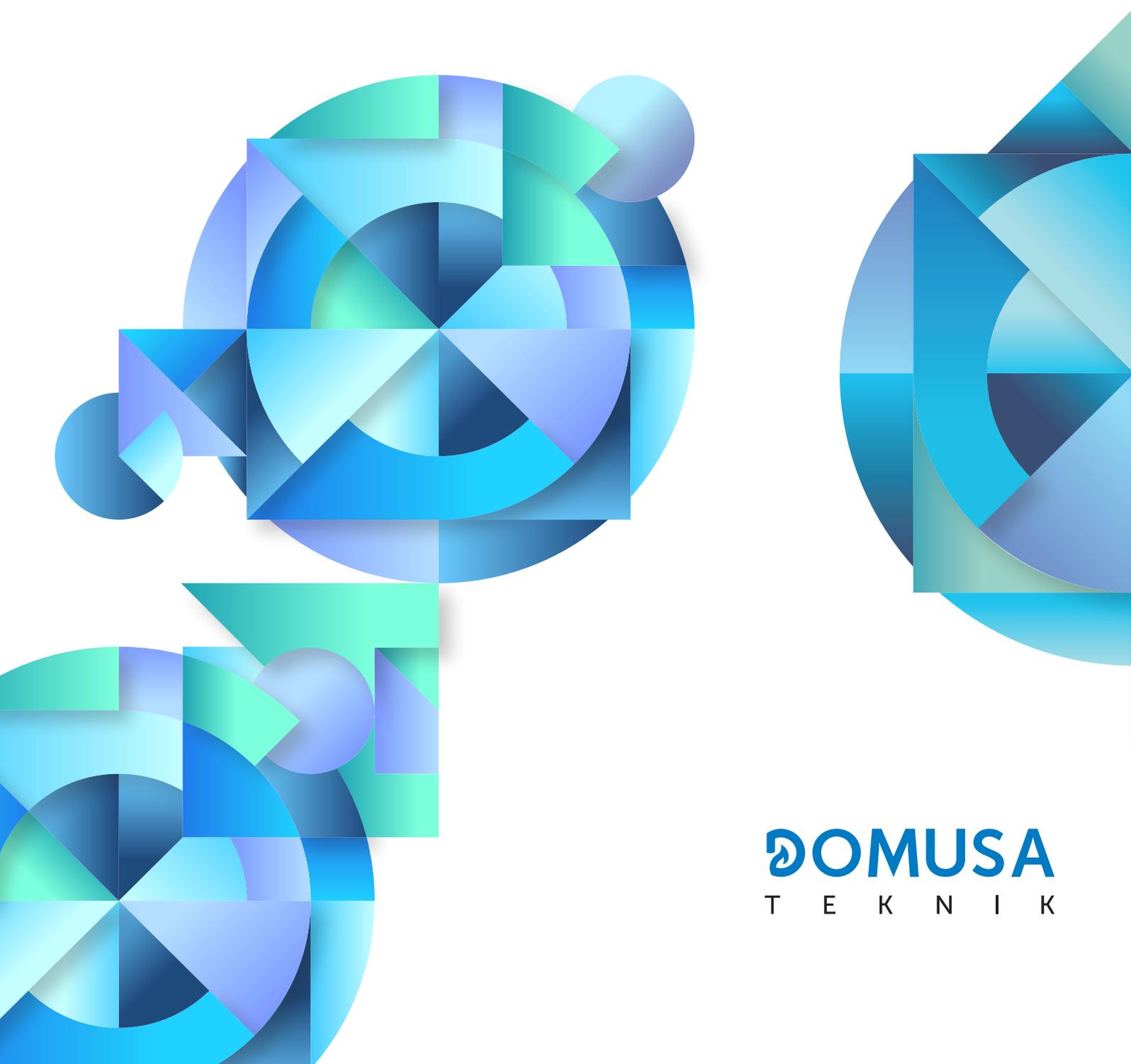


# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE:

Domusa Calefacción S.Coop



**DOMUSA**  
T E K N I K



# Índice

01. <b>Presentación de la empresa/política de compromiso</b> .....	Pag. 3
02. <b>Compromiso ambiental</b> .....	Pag. 4
2.1. Reducción huella ambiental	
2.2. Reducción impacto ambiental de productos	
2.3. Satisfacción de los partners con productos y servicios	
03. <b>Compromiso social</b> .....	Pag. 6
3.1. Política de contratación/Sistema retributivo	
3.2. Igualdad de oportunidades y conciliación	
3.3. Captación y desarrollo del talento	
3.4. Entorno del trabajo seguro	
3.5. Retribución al capital y participación en beneficios	
3.6. Acción Social	
04. <b>Compromiso económico y de gobernanza</b> .....	Pag. 8
4.1. Desempeño económico	
4.2. Comportamiento ético	
4.3. Mecanismos de "compliance"	



# 01. Presentación de la empresa

DOMUSA CALEFACCIÓN es una empresa de carácter cooperativo, fundada en 1976 y englobada en la CORPORACIÓN MONDRAGON desde 1999, dedicada a proporcionar al mercado productos y servicios para la climatización y el confort, con carácter internacional (clientes en 32 países). 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 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. Compromiso ambiental

### 2.1. Reducción de huella ambiental.

DOMUSA mide, controla, monitoriza y gestiona las emisiones y los residuos generados por la actividad de su negocio. Tiene determinada su HUELLA DE CARBONO, y sistematiza planes de mejora para reducirla, y establece planes de mejora en sus procesos productivos para mejorar su eficiencia y reducir consumos.

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 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.

### 2.2. Reducción impacto ambiental de los productos.

Desde hace 18 años, DOMUSA 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 y la aerotermia como fuentes de energía primaria. En estos momentos, la empresa cuenta con uno de los catálogos más amplios del mercado, incluyendo soluciones híbridas, que combinan las energías renovables (solar y aerotérmica) con otras energías de tipo fósil (gas o gasóleo), pero donde en la configuración de las soluciones se prima el uso de la energía renovable, siempre que ésta esté disponible.

Domusa 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). En soluciones aerotérmicas, Domusa ha sido una de las firmas pioneras del sector en el mundo en sacar al mercado máquinas de alta temperatura (75°C de impulsión) usando refrigerante natural R290, con casi nulo potencial de calentamiento atmosférico.

La gama de productos que usan energías renovables representa prácticamente el 100% de los esfuerzos en I+D+i de la empresa, el 45% de sus ventas totales, y el 75% de las ventas en los mercados exteriores (cierre ejercicio 2023).

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 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), con el objetivo de reducir consumos y emisiones contaminantes.

Actualmente, su gama para granulados de biomasa cumple las normas de eficiencia y emisiones que no entrarán en vigor hasta el año 2025, y además, valoradas con la máxima calificación energética posible hoy en día (Clase 5, según norma EN 303-5), y el label francés " Flamme Vert" en categorías 6 y 7, que muy pocas marcas comerciales consiguen.

### 2.3 Satisfacción de los partners con productos y servicios.

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 reclamaciones, 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 2023, de 4,4 sobre 5.

DOMUSA 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 56 días, en el año 2023. DOMUSA realiza encuestas de satisfacción con sus proveedores, donde se tratan múltiples aspectos de la relación comercial con ellos, con resultados muy positivos (última puntuación 9,2 sobre 10), prueba inequívoca de una relación fructífera en el tiempo.

Finalmente, y en todo aquello relacionado con las distintas administraciones públicas (Ayuntamiento, Diputación, Gobierno Autonómico y Gobierno estatal), 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.



## 03. **Compromiso social**

### 3.1. **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 las personas no socias, 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.

### 3.3 **Captación y Desarrollo de talento.**

Nuestra empresa tiene identificadas las competencias clave necesarias para conseguir sus objetivos estratégicos. 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.

Realizamos planes internos de atracción de nuevo talento a través de técnicas de "employee branding", y otros externos a través de entidades (Corporación Mondragon, entidades de promoción comarcal, centros de formación y universidades), incorporando personas desde su fase formativa. Somos empresa pionera en nuestro entorno geográfico en el uso de herramientas de atracción de talento (Proyecto "Marca Talento").

### 3.4 Entornos de trabajo seguros

DOMUSA 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 ISO 45001, que es auditado anualmente por una entidad externa.

La evaluación de riesgos inherentes a la actividad (iluminación, ruido, vibraciones, agentes químicos, ergonomía, impactos 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.

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.

### 3.5 Retribución al capital y participación en beneficios

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.

Debido a su carácter de empresa cooperativa, confluyen los intereses de las personas, como socios propietarios y como trabajadores. Todas las personas de la empresa, sean socias 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.

### 3.6 Acción social

DOMUSA promueve colaboraciones con las entidades de ámbito local y comarcal para favorecer su desarrollo. Tiene establecida una política de ayuda y colaboración económica con una docena de organizaciones del entorno geográfico del Medio-Urola, 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.

La empresa ha asumido internamente el compromiso de ayudar al desarrollo y mejora del entorno empresarial, 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 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 numerosos 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, 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. Compromiso económico y de gobernanza

### 4.1 Desempeño económico

Nuestra organización realiza y despliega planes estratégicos y de gestión, con indicadores que permitan una evaluación permanente de la marcha del negocio. Revisa además de forma continua los riesgos inherentes al mismo, de forma que podamos implementar de forma inmediata medidas paliativas/correctivas si éstas fueran necesarias. Contamos con herramientas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, que nos permiten evaluar de forma permanente los elementos claves del negocio (competidores, nuevos productos, normas legales, etc).

Promovemos internamente la innovación en productos y servicios para fortalecer nuestra posición competitiva en el mercado (digitalización, energías renovables, conectividad, Inteligencia artificial, etc).

#### 4.2. Comportamiento ético.

DOMUSA 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 desarrolla normas internas acordes a las recomendaciones corporativas y a la Ley de Cooperativas de Euskadi, y establece mecanismos que garantizan su cumplimiento.

#### 4.3. Mecanismos de "compliance".

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 ISO 45001.
- 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.

Errezil enero 2024

## Accede a nuestra web

---

>> HOME

>> CONTACTO

**DOMUSA**  
T E K N I K