

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE:

Domusa Calefacción S.Coop



**DOMUSA**  
T E K N I K



# Índice

01. <b>Política de compromiso</b> .....	Pag. 3
02. <b>Buen gobierno</b> .....	Pag. 4
2.1. Transparencia Informativa	
2.2. Cumplimiento de la Legislación Vigente	
03. <b>Entorno social-Relaciones con la comunidad</b> .....	Pag. 5
3.1. Filantropía y Mecenazgo	
3.2. Voluntariado Corporativo	
04. <b>Personas</b> .....	Pag. 6
4.1. Política de contratación/Sistema retributivo	
4.2. Desarrollo profesional-formación	
4.3. Seguridad y Salud Laboral	
05. <b>Socios/Propietarios</b> .....	Pag. 7
5.1. Participación en beneficios	
5.2. Retribución al Capital Social-Equilibrio Financiero	
06. <b>Medio-ambiente</b> .....	Pag. 8
6.1. Producto	
6.1.1. Energías Renovables	
6.1.2. Eficiencia Energética	
6.2. Sistema de fabricación	
6.2.1. Consumo de materias primas	
6.2.2. Reducción-Eliminación de residuos y emisiones contaminantes	
07. <b>Colaboradores externos</b> .....	Pag. 9
(Clientes, proveedores, centros de formación, administración pública).	



# 01. Política de compromiso

**DOMUSA CALEFACCIÓN** expone en este documento, su marco de actuación y su compromiso en relación al conjunto de la **SOCIEDAD** y los **GRUPOS DE INTERÉS**, de acuerdo con los principios recogidos en su **MISIÓN** y sus **VALORES CORPORATIVOS**.

Los órganos de representación societaria y ejecutiva (Consejo Rector y Consejo de Dirección) declaran su objetivo de hacer de DOMUSA TEKNIK una empresa responsable socialmente, entendiendo que esto abarca conceptos amplios que se detallan más adelante, pero que se pueden resumir en los siguientes:

- Comportamiento ético a la hora de realizar los acuerdos con todo tipo de interlocutores, respetando de forma escrupulosa las normas legales en vigor, e informando de forma feaciente, transparente y puntual sobre la realidad económico-financiera de la empresa.
- Apoyo al desarrollo y la mejora social del entorno geográfico cercano, bien a través de ayuda económica a organizaciones sociales y culturales, o bien a través de trasvase de conocimiento en gestión, que sirva de apoyo a otras empresas en su camino hacia la mejora y la innovación.
- Búsqueda permanente del bienestar laboral de las personas que trabajan en nuestra organización, contando con un sistema de Contratación y Retribución aprobado por los propios trabajadores, promoviendo el Desarrollo Profesional de los mismos a través de planes de formación y capacitación continuos, estableciendo un modelo de gestión que favorezca el trabajo en equipo, y adoptando planes de Salud y Seguridad que garanticen un entorno seguro para realizar la actividad laboral.
- Generación de rentabilidad continuada, que asegure el empleo, y que aporte a los socios de la empresa un flujo de capital por su condición de propietarios, pero que a la vez esté equilibrado con las necesidades financieras de la empresa.
- Respeto hacia el Medio-Ambiente, contando con Sistema de Gestión Ambiental en el que gestionamos el control de las emisiones atmosféricas, el consumo de las materias primas, la gestión de los residuos peligrosos, cumpliendo con los requisitos legales y con el criterio de mejora continua. Así mismo, diseñamos productos cada vez más eficientes, y por tanto que consuman menos energía y ampliando gama en productos que utilicen energías renovables (solar, biomasa y bombas de calor).
- Búsqueda continua de la satisfacción de nuestros clientes, proveedores y resto de administraciones públicas, ofreciendo un servicio y atención excelentes, y cumpliendo de forma escrupulosa los compromisos adquiridos con ellos.



## 02. Buen gobierno

### 2.1. Transparencia informativa.

- Comportamiento ético a la hora de realizar los acuerdos con todo tipo de interlocutores, respetando de forma escrupulosa las normas legales en vigor, e informando de forma feaciente, transparente y puntual sobre la realidad económico-financiera de la empresa.
- DOMUSA TEKNIK elabora y publica anualmente información financiera y no financiera de su actividad en los registros públicos oficiales, de forma puntual y exhaustiva, sometiéndola a verificación externa independiente por parte de una empresa auditora de demostrado prestigio.
- Los socios y resto de personas que trabajan en la empresa, son informados de los Planes Estratégicos y los Planes de Gestión anuales, y reciben información mensual por parte de los líderes de la organización, sobre el cumplimiento de los planes y objetivos marcados, y otra información relevante de carácter socio-laboral.
- Como organización perteneciente a una Corporación Cooperativa (MONDRAGON CORPORACIÓN COOPERATIVA), DOMUSA TEKNIK comunica e informa a los órganos corporativos, de forma minuciosa, sobre todos los elementos relativos a la gestión y los indicadores de resultados económicos y no económicos, en los términos y plazos requeridos.

### 2.2. Cumplimiento de la Legislación Vigente.

- La organización cumple de forma escrupulosa con todos los requerimientos legales que afectan a todos los campos de su actividad empresarial. Merecen destacar los asociados a los siguientes campos de aplicación:
  - Contratación y aseguramiento de los trabajadores.
  - Protección laboral, contando con un Sistema de Seguridad y Salud auditado externamente bajo la norma OHSAS 18001.
  - Protección del Medio-Ambiente, contando con un Sistema de Gestión Medio-ambiental auditado externamente bajo la norma ISO 14001.
  - Aseguramiento de la calidad de los productos-servicios puestos en el mercado, contando con un Sistema de Gestión de la Calidad auditado externamente bajo la norma ISO 9001.
  - Tratamiento impositivo-fiscal de sus operaciones comerciales y cuenta de resultados, sometidos a auditoria externa anual.



## 03. Entorno social

### Relaciones con la comunidad

#### 3.1. Filantropía y Mecenazgo.

DOMUSA TEKNIK tiene establecida una política de ayuda y colaboración económica con una docena de organizaciones del entorno geográfico del Medio-Urola. Son organizaciones sin ánimo de lucro, dedicadas a la promoción cultural, promoción del deporte no profesional, ayuda a personas discapacitadas o sin recursos económicos, ONG, etc.

Para ello, la organización aporta el 7,5% de sus beneficios anuales, dedicación que supone un 50% más de lo que está obligada a realizar legalmente, cantidad que de otra forma podría destinarse a reservas de capital. El Consejo Rector es el órgano responsable de gestionar las solicitudes de ayuda, y definir y priorizar los destinos de las mismas.

#### 3.2. Voluntariado Corporativo.

La empresa ha asumido internamente el compromiso de ayudar al desarrollo y mejora del entorno em-presarial, aportando sus conocimientos en gestión para el provecho de otras organizaciones que deseen avanzar en la mejora e innovación. En este campo de actuación, DOMUSA TEKNIK centra sus esfuerzos en 3 áreas geográficas distintas:

- a) Entorno del Medio-Urola, donde es socio fundador y participe activo de la entidad de desarrollo comarcal IRAURGI BERRITZEN, aportando de forma desinteresada, ideas y experiencia en los numeroso proyectos que la entidad viene planteando a lo largo de los últimos años, fundamentalmente en aquellos de ayuda a las micro-empresas del entorno.
- b) Entorno de Gipuzkoa, siendo patrono fundador y miembro activo de la FUNDACIÓN ZUBIGUNE, entidad sin ánimo de lucro y cuyo objeto social es el desarrollo tecnológico y social basado en la cooperación entre empresas, centros tecnológicos y el Centro de Formación Profesional de Usurbil.
- c) Entorno del País Vasco, colaborando de forma activa en EUSKALIT (Fundación Vasca para la promoción de calidad en la gestión de las empresas vascas). Contamos con 9 personas homologadas por Euskalit como evaluadores según el Modelo de Gestión Avanzada, que la propia Euskalit promueve como herramienta de referencia en las empresas, dos de las cuales también están homologadas como evaluadores según el Modelo de Gestión Lingüística BIKAIN, mediante el cual se puede obtener el certificado oficial otorgado por el Gobierno Vasco, que acredita un nivel determinado de uso, presencia y gestión del euskera (idioma de Euskadi) en las organizaciones. Anualmente, nuestros evaluadores, de forma altruista participan en contrastes y evaluaciones con empresas que intentan implementar estos modelos en su actividad diaria.

Además, y de forma no tan estructurada, colaboramos con otras entidades y administraciones públicas en cualquier tipo de proyectos que supongan una mejora social o medio-ambiental (IHOBE, MONDRAGON UNIBERTSITATEA, AYUNTAMIENTO DE ERREZIL, etc).



## 04. Personas

### 4.1. Política de Contratación/Sistema Retributivo.

La organización tiene recogida dentro de su MISIÓN y como una de sus razones de ser, "el crecimiento de empleo societario", lo cual implica un compromiso hacia las personas que forman su plantilla de trabajadores para que se incorporen en el tiempo como propietarios de la misma. La condición de empresa cooperativa lleva inherente esta condición, pero en nuestro caso, superamos voluntariamente los mínimos porcentajes que la ley exige, de forma que los socios representan habitualmente un 85% del total de la plantilla.

La política de contratación es aprobada en Asamblea General, existiendo una normativa específica al efecto, que los responsables de contratación tienen la obligación de respetar. El sistema garantiza la igualdad de oportunidades, evita cualquier tipo de discriminación, salvo los que establece la propia profesionalidad de los aspirantes.

El Sistema Retributivo es igualmente aprobado por todos los socios en Asamblea General. Existe por tanto un Manual Retributivo que se aplica a todos los trabajadores, incluyendo los no socios, siempre que éstos desarrollen su labor con la misma profesionalidad que un socio. Esta equiparación ha supuesto que las condiciones retributivas de los no socios, han sido históricamente mejoradas respecto a las que han venido siendo pactadas en el convenio sectorial del metal, incluyendo los beneficios sociales específicos y ayuda a la conciliación laboral y personal, con los que cuenta la empresa.

### 4.2. Desarrollo Profesional.

La organización tiene igualmente definida en su MISIÓN el objetivo del "desarrollo profesional de sus miembros". Para cumplir con ese principio, los líderes de la organización definen anualmente los planes formativos de sus colaboradores, que son recogidos en el Plan de Gestión anual, con su calendario de realización. El Plan de formación y su cumplimiento, son revisados a lo largo del año, en las reuniones del Consejo de Dirección.

Ante una necesidad de cubrir un puesto nuevo, o una vacante de un puesto existente, se prima la promoción interna, siempre que el esto sea posible por existir internamente profesionales capaces de hacerlo. De cualquier forma, siempre que se va a cubrir un puesto, se hace pública la necesidad entre los trabajadores de la empresa, para permitir que cualquiera pueda solicitar su acceso al mismo.

### 4.3. Seguridad y Salud Laboral.

DOMUSA TEKNIK tiene la Seguridad y Salud Laboral de sus trabajadores como un elemento de máxima importancia dentro de su gestión, contando con un sistema certificado bajo la norma OHSAS 18001, que es auditado anualmente por una entidad externa.

La evaluación de riesgos inherentes a la actividad (iluminación, ruido, vibraciones, agentes químicos, ergonomía, psicosociales, etc), así como la toma de medidas para eliminarlos y/o minimizarlos, forman parte del plan de gestión anual. Los planes y los indicadores asociados son revisados cada 2 meses en el Comité de Seguridad Laboral, y cada 3 meses en las reuniones del Consejo de Dirección.

La organización dispone también de un programa de Vigilancia de la Salud, en este caso contando con la colaboración de una empresa externa, encargada de realizar los reconocimientos médicos oportunos. El seguimiento continuo está en manos de un médico de empresa, con consulta dentro de nuestras propias instalaciones.

Los resultados obtenidos en los últimos años relativos a los índices de accidentabilidad se pueden considerar excelentes, moviéndonos en niveles de un 50% por debajo de la media de las empresas industriales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



## 05. Socios/Propietarios

### 5.1. Participación en beneficios.

En la organización, debido a su carácter de empresa cooperativa, confluyen los intereses de las personas, como socios propietarios y como trabajadores de la misma.

Todos los trabajadores de la empresa, sean socios o no, participan de los beneficios de la sociedad, en base a unos criterios aprobados por la Asamblea General, acordes a los más estrictos requerimientos legales aplicables.

El modelo de reparto de beneficios equilibra por igual la retribución al trabajo y a los poseedores del capital, de forma que los nuevos propietarios trabajadores se vean beneficiados desde el principio en su condición de tales.

Por acuerdo mayoritario de los propietarios, los trabajadores no socios disfrutan de una participación en los resultados que duplica lo que la ley establece como mínimos exigibles, sin ninguna razón más que la de la generosidad con ellos. Esto se hace extensible a cualquier otro tipo de remuneración variable por objetivos o de otro tipo, que se pueda establecer dentro de la organización para el conjunto de las personas que trabajan en DOMUSA TEKNIK.

### 5.2. Retribución al Capital Social-Equilibrio Financiero.

La empresa cuenta con un sistema que retribuye anualmente al capital que cada socio tiene invertido en ella. El sistema de retribución es aprobado en Asamblea, y cada año se revisan y aprueban en la misma las cantidades aplicables, dentro de los límites legales que la ley permite.

Con independencia de la norma legal, la organización cuenta con un sistema que regula la aplicación de esta retribución con unos criterios de gran prudencia, de forma que no sea posible un desequilibrio financiero o de tesorería debido a un exceso de salida de capitales por este motivo.

De igual forma, la empresa cuenta con una norma aprobada en asamblea para el tratamiento de retirada de capital de aquellos socios que causen baja por cualquier motivo, y el Consejo Rector tiene potestad de bloqueo en caso de que la situación financiera de la empresa lo requiera.



## 06. Medio ambiente

### 6.1. Producto.

#### 6.1.1. Energías renovables.

Desde hace diez años, DOMUSA TEKNIK lleva haciendo un gran esfuerzo en poner en el mercado una extensa oferta de productos, cuya base fundamental es el uso de energías renovables para su utilización. La apuesta inicial en el año 2005 fue con productos para calentamiento de agua con energía solar, y desde el año 2010, se ha ampliado el abanico con la incorporación de productos que utilizan la biomasa forestal como combustible. En estos momentos, la empresa cuenta con uno de los catálogos más amplios del mercado, incluyendo soluciones solares híbridas, que combinan la energía solar con otras energías de tipo fósil (gas o gasóleo), pero donde en la configuración de los mismos se prima el uso de la energía renovable, siempre que ésta esté disponible.

DOMUSA TEKNIK cuenta con varias patentes relacionadas con estas gamas, y ha sido premiada en varias Ferias Internacionales por sus soluciones innovadoras (Feria EnergieExpo- París, Feria Climatización-Madrid). De igual forma, estas gamas son la base actual de las exportaciones de la firma, representando en 2015 el 56% de las ventas en los mercados exteriores.

En los sucesivos planes estratégicos, se han ido elevando las metas, de forma que de no representar nada hace 10 años, actualmente este tipo de productos han supuesto en 2016 el 36% de las ventas totales.

#### 6.1.2. Eficiencia energética.

La preocupación por la mejora de la eficiencia de los productos, ha sido también un elemento clave en la empresa desde hace más de una década. DOMUSA TEKNIK se ha ido anticipando a los cambios normativos que posteriormente se han ido aplicando por parte de las administraciones públicas, independientemente de la energía utilizada para el funcionamiento del producto, léase renovable o no. Como ejemplo, decir que fuimos la primera empresa en España en poner en el mercado la tecnología de la condensación en calderas de suelo, tanto las que funcionan a gas, como las que lo hacen a gasóleo (año 2002).

Actualmente, su gama para granulados de biomasa cumple las normas de eficiencia y emisiones que no entrarán en vigor hasta el año 2021, y además, valoradas con la máxima calificación energética posible hoy en día (Clase 5, según norma EN 303-5), y label francés "Flamme Vert" en categorías 6 y 7, que muy pocas marcas comerciales consiguen.

En lo referente a su gama de gasóleo, y tras la reciente aprobación de la nueva norma europea de eficiencia y etiquetado energético ERP (de obligado cumplimiento en toda la UE), además de la ya mencionada gama de condensación, es de los pocos fabricantes en Europa, que en estos momentos también tiene certificada y validada para la venta su gama de calderas de baja temperatura.

### 6.2. Sistema de fabricación.

#### 6.2.1. Consumo de materias primas.

La organización aplica técnicas de ECODISEÑO en el lanzamiento de nuevos productos, de forma que en el ciclo de vida de los aparatos, el impacto medioambiental sea mínimo. Además de eliminar productos tóxicos en su fabricación (donde el departamento médico debe autorizar cualquier material nuevo antes de usarse en producción), el departamento de diseño realiza en cada nuevo lanzamiento, un estudio exhaustivo tendiente a minimizar la masa de los aparatos fabricados, sin comprometer su adecuada funcionalidad.

Al mismo tiempo, se invierte en materiales de calidad, que aseguran una vida útil de larga duración de los productos fabricados. DOMUSA TEKNIK, en una parte importante de su catálogo de producto, ofrece más años de garantía comercial que la mayoría de sus competidores (acumuladores para producción de agua caliente sanitaria, y sistemas solares).



Como ya se ha mencionado brevemente en algún punto anterior, la empresa ha sido pionera en sus mercados más importantes, en introducir soluciones para aumentar la eficiencia de sus aparatos, y reducir así el combustible utilizado para su funcionamiento (calderas de condensación, y calderas de baja temperatura).

#### 6.2.2. Reducción- eliminación de residuos contaminantes.

DOMUSA TEKNIK cuenta con un plan anual de reducción y/o eliminación de residuos-chatarras, bajo la responsabilidad del Director de Producción. Al contar con un Sistema de gestión ambiental certificado bajo la ISO 14001, este plan es revisado anualmente por una empresa auditora externa. Dentro de este ámbito de actuación, en los últimos años se han realizado varios proyectos de mejora, que como ejemplos se pueden mencionar los siguientes:

- Modificación del sistema de desengrase utilizado en el proceso de pintura, para evitar consumo de fosfatos
- Rediseño del embalaje de calderas de biomasa, para reducir la cantidad de madera y plástico consumido
- Cambio de aislantes en las cámaras de combustión de las calderas fabricadas, para evitar emisiones contaminantes
- Plan de optimización de formatos de chapa, para reducción de chatarras, etc



## 07. Colaboradores externos (Clientes, proveedores, centros de formación, administración pública, asociación de fabricantes).

- La organización recoge en su declaración de la MISIÓN, " la búsqueda permanente de la satisfacción de los distribuidores, prescriptores y usuarios finales" de los productos que suministra. Para ser fiel a este precepto, utilizamos múltiples herramientas para conocer el grado de satisfacción, y determinar y corregir las causas posibles de insatisfacción (encuestas de satisfacción, equipo de atención a sugerencias y re-clamaciones, comité de calidad, etc). Uno de los aspectos más valorados por nuestros clientes directos es " la atención a sugerencias y reclamaciones" con una puntuación en la encuesta de clientes en 2015, de 4,22 sobre 5.

DOMUSA TEKNIK elabora una información clara y concisa en sus catálogos promocionales, de forma que los profesionales instaladores y usuarios, dispongan de todos los detalles necesarios para tomar la mejor decisión de compra. Igualmente, cumple escrupulosamente con todos los requerimientos legales exigidos en cuanto a certificación y etiquetaje de los productos puestos en el mercado. Anualmente, por contar con un sistema de calidad certificado bajo la norma ISO 9001, la empresa se somete a una auditoria externa, encargada de verificar que lo mencionado anteriormente se ejecuta en su totalidad.

En lo referente a cumplimientos contractuales, la empresa realiza acuerdos por escrito con sus clientes y grupos de compra, los cuales cumple escrupulosamente, no habiendo tenido ninguna demanda judicial por incumplimiento en al menos los últimos 25 años.

- Los suministradores de materias primas, componentes, y servicios, son considerados como elementos clave dentro de la organización, y basamos nuestra relación con ellos en un comportamiento ético y respetuoso, donde los compromisos contractuales son cumplidos escrupulosamente. La organización cumple con las exigencias legales relacionadas al plazo de pago a proveedores, habiendo sido la media de pago 58 días, en el año 2015.

DOMUSA TEKNIK realiza encuestas de satisfacción con sus proveedores, donde se tratan múltiples aspectos de la relación comercial con ellos, con resultados muy positivos (última puntuación 8,99 sobre 10), prueba inequívoca de que lo mencionado anteriormente funciona de forma adecuada.

- Contamos con acuerdos de colaboración con numerosos Centros de Formación Profesional en España y Francia, donde alumnos de estudios relacionados con la energía y la instalación, disponen en condiciones de adquisición muy especiales de aparatos para la formación. De esta forma, facilitamos el conocimiento práctico del uso e instalación de los mismos, a un coste reducido, y en paralelo promovemos nuestra marca entre los futuros profesionales.
  - DOMUSA TEKNIK es miembro de las Asociaciones de Fabricantes de aparatos de calefacción de España y Francia, colaborando activamente en ellas, siendo una de las funciones de esas asociaciones la defensa de la legalidad vigente, y la promoción de soluciones energéticas eficientes y renovables. De los comités técnicos de esas asociaciones, parten muchas de las sugerencias que posteriormente se trasladan a normas y leyes, y cuya implantación también se ve favorecida por las labores de promoción y comunicación, que los propios miembros de las asociaciones realizan entre los profesionales del sector.
  - Finalmente, y en todo aquello relacionado con las distintas administraciones públicas (Ayuntamiento, Diputación, Gobierno Autonómico y Gobierno Nacional), la organización cumple en tiempo y forma cualquiera de las obligaciones y compromisos adquiridos con ellas (contratación, fiscalidad, medio-ambiente, etc). La organización renuncia a la utilización de cualquier tipo de estructuras o formas de actuar opacas o artificiosas, con la finalidad de reducir su carga tributaria.
- Igualmente, colaboramos en lo posible, en cuantos proyectos de divulgación y mejora de buenas prácticas de gestión son promovidos por ellos, y en los que se nos pide apoyo para mostrar ejemplos prácticos de aplicación (IHOBE, Ayuntamientos del entorno, etc), y que puedan servir de ejemplo a otros para el desarrollo empresarial de nuestro entorno.

*Errezil Julio 2016*

## Accede a nuestra web

---

 HOME

 CONTACTO

**DOMUSA**  
T E K N I K