocio. Y el núcleo de todo ello, los valores como empresa familiar (Continuidad, unidad

familiar, entusiasmo con el proyecto, confianza, flexibilidad y sacrificio) y como organización empresarial (compromiso con el proyecto, profesionalidad integral y liderazgo).

Para el despliegue de estos enfoques se han identificado los atributos detallados que demanda cada grupo de Interés, así como los atributos transversales a todos ellos y los estándares sociales que demanda la sociedad. Posteriormente se ha concretado, procediendo a plasmar por escrito la respuesta a esos atributos (por ejemplo, con los clientes se formaliza en el documento “Compromiso de garantía con nuestros clientes”). Igualmente, los valores se concretan en competencias de las personas, que son desarrollados de forma individual.

La RSE se gestiona de forma estructurada mediante su propia sistemática: Con una visión a tres años, líneas estratégicas, plan de gestión, cuadro de mando, proceso específico (“gestión por valores”) y plan de acciones detallado. Estos son algunos ejemplos de las acciones llevadas a cabo:

- Plan de Conciliación con 32 acciones implementadas.
- Definición de protocolos de actuación y códigos de conducta sostenibles.
- Plan de Medio Ambiente y PRL y manual de buenas prácticas medioambientales. 2 memorias de RSE editadas y medición de huella ecológica. Elaboración de una cuenta de resultados de RSE.
- Programa de aportación a diferentes fines sociales el 5% de los beneficios, votado por los clientes.
- Diversas acciones de voluntariado.

La visión a largo plazo y este enfoque de sostenibilidad han permitido una evolución positiva de resultados, entre los que podrían destacarse los siguientes:

- Crecimiento sostenido de las reservas de GVA.
- Niveles muy superiores al sector en nº de contrataciones fijas y aumento de la satisfacción con la conciliación de la vida familiar y laboral. Más del 80% de la plantilla ejerciendo el liderazgo.
- Aumento del uso de las tecnologías para comunicación con clientes.
- Aumento de la puntuación sobre RSE en evaluaciones externas (Global Reporting Initiative, Evaluación externa EUSKALIT-criterio 8)
- Reconocimientos públicos en el ámbito de la RSE y elevada cobertura en prensa.

Cuadro de mando:

	OBJETIVO	Indicador	08	09	10
GL INTERNO.	Incrementar valor al Socio.	% / de los Fondos Propios sobre 07.	15%	45%	70%
	Incrementar valor al equipo	Nota de satisfacción personas	7,5	8	8,5
		Desarrollo de las acciones del Programa Ilusiona-	90%	95%	100 %
		Desarrollo de las acciones del Programa Talento.	90%	95%	100 %
		Desarrollo del mapa competencial de GVA sobre media del 07	10%	15%	25%
GL EXTERNO.	Incrementar valor a los Gf.	Nota media de satisfacción de los Gf.	7	7,5	8
	Incrementar número de clientes nuevos.	Desarrollo de las acciones del Programa Sorprende.	90%	95%	100 %
		Desarrollo del plan de gestión anual de RSE.	90%	95%	100 %
		Obtener un reconocimiento en RSE.		1	