

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



Denia 2021

# INDICE

**1. PRESENTACIÓN**

**2. ALCANCE**

**3. DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA**

**4. COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**5. INDICADORES DE DESEMPEÑO**

**6. OBJETIVOS DE MEJORA**

# 1. Presentación

---

En el año 2019, Consoft, visibilizaba por primera vez en su historia, su política de Responsabilidad Social Empresarial. A través de nuestro Código de Conducta y el Marco de Actuaciones publicitamos lo que siempre hicimos, pero nunca habíamos compartido. Y todo por una razón: no estábamos familiarizados con las estrategias y metodologías de la RSE.

Nos incorporamos y lo hicimos con paso firme adquiriendo formación y asesoramiento otorgando a la Responsabilidad Social su relevancia y dando respuesta a nuestro compromiso.

El Covid-19 supuso la ralentización de nuestro esfuerzo, sin embargo, superadas las dificultades supimos convertir cada problema en una oportunidad de mejora.

Con este documento presentamos la memoria de sostenibilidad que informa sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental. Memoria que, por ser la primera, no puede compararse con la de ejercicios anteriores, aunque nuestros grupos de interés sabrán evaluar, a través de lo escrito lo que conocen a través de su vínculo con la empresa.

Consoft aspira a la excelencia en el desarrollo de los servicios que realiza y en RSE no se queda atrás. La meta se muestra a todos nuestros empleados, distribuidores, proveedores, inversores, clientes y entorno social con la transparencia que preside la honestidad siendo la misión, visión y valores la carta de presentación avalada por los muchos años de historia que atesoramos y que es pertinente recopilar en este momento como broche de esta presentación.

## **Misión:**

Ser un referente tecnológico de las oficinas de farmacia, aportando una mejora continua en su trabajo diario. Con nosotros nació Farmatic, un software cuyo éxito impulsó nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones y servicios para este sector.

## **Visión:**

Queremos ser el referente tecnológico de las oficinas de farmacia, aportando una mejora continua en su trabajo diario.

## **Valores:**

Esfuerzo, Solvencia, Seriedad; avalados por más de 8.500 farmacias que nos otorgan su confianza.

Nuestra misión, nuestra visión y los valores que nos caracterizan determinan el objetivo común de la familia Consoft: hacer más fácil el día a día de las farmacias con nuestros servicios y herramientas.

En las siguientes páginas esperamos satisfacer las necesidades informativas, dar el enfoque adecuado a nuestros objetivos de mejora y continuar fortaleciendo nuestra perspectiva responsable.

## 2. Alcance

---

Se incluyen las actividades realizadas por Consoft, S.A. en el periodo correspondiente al año 2020, del 1 de enero al 31 de diciembre. La situación creada por la pandemia supuso una alteración radical en el desarrollo de las acciones previstas; el confinamiento, el teletrabajo y la vertebración del problema comunitario en todas y cada una de las direcciones justifica que el año 2020 registre un grado de cumplimiento necesitado de impulso.

Desde la honestidad intelectual que nos caracteriza reconocemos las carencias. Todas las causas ajenas a nuestra intención, por ser conocidas, son el atenuante y justificante que nos permite hacer frente a nuestra responsabilidad.

El contenido de la memoria se ha redactado en función de las actividades programadas en nuestro marco de actuación y su grado de ejecución o reinterpretación. También se incluyen los impactos significativos, sociales, económicos y ambientales alcanzados directa e indirectamente.

Esta memoria se ha realizado tomando como referencia la Guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI). Cualquier duda en la interpretación o para ampliar información, contacten con nosotros en el correo electrónico [consoft@consoft.es](mailto:consoft@consoft.es) o llamando al teléfono 96 642 60 30.

Consideramos que nuestro marco de actuación lleva implícitas las responsabilidades, criterios, métodos y alcance que permitan garantizar la objetividad, mantener registros de desviaciones, correcciones y elaborar informes de conclusiones disponibles para nuestros grupos de interés.

### 3. DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

---

Consoft. Empresa especializada en el desarrollo de software de gestión para la Oficina de farmacia. Su programa FARMATIC, está instalado en más de 8.500 clientes, siendo líder del sector tanto por número de Oficinas de Farmacia como por número total de terminales conectados.

Domicilio social: Partida Madrigueres Nord, 12 Pta. 1 Pta. 13, Denia (Alicante)

Año de creación: 1980.

Forma jurídica: SAU.

Actividad/es principal/es: Desarrollo de software.

Número de trabajadores al finalizar 2020: 34.

Principales mercados / clientes: sector farmacéutico.

*Nuestra empresa ha recibido las siguientes certificaciones o distinciones:*

Certificado de colaboración con la Fundación Josep Carrera en reconocimiento a la donación aportada al proyecto *Imparables* de estudio e investigación contra la leucemia.

Certificado de la asociación de Cirujanos Ortopédicos de España para el Mundo (COEM), ONG que entre otros realiza: "La prestación de servicios sanitarios humanitarios en el ámbito de la especialidad de la Cirugía Ortopédica y la Traumatología en poblaciones carentes de medios adecuados para poder beneficiarse de los tratamientos de esta especialidad."

### 4. COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

---

Nuestro primer compromiso se tradujo en la publicación del Marco de Actuaciones y el Código de Conducta, dos documentos (esencialmente declaración inicial de intenciones) que al ver la luz quedaron sometidos al conocimiento y opinión de nuestros grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, inversores, distribuidores, proveedores, medios de comunicación e instituciones públicas, así como las ONG's con las que colaboramos.

Ambos documentos, por su naturaleza abierta, son transparentes y participativos y conforman un marco de diálogo que, hasta la fecha, no ha suscitado preguntas ni dudas de interpretación si atendemos al hecho de que no ha habido cuestiones en ese sentido.

A nuestro favor hay que destacar los testimonios de felicitación, que se han recibido por habernos sumado públicamente al compromiso de la sostenibilidad.

Nuestros grupos de interés son los que convergen en el mundo de la empresa: empleados, inversores, clientes, proveedores y colaboradores. Todos son igual de importantes y prioritarios porque nuestra filosofía es integradora; todos son imprescindibles como conjunto coordinado y cohesionado.

Nos ha faltado dirigirnos a los proveedores específicamente, pero la situación pandémica puso en jaque todas las dinámicas de actuación y conscientes como somos de las necesarias recuperaciones internas como paso previo a las realizaciones externas, el año 2020 hizo recomendable no proyectar nuestro programa sostenible, algo que haremos en septiembre de 2021.

Si bien mantenemos un diálogo permanente, debemos explicar nuestro método de comunicación y reforzaremos aquellas áreas que permitan mayor fluidez en lo relativo a estudios de prospectiva, es decir, qué querrían que aportásemos, en qué línea podemos intentar ser más innovadores. Daremos a conocer las evidencias de los resultados de las acciones puestas en marcha, un compromiso que la situación actual ha impedido llevar a cabo.

De todos modos, indirectamente, nuestros grupos de interés conocen las metas que queremos alcanzar y los cauces de participación se mantienen. El teletrabajo ralentizó acciones que queremos desarrollar de un modo presencial motivo por el que no se han realizado encuestas de satisfacción ni de percepción. En septiembre de 2021 pondremos en marcha dos estudios con metodología de encuesta dirigidos a nuestros empleados: un cuestionario sobre "conciliación de la vida familiar y laboral" y otro sobre "clima laboral".

Nuestra empresa es ajena a todo ornamento artificial y por eso somos conscientes de que sin un paso es imposible la credibilidad de otro. Así las cosas, todavía no hemos podido firmar el *Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) considerado como la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social mundial*, lo haremos a lo largo de 2022.

No tenemos una temporalidad concreta sobre la difusión, aunque nos parece de mucho interés el seguimiento de noticias y comentarios sobre la RSE en empresas del sector, cuestión que puede servir como estímulo para todos. Inicialmente habíamos pensado reunir en nuestro blog noticias externas sobre RSE, pero tras un análisis informativo general hemos detectado el yacimiento que las fuentes abiertas ofrecen al teclear en Google el concepto Responsabilidad Social Empresarial llevándonos a todo un mundo de noticias accesibles de solvencia acreditada sin los enlaces y acreditaciones intermedias que supondría incorporarlas en nuestro blog manteniendo el estricto respeto a las fuentes y los derechos de autor.

Así las cosas, solamente incorporaremos noticias que tengan relación directa con nuestra empresa y nuestros distribuidores como proyección que son de la misma. Sirva como muestra de nuestra difusión la noticia publicada en **IM Farmacias** revista especializada dirigida a las oficinas de farmacia, laboratorios, fabricantes, colegios farmacéuticos, cooperativas, grupos de distribución, asociaciones y a todas las entidades que engloban el sector farmacéutico. Una revista caracterizada por «ser pioneros en la publicación y difusión diaria de noticias y novedades muy útiles para el profesional farmacéutico». Este es el enlace de la noticia:

[Consoft pone en marcha un plan de actuaciones en materia de responsabilidad social empresaria. \(imfarmacias.es\)](http://www.imfarmacias.es)

También fuimos noticia en:

#### **Farmaventas**

<https://www.farmaventas.es/noticias-del-sector/9998-consoft-pondra-en-marcha-en-2020-un-plan-de-actuaciones-en-materia-de-responsabilidad-social-empresarial-rse.html>

#### **El Farmacéutico**

<https://www.elfarmaceutico.es/tag/consoft>

Sintonizamos plenamente con la política de calidad medioambiental que aplica el C.G.C.O.F.

Hemos hecho pedagogía con nuestros distribuidores, quienes ejercen como embajadores de Consoft en el universo farmacéutico.

Por otra parte, en nuestro blog también damos a conocer nuestra visión de la sostenibilidad.

BLOG

Socialmente responsables

2020 fue el año de la responsabilidad social empresarial en Consoft. Pusimos en marcha de un modo sistematizado y visible un marco de actuaciones que tradujo en nuestro contexto de trabajo la definición de la RSE incluida en la Estrategia española de responsabilidad social de las empresas.

*La responsabilidad social de la empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que derivan de sus acciones.*

Las bases que inspiran su desarrollo se encuentran en nuestra misión, visión y valores cuya expresión interna es el código de conducta que vincula directa e indirectamente a nuestros grupos de interés.

Las oficinas de farmacia dispensan medicamentos y mucho más. El Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos recopila ese compromiso que se extiende al uso racional de fármacos, facturación de recetas, sostenibilidad del gasto público en medicamentos, la creación de bases de datos, la implantación de la receta electrónica, colaboración en campañas relacionadas con la salud, los consejos sanitarios, todo ello en un clima de confianza y absoluta credibilidad.

Nosotros con **Farmatic** contribuimos a que el día a día de las farmacias sea más gratificante porque, si las cosas se hacen bien, todos nos sentimos mejor.

## 5.INDICADORES DE DESEMPEÑO

---

### **Apartado económico**

La actividad económica de Consoft, supone una generación de riqueza que se distribuye en toda la sociedad en forma de pago de salarios, pago a proveedores, donaciones, impuestos, reservas, dotaciones a la propia empresa, etcétera.

En un ejercicio de transparencia hacia sus grupos de interés, la empresa hace pública toda la información de indicadores y balances que pone a disposición de quien acredite un interés informativo contextualizado en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.

### **Apartado ambiental**

Las actividades que Consoft desarrolla no generan un impacto ambiental. Pese a todo ellos nuestra empresa aplica medidas destinada a conseguir la eficiencia energética y tiene muy presente las implicaciones del reciclaje en el concepto del cambio climático.

<b>Tabla de consumos</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Consumo electricidad (Kw)	76386	65774
Consumo Kw/empleado	2121.83	1934,53
Consumo de agua (m3)	220	160
Consumo de agua/empleado	6,11	4,71
Otros consumos		



Materiales empleados de origen reciclado	Materiales que se reciclan
Cajas de embalaje	Cartón, plástico, papel
Vasos	Material eléctrico, pilas
Papel	Material electrónico, tóner y componentes
Medidas ambientales adoptadas por la empresa	
Purificadores de aire, contenedores específicos de material reciclable	

Consoft no realiza actividades que afecten de modo significativo al medioambiente porque nuestra labor es de naturaleza informática y administrativa. Sin embargo, al igual que en los domicilios particulares, aplicamos las medidas de reciclaje cotidianas sumadas a las peculiaridades de la labor de oficina.

Pensamos que un esfuerzo individual debe acompañarse de una estrategia colectiva así que nuestra participación se enmarcará en proyectos coparticipados vinculados a nuestro entorno inmediato. Tenemos un consumo habitual de materias primas agua y energía. Tenemos un sistema de aire acondicionado y generamos residuos. Los vertidos se pueden catalogar de naturaleza doméstica. Disponemos de un comedor con máquinas de autoservicio y un sistema de reciclado permanente. No generamos emisiones acústicas.

Los datos relativos al año 2020 no reflejarían los consumos habituales de Consoft debido a los confinamientos y el teletrabajo, por esa razón no hemos solicitado todavía la Huella de carbono que certifique la emisión de gases de efecto invernadero y consideramos que ese distintivo podrá avalar nuestra conducta medioambiental en lo relativo a nuestra infraestructura e impactos significativos sobre el medio ambiente. En enero de 2022 haremos la inscripción en el registro del Ministerio para Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Como objetivos y metas medibles que permitan monitorizar los impactos Mantendremos la renovación del certificado de Huella de carbono con la periodicidad que exija la norma.

### FOTOS CARTELERIA



Colocación de contenedores de vidrio papel y plástico frente a las oficinas.

La pandemia hizo imposible la celebración presencial de Infarma, espacio de difusión empresarial en el que también queríamos tener un gesto con el medio ambiente. Este folleto representa la intención.



## HORTA SALUDABLE

### FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS ECOLÓGICAS

Queremos poner en marcha esta propuesta, un proyecto nuevo de Consoft y en beneficio de los empleados. Este proyecto tiene que ver con la alimentación y los efectos que esta tiene sobre nuestra salud, una preocupación creciente en nuestra sociedad.

Se trata de establecer una relación directa entre producción y consumo. El consumo de productos de proximidad y ecológicos, producidos y elaborados en la Marina Alta, comporta una serie de beneficios, no sólo por su calidad, sino también, por los efectos positivos que su consumo provoca en el medio ambiente, en la economía, en la cultura y en la sociedad de nuestra comarca. Los productos locales, Km. 0 o de proximidad, son más frescos, más beneficiosos para el entorno, favorecen la conservación del paisaje rural y forestal, incentivan el desarrollo de los pueblos del interior y de la comarca en general y ayudan a mantener el extenso patrimonio cultural inmaterial relacionado con la agricultura, favorecen el desarrollo del sector turístico en las zonas rurales, etc.

### ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO

El proyecto, tiene la finalidad de poner a disposición de los trabajadores de la empresa, productos agrícolas frescos de temporada y ecológicos para una alimentación sana. A modo

de ejemplo contendrán: lechuga, tomate, espinacas, zanahorias, cebolla, aguacate, naranja, pera, manzana, cerezas, coliflor, acelgas.

Nuestro proveedor seleccionado, opera en la comarca y prepara semanalmente las cajas.

En materia medioambiental no se ha producido ningún evento necesitado de análisis en profundidad para establecer las medidas correctoras necesarias, así como las acciones preventivas que impidan la repetición de incidencias.

### **Apartado social**

<b>Recursos humanos</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Número total de empleados</b>	<b>36</b>	<b>34</b>
<b>Número de empleados extranjeros</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Número de empleados con discapacidad</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Porcentaje de mujeres en plantilla</b>	<b>43%</b>	<b>43%</b>
<b>Porcentaje de personal fijo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Número de empleados temporales</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

#### **- Riesgos laborales:**

En formación de riesgos laborales todo nuestro personal tiene la formación adecuada y, cada cierto tiempo, nuestro gestor, Quirón prevención, actualiza contenidos mediante una presentación.

La evaluación de riesgos laborales incluye las áreas de Higiene Industrial, Ergonomía, Psicología Aplicada y Seguridad en el Trabajo. Tenemos identificados los riesgos, sus factores y aplicamos las propuestas de medidas preventivas y correctivas.

La empresa realiza una vez al año las revisiones de la salud de los empleados. Para este año por programación ha sido hace unas semanas y hemos ampliado las pruebas de reconocimiento voluntarias incluyendo, electrocardiograma, serología, y PSA para hombres sin distinción de edad.

#### **- Acoso laboral**

En materia de acoso no hemos profundizado en el diseño del protocolo debido a la ausencia de denuncias, mantenemos el compromiso de establecerlo en el itinerario del desarrollo metodológico implícito en la RSE tomando como referencia algún modelo vigente con experiencias positivas en ese sentido. Sin embargo, en línea con las indicaciones del Colegio

de Farmacéuticos de Valencia, Farmatic incluirá en su tique mensajes relativos a la prevención y asistencia en violencia de género. En noviembre y hasta enero del próximo año, configurable para que el usuario lo active o desactive, aparecerá en la parte inferior del tique de farmacia el siguiente mensaje facilitando el teléfono de atención a mujeres que sufran violencia de género:

**TELÉFONO ATENCIÓN VIOLENCIA DE GÉNERO: 016**  
**Gratuito, no aparece en la factura ni en el registro de llamadas.**  
**NO ESTÁS SOLA**  
**Para más información: Consulta a tu farmacéutico.**

**- Formación**

<b>Formación</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Horas de formación</b>		<b>Sin cuantificar</b>
<b>Horas de formación en prevención de riesgos laborales</b>		<b>Sin cuantificar</b>
<b>Inversión en formación (euros)</b>		<b>Sin cuantificar</b>

Estableceremos a lo largo del 2022 una encuesta de necesidades formativas y un programa al efecto.

**Donaciones o colaboraciones de la empresa**

**Monetarias**

- ✓ Invitaciones de Navidad, colaborando con la fundación Josep Carreras, para la investigación sobre leucemia. Enviamos más de 9.000 invitaciones a Farmacias, así como colaboradores, y contactos de la empresa, felicitando la navidad y difundiendo el mensaje de la fundación con una donación de 1.600€.

**En especie:**

- ✓ Donación de software Farmatic para la organización no gubernamental Cirujanos Ortopédicos de España para el Mundo (COEM) para ser utilizado en la farmacia del Hospital Ntra. Sra. De la Salud en Batseng'la de Camerún.
- ✓ Adquisición de un altavoz artesano fabricado por personas con discapacidad en Indonesia a través de Arte Javane, fabricado 100% de caña de bambú, entregado a todo el personal de Consoftl.
- ✓ El 17 de abril, hicimos el lanzamiento gratuito de SMS en Farmatic para la comunicación de la farmacia con sus pacientes en los momentos más delicados de la pandemia, facilitando las atenciones y presencia en la farmacia.
- ✓ Preocupados por la seguridad de nuestros compañeros del Canal de Distribución, quienes constituyen nuestra primera línea por estar a pie de calle y codo con codo con

el farmacéutico en todo este tiempo de confinamiento preparamos un kit de seguridad con varios elementos especialmente adecuados para el contacto interpersonal y material: caja de mascarillas reutilizables, bolsa de autolavado, accesorio para interruptores y manillas y un extensor.

En noviembre de 2020, enviamos dicho pack a nuestros distribuidores (uno por cada empleado) llamado SmartWork, todos los materiales eran reciclables. También se distribuyó entre los empleados de Consoft.

Esta es la noticia que publicamos en nuestro blog:

*Queremos terminar este año sumándonos a la esperanza de una pronta recuperación. La pandemia nos agota, nos altera, pero cada día transformamos la energía que nunca se destruye.*

*Consoft ha decidido visibilizar su compromiso con el desarrollo sostenible. Las políticas de Responsabilidad Social siempre han formado parte de nuestro camino. Consideramos que a la importancia de lo que se hace se suma el darlo a conocer.*

*Tenemos que cuidarnos porque de ese modo cuidamos. Y más allá de los grandes números, de las acciones llamativas, Consoft quiere tener un gesto que, aunque pequeño, es símbolo de una forma de ser y sentir; un gesto que ayuda, que se aplica de inmediato, que repercute como medida esencial en la lucha contra el Covid.*

*Nuestra caja "SmartWork" incluye complementos para esta lucha diaria y se hace llegar a todo el personal del canal de distribución, vosotros. Las mascarillas son un elemento imprescindible, el abrepuertas nos ayuda a evitar el contacto, la "bolsa de lavado" garantiza que un lavado de las mascarillas aumenta su vida útil y no solo repercute en un menor gasto, también ayuda al medioambiente porque la durabilidad evita el consumo de las desechables.*



*Y como no, las semillas, son un símbolo de futuro. Germinan la ilusión, la esperanza, la vitalidad, las ganas por alcanzar la normalidad y como parte de ella, volver a unirnos, hacer cosas juntos y ese abrazo que esperamos daros a todos, darnos entre todos.*

## 6. OBJETIVOS DE MEJORA

Nuestra empresa se plantea los siguientes objetivos de mejora de nuestro desempeño económico, ambiental y social:

En el económico, mantener nuestro nivel de facturación como prueba inequívoca de la calidad de nuestro producto. Farmatic es una herramienta de muy alto valor añadido para la gestión farmacéutica y una farmacia que presta su servicio a la comunidad con calidad es un recurso sanitario de primera magnitud.

Es asignatura pendiente sistematizar los criterios que definan las compras responsables atendiendo a los principios de las prácticas ambientales, sociales y buen gobierno propuestas según el Sistema de Gestión Ética y Responsable de FORÉTICA. Este paso nos permitirá establecer el método de evaluación y clasificación de nuestros proveedores desde el punto de vista de la responsabilidad social. Nuestros proveedores, a partir del momento de implantación de la RSE tomarán como referencia nuestro código de conducta. Dicho lo anterior, no tenemos constancia de que en ningún caso su ética sea diferente a la de nuestros valores

Somos absolutamente conciliadores en nuestro propósito de responsabilidad social y tenemos establecido un dialogo caracterizado por la transparencia y las expectativas en el desarrollo de nuestras relaciones.

A través de nuestra web conocen nuestro compromiso en materia de Responsabilidad social haciéndoles partícipes de ello. Nuestra empresa se compromete con el desarrollo sostenible y siempre tendremos en cuenta que nuestros proveedores compartan los objetivos de la responsabilidad social empresarial.

En el ambiental, al no ser una empresa con naturaleza generadora de emisiones dañinas procuraremos, sin embargo, que la filosofía preventiva y de pequeños gestos sea un incentivo para la conciencia medioambiental. *"Un grano no hace granero, pero ayuda al compañero"*. Seguiremos siendo responsables en los consumos de electricidad, agua, aire acondicionado y papel.

En el social. Queremos aumentar los cauces de participación de los trabajadores a través de las encuestas todavía no realizadas y hacer que la comunicación a todos los grupos de interés con la memoria de RSE de 2020 publicada en nuestra Web se convierta en un punto de encuentro.

Inversión en la comunidad. Tenemos que cultivar nuestras relaciones con el movimiento asociativo en actividades que se vinculen con nuestra misión, visión y valores. Es un objetivo de aparente sencillez, pero complejo en su realización porque necesita de un estudio meditado para que la colaboración produzca un efecto multiplicador. Estudiaremos actividades de patrocinio y enumeraremos las aportaciones a causas sociales. Fomentaremos de algún modo la participación de nuestros empleados en alguna acción de voluntariado virtual o presencial.

Colaboración y alianzas público-privadas. En este campo tenemos que diseñar un canal de comunicación que nos permita aprender y enseñar RSE. No podemos ser eficaces sin un programa que lo permita.

Incorporaremos un capítulo destinado al análisis de las encuestas de satisfacción y mejora vinculado a un plan corrector que tenga como objetivo evitar la reiteración de incidencias.