



**Alcance:**

La presente Memoria de sostenibilidad es el primer documento anual que publica **ETIQUETAS JUFE, S.L** dando cuenta de sus compromisos en materia de responsabilidad social corporativa y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

**Presentación:**

ETIQUETAS JUFE, S.L. fue constituida en el año 2002. Es una empresa en total renovación y transformación, añadiendo frescura, desarrollando nuevas actividades de gestión y diseño, ampliando sus infraestructuras de maquinaria y acogiendo un concepto joven, profesional, dinámico y actual de lo que debe ser la gestión de una empresa.

Continuamente busca nuevas alternativas y posibilidades en su relación al trato con nuestros clientes, nuevas ideas, rapidez, calidad y exigencia en todos y cada uno de los trabajos que realiza.

Los profesionales que compone ETIQUETAS JUFE, S.L, se basan en el diálogo, en la continua formación, profesionalidad, coordinación, conocimientos del mercado y anticipación a las necesidades de su empresa. Este equipo es el verdadero artífice de un proyecto de futuro sobre el que se sientan los pilares de nuestra empresa.

D. Juan Antonio Ruíz González, empieza su andadura en el mundo de la etiqueta en el año 1971, con apenas 15 años de edad. En los inicios de su dilatada vida laboral comienza en Etiquetas San Juan, como empleado, especializándose en Grabados Artísticos de Bullir en bronce y en fotomecánica para pre-impresión, para convertirse, posteriormente, en encargado de pre-impresión de la citada empresa.

Es especialista y conocedor, a la perfección, de todos los secretos de la serigrafía, fotomecánica, flexo y ofset, dominando todas y cada una de estas especialidades.

En el año 1989 constituye, junto con otro socio, la empresa Adegaf Adhesivos Gráficos, en la cual permanece hasta el año 2000. En esta empresa inicia en la profesión a su primogénito, le va formando y enseñando los primeros pasos de esta difícil profesión.

En el año 2002 constituye la empresa ETIQUETAS JUFE, S.L., en la cual permanece hasta el día de hoy.

Funda la empresa con el único ánimo de convertirla en una “empresa familiar”, continuando en la formación profesional del resto de sus hijos y familia. Les inculca todo lo necesario para convertirlos en lo que hoy son, grandes profesionales de la etiqueta, que junto con su padre son capaces de desarrollar, diseñar y elaborar hasta la etiqueta más imprevisible, las cuales son reconocidas en el sector y galardonadas con los primeros premios.

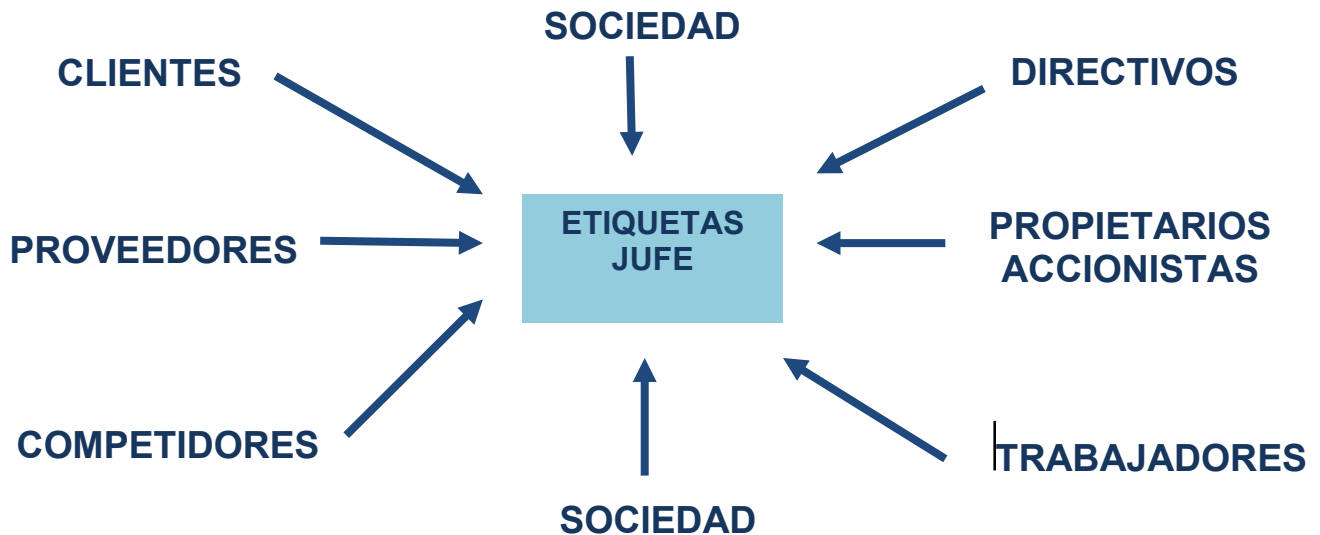
Continúa desarrollando su trabajo al pie de sus máquinas, (rotativas de flexo Converpress, midas de tipografía ) y disfrutando de su trabajo como el primer día que se inició en Etiquetas San Juan.

Persona entrañable, honrada, trabajadora y capaz de enseñar y asesorar en todo momento a cuantos compañeros de profesión le piden consejo en un trabajo determinado. Ha incorporado a su empresa, profesionales con los cuales, hoy mantiene una relación de total y absoluta confianza para la gestión, ejecución, control y diseño de su empresa.

En nuestra página web: [www.etiquetasjufe.es](http://www.etiquetasjufe.es) se puede encontrar toda la información referente a los servicios y productos.

#### **Estándares internacionales:**

La elaboración de esta Memoria, ha tenido en cuenta las normas legales vigentes y las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como Global Reporting Initiative (GRI).



**Datos de contacto:**

**Oficina Central y fábrica situadas en:**

C/ Brezo, 26 Polígono Industrial el Guijar

28500 Arganda del Rey (Madrid)

Tel. 91 655 30 50

Fax: 91 655 30 33

[www.etiquetasjufe.es](http://www.etiquetasjufe.es)

Desde los inicios, ha tenido, entre los principios en que se basaba su gestión, la responsabilidad social y medioambiental, así como la transparencia para con los grupos de interés relacionados con nuestra empresa, accionistas, empleados, clientes, proveedores y colaboradores.

Como Socio-Director de **ETIQUETAS JUFE, S.L** presento nuestra memoria de sostenibilidad, con el objetivo de sistematizar en un documento público, los criterios, compromisos y actividades de nuestra organización en materia de Responsabilidad Social Corporativa, en sus tres dimensiones fundamentales: económico-financiera, social y medioambiental.

En general, la realidad social, económica y financiera ha sido buena a lo largo del año 2018 y las previsiones para el año 2019 están resultando positivas. La crisis económica vivida nos ha enseñado que es fundamental afianzar el compromiso de las organizaciones para salir de las dificultades, manteniendo el respeto a todos los grupos de interés: empleados, proveedores, clientes y accionistas. Buscando el entendimiento de todos y respetando y cumpliendo los pilares fundamentales en los que se basa la Responsabilidad Social Corporativa, podemos remar en la misma dirección y superar las dificultades del momento.

**Fdo. D. Juan Antonio Ruíz González**

**ETIQUETAS JUFE, S.L**

## 1. VALORES DE LA ORGANIZACIÓN:

### **MISION**

Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y conseguir su fidelidad, Siendo leales a nuestro concepto de empresa.

**ETIQUETAS JUFE**, es una empresa en total renovación y transformación. Añadiendo frescura, desarrollando nuevas actividades de gestión y diseño, ampliando sus infraestructuras en nuevas tecnologías y acogiendo un concepto joven, profesional, dinámico y actual de lo que es la gestión, actual, de una empresa.

En **ETIQUETAS JUFE**, estamos dedicados a la producción y diseño de etiquetas adhesivas, apoyándonos en un personal competente y cualificado que ofrece soluciones rápidas, anticipándose a las necesidades del cliente, consiguiendo eficiencias y sinergias que nos permitan alcanzar la más alta calidad en nuestros productos y mejorar la productividad.

### **VISION**

En un medio plazo convertimos en una de las empresas más importantes del sector, conseguir unos resultados de explotación sostenibles y controlados y que nos permitan un crecimiento continuo y conseguir una amplia cuota de mercado en constante innovación y comprometidos con la calidad y el medio ambiente.

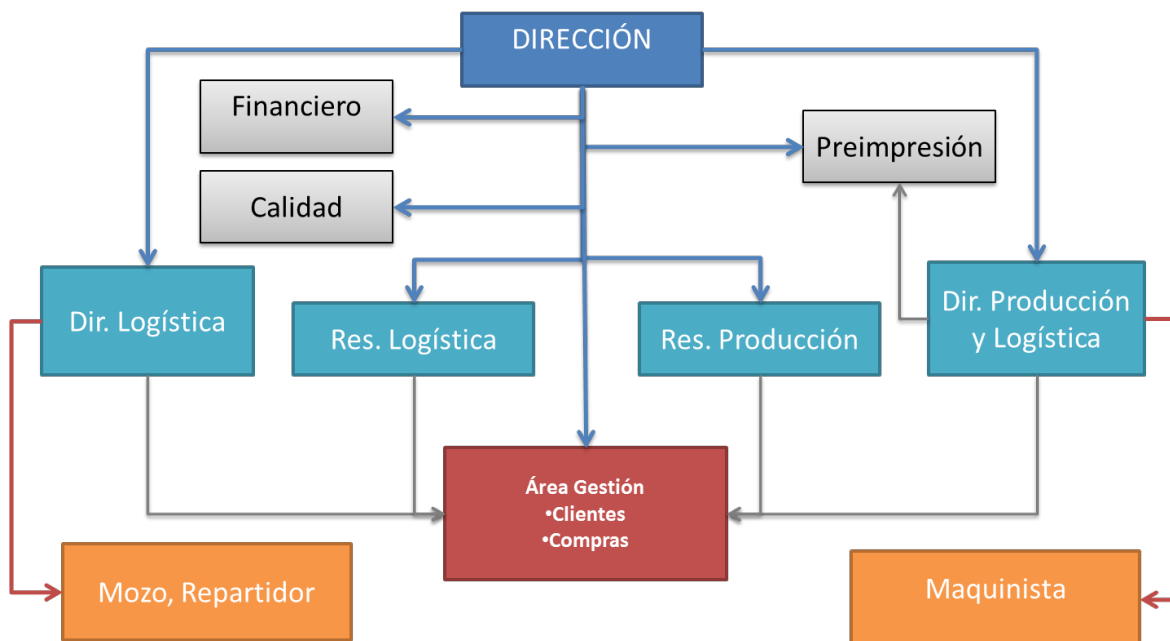
### **VALORES**

- Responsabilidad Social
- Compromiso de calidad
- Trabajo en equipo

- Adaptación a nueva cambios e innovación
- Compromiso con el Medioambiente
- Mejora continua hacia la Excelencia
- Respeto a las culturas y tradiciones
- Honestidad profesionales nos permite ofrecer soluciones innovadoras y que respondan a las necesidades del cliente.

## 2. ETIQUETAS JUFE COMO ORGANIZACIÓN

### ORGANIGRAMA



En la actualidad **ETIQUETAS JUFE, S.L** dispone de un centro de producción con las últimas tecnologías en maquinaria.

## **Nuestros servicios/ productos.**

- **Fabricación**

Podemos fabricar desde etiquetas neutras, hasta 8 colores. Con posibilidad de doble pasada, barniz + estampación + relieve + numeración + plastificado.

- **Desarrollo**

Cubrimos todo el proceso de fabricación de la etiqueta. Desde el desarrollo del boceto, diseño, creación de originales, elaboración, producción y entrega del producto en cualquier punto de España y Europa seguridad (PVC ultradestructibles; Materiales electrostáticos).

- **Materiales**

Diseñamos, imprimimos y elaboramos la etiqueta en cualquier material (blanco, mate, couché, brillos, polipropilenos, poliéster, etc). Con cualquier tipo de adhesivos (permanentes, fuertes, removibles, etc).

- **Aplicaciones**

Nuestras etiquetas se pueden fabricar para cualquier tipo de industria: transportes, farmacéuticas, cosméticas, vinícolas, aceites, automoción, etc. Etiquetas de seguridad (PVC ultradestructibles; Materiales electrostáticos).







Nº de licencia: 939.S/40/683/18



### **3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

Como figura en escritura pública, el accionariado de **ETIQUETAS JUFE, S.L**

Se reparte de la siguiente forma:

- D. Juan Antonio Ruíz González dispone del 80% de las acciones.
- D. Daniel Ruíz Negreira dispone del 5% de las acciones.
- D. David Ruíz Negreira dispone del 5% de las acciones.
- D. Juan Antonio Ruíz Negreira dispone del 5% de las acciones.
- D. Ángel García dispone del 5% de las acciones.

## **INDICADORES**

### **3.1 Indicadores económicos.**

Exponemos a continuación datos económicos relativos a la distribución de ingresos según las actividades desarrolladas y su repercusión sobre la cifra de negocio total:

#### **Gastos 2018:**

La suma de todos los gastos correspondientes al ejercicio anual suponen un total de **2.201.360,30 €**.

#### **Resultado 2018**

La cifra de negocio de la empresa en 2018 ascendió a la cifra de **2.264.852,10 €**; siguiendo la política estratégica de la empresa, la totalidad de los beneficios generados se han reinvertido para favorecer el desarrollo y la mejora de la actividad empresarial. Esta política de reinversión permite en parte recurrir en menor medida a las Entidades Financieras.

#### **Impuestos 2018**

Se han abonado igualmente en concepto de Retención a cuenta por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de **62.129,83 €**

De impuesto de sociedades se ha abonado **10.379,22 €**

### **3.2 Indicadores ambientales.**

#### **Residuos**

La actividad en instalaciones del centro lleva a la generación de los siguientes residuos:

##### **- Residuos no peligrosos:**

- Papel, cartón, restos de palets rotos.

- Envases.
- Orgánicos/asimilables a urbanos.
- Fluorescentes.

La liberación de estos residuos sobre el medio ambiente produce un impacto moderado en función del volumen generado.

El impacto de los residuos va asociado a su dificultad de asimilación por el entorno y la correspondiente ocupación de espacio en vertedero. **ETIQUETAS JUFES** tiende a reducir el volumen de residuos haciendo un mayor aprovechamiento de los productos y a realizar una recogida selectiva para fomentar el reciclaje o reutilización.

#### **- Residuos peligrosos**

- Solución acuosa de la limpieza de las máquinas.
- Trapos contaminados.
- Envases de plástico y metálicos contaminados.
- Restos de etiquetas con adhesivos.
- Disolventes de tintas.

La liberación de estos residuos sobre el medio ambiente produce un impacto grave en función de la naturaleza del residuo. El impacto de los residuos va asociado a su gran dificultad de asimilación por el entorno produciendo una fuerte alteración del medio natural y aumentando su degradación.

Todos los residuos generados en nuestra empresa son gestionados adecuadamente, entregándolos a gestores autorizados.

#### **Vertidos líquidos**

En ningún caso se realizan vertidos de residuos peligrosos a la red de saneamiento. Todos nuestros envases de pintura abierto se encuentran depositados encima de cubetas de retención por si se produjese un vertido.

El impacto ambiental asociado es leve.

#### **Emisiones a la atmósfera**

Se producen emisiones de gases de combustión de vehículos de nuestra furgoneta de reparto. Por ello, la Dirección adquiere vehículos que contaminen menos y concienciación a los repartidores de una conducción eficiente.

La liberación de gases de combustión a la atmósfera produce un impacto moderado a grave en función del volumen generado. El impacto de los gases de combustión va asociado a su dificultad de asimilación por la atmósfera, contribuyendo a la mala calidad del aire y al efecto invernadero.

### **Consumos de materias primas, agua y energía.**

- **Agua:** Se utilizan únicamente aguas de saneamiento.
- **Energía:**
  - Consumo de energía eléctrica.
  - Consumo de combustibles (furgoneta).
- **Consumo de material de oficina, papel, etc.**

El impacto ambiental asociado a los consumos está referido a un mal aprovechamiento de los recursos, que llevan a una mayor alteración del medio ambiente como fuente de la que se obtiene el agua y materias primas para la fabricación de productos. Asimismo se produce alteración del medio para la producción de energía eléctrica.

<b>Residuos</b>	<b>Residuos generados</b>
Soluciones acuosas	1.425 LITROS
Restos de etiquetas con adhesivos	44.880 KILOS
Envases plásticos contaminados	148 UNIDADES
Envases metálicos contaminados	NO GENERA
Tropos contaminados	21.600 UNIDADES
Disolventes de tintas	200 LITROS
Toner y cartuchos	NO GENERA
Papel y cartón	NO GENERA

Baterías y pilas	NO GENERA
Ordenadores e Impresoras	NO GENERA
<b>Consumos</b>	<b>Consumos generados</b>
Eléctricos	163.052 KW
Agua	27 M3
Consumo de papel	3.499.675 M2
Toner y cartuchos para impresoras.	19 UNIDADES
Gasoil	11.510 LITROS

### **3.3 Indicadores sociales.**

El Código de Conducta y Ética de Etiquetas JUFES.L. es una guía que nos ayuda a trabajar en consonancia con nuestros valores y a tomar buenas decisiones cada día. Dicho código se difunde en tabloneros de anuncios en nuestras instalaciones y en la página web de la compañía. Destaca:

#### **Cumplimiento de las leyes, Normas y Regulaciones**

Etiquetas JUFES.L., así como todos sus empleados tienen el compromiso de actuar con los más altos estándares de integridad y cumplir estrictamente con las regulaciones autonómicas y estatales.

Toda conducta ilegal está rigurosamente prohibida. Si las leyes y regulaciones permiten conductas no conformes con nuestro Código, nuestro Código será el que prevalezca.

En caso de haber incertidumbre sobre la aplicación o interpretación de alguna ley o reglamento, los empleados deben consultar con el Gerente de forma inmediata quien buscará el asesoramiento necesario.

### **Conflicto de Intereses**

Se produce un Conflicto de Intereses cuando el interés personal de un empleado pueda competir con los intereses de Etiquetas JUFE. En dicha situación, podría ser complicado para el empleado respetar y actuar plenamente en función de los mejores intereses para la organización.

Siempre que sea posible, los empleados deberán evitar los Conflictos de Intereses.

Si un empleado se encontrara ante una situación de Conflicto de Intereses u otra que pueda involucrar o dar lugar al mismo, deberá comunicarlo a la Gerencia a fin de resolver la situación de forma justa y transparente.

Etiquetas JUFE permite el empleo tanto de personas de la misma familia como de personas que mantienen una relación personal con otro empleado de la organización, siempre y cuando no exista un conflicto de intereses real, potencial o aparente.

Todas nuestras decisiones en materia de contratación y desarrollo personal y/o profesional, serán justas y objetivas. Estos principios, se hacen extensibles y se aplicarán a todos los aspectos de la relación laboral, incluida la remuneración, así como en el posible caso de que la relación personal se desarrolle con posterioridad al momento de integración a Etiquetas JUFE.

### **Oportunidades Corporativas**

Los empleados de Etiquetas JUFE no competirán ni tampoco tomarán ventaja personal de las oportunidades comerciales que se les puedan presentar durante el transcurso de su relación laboral dentro de la empresa.

Si los empleados desean perseguir oportunidades comerciales que pudieran ser de interés a Etiquetas JUFE, deberán comunicarlo a la Gerencia. En caso

de que la compañía decida no interesarse por dicha oportunidad, el empleado podrá optar por dicha oportunidad únicamente cuando quede claro que no resulta una competencia directa y/o indirecta para las operaciones de la propia organización.

### **Protección Laboral y de la Salud**

Desde Etiquetas JUFE asumimos nuestra responsabilidad sobre la seguridad y salud de los empleados y nos esforzamos en ofrecer entornos de trabajos seguros y saludables. Garantizamos el cumplimiento de todas las leyes de seguridad laboral y de la salud recogidas en la legislación.

Se cuenta con un servicio de prevención ajeno MEDYCSA que realiza la labor de vigilancia de la salud y riesgos laborales.

Se realizan reconocimientos médicos anuales a toda la plantilla y cursos de prevención.

Etiquetas JUFE pone a disposición de sus empleados los Equipos de Protección Individual necesarios para el desarrollo de su trabajo de forma segura.

Nuestros empleados deberán cumplir con las normas de protección laboral y de la salud.

Ningún empleado deberá verse afectado por el uso de drogas o alcohol, pues éstas perjudican su propio desempeño laboral, el entorno de trabajo y la seguridad de nuestros empleados, terceros y público en general.

### **Información Confidencial**

En Etiquetas JUFE protegemos nuestra información confidencial, igualmente que respetamos toda aquella información confidencial de terceros.

Respetamos los derechos de propiedad intelectual, incluidos los de nuestros proveedores, clientes y cualquier organización o individuo con los que mantenemos una relación profesional.

Los empleados no revelarán ningún tipo de información confidencial ni permitirán su divulgación bajo ninguna circunstancia, a menos que así lo exija la ley.

En caso de que terceros, tales como socios comerciales, proveedores y clientes compartan información confidencial con la organización, Etiquetas JUFE se compromete a que dicha información recibirá el mismo trato que recibe la de la propia organización.

### **Terceros - Grupos de Interés**

Durante nuestra actividad, los empleados de Etiquetas JUFE interactuamos con los siguientes grupos de interés:

- Clientes
- Proveedores de servicios y materiales
- Socios
- Comerciales
- Administraciones
- Etc.

Nos esforzamos por mantener relaciones basadas en la transparencia y el respeto por nuestros valores y principios de integridad.

Valoramos la confianza de nuestros clientes y siempre nos esforzaremos por comunicarnos de una forma honesta, abierta y fiable con ellos. Cuando los clientes se ponen en contacto con nosotros, respondemos de modo profesional, afable y en plazos de tiempo apropiados.



Agradecemos las sugerencias y comentarios de nuestros clientes e intentamos en lo posible tenerlos en cuenta para mejorar nuestros servicios. En todos los casos, procuramos asegurarnos de que la información sobre nuestros productos, nuestra publicidad y otras formas de comunicación sean claras, fiables y honestas.

El éxito de Etiquetas JUFE depende de las relaciones con sus distintos grupos de interés, las cuales están constituidas en relación a la honestidad y el beneficio mutuo.

Esperamos un comportamiento competente, fiable y ético de los proveedores, autores, socios o cualquier organización o persona con quien decidamos establecer una relación de negocios.

Valoramos nuestras relaciones con los proveedores y otros colaboradores, y nos esforzamos en establecer prácticas laborales honestas, abiertas y de confianza.

### **Defensa de la Competencia**

En Etiquetas JUFE creemos y respetamos la importancia de la libre competencia, no participamos en prácticas anticompetitivas como la fijación de precios con nuestros competidores o la manipulación de ofertas para licitaciones.

En este sentido, Etiquetas JUFE tendrá una relación honesta y leal con sus competidores, y renuncia a obtener información de ellos mediante métodos ilícitos.

No incurrimos en prácticas coercitivas, tales como amenazas o chantajes.

En caso de cualquier duda, los empleados deberán contactar con su superior inmediato a fin de recibir asesoramiento sobre las leyes de Competencia.

### **Soborno y Corrupción**

Los empleados deben saber que desde Etiquetas JUFE se tiene una tolerancia cero frente al soborno y corrupción.

No ofrecemos, ni prometemos, ni solicitamos, ni acordamos recibir o aceptar sobornos, independientemente de la cantidad o de cuáles sean las prácticas locales. También esperamos de los terceros que actúen en nombre de Etiquetas JUFE que no realicen sobornos.

No concedemos gratificaciones ni permitimos que ningún tercero las conceda en nuestro nombre.

Nos aseguramos de que cualquier regalo o atención que ofrezcamos o recibamos tenga claramente fines comerciales lícitos, así como un carácter razonable y adecuado.

### **Fraude y Protección de activos de la Organización**

Todos los activos y bienes de Etiquetas JUFE son necesarios para cumplir con las obligaciones hacia las distintas partes interesadas. Por esta razón, los empleados nunca deberán verse envueltos en acciones que puedan afectar deshonestamente a los bienes y/o activos de Etiquetas JUFE. En caso de darse esta conducta, la empresa podrá tomar medidas disciplinarias hacia el empleado.

Es obligación de los empleados de la organización fomentar el buen uso de los bienes de Etiquetas JUFE, utilizándolos de una forma adecuada y eficiente. Protegerlos contra pérdida, daño, robo, fraude, malversación, uso incorrecto y/o destrucción.

Dichas obligaciones cubrirán tanto los bienes tangibles como aquellos intangibles, incluidas las marcas comerciales, la información confidencial y/o privilegiada y los sistemas informáticos.

Los empleados deben tratar la propiedad de Etiquetas JUFE con respeto y asegurarse de que no se utiliza con fines personales, excepto en circunstancias especiales y autorizadas por la Gerencia.

Respetando la legislación vigente, Etiquetas JUFES se reserva el derecho a controlar e inspeccionar el modo en el que los empleados utilizan los activos de la empresa, incluido el derecho a inspeccionar el correo electrónico, datos y archivos en red.

### **Regalos, comidas y entretenimiento**

Los empleados de Etiquetas JUFES únicamente podrán ofrecer o aceptar comidas razonables y presentes simbólicos apropiados, en virtud de las distintas circunstancias.

Nunca podrán ser influenciados mediante favores ni en su defecto influenciar a terceros bajo la entrega de favores;

No aceptarán ni ofrecerán regalos, entretenimientos o comidas bajo la intención de una influencia inadecuada que influya en la relación comercial.

En caso de tener dudas, el empleado debe solicitar el asesoramiento de la Gerencia. Nunca y bajo ningún concepto deberá ofrecer ni aceptar: dinero, préstamos, sobornos ni cualquier tipo de ventaja monetaria similar.

### **Discriminación y Acoso**

En Etiquetas JUFES fomentamos un ambiente de trabajo estimulante y agradable en el que existan oportunidades de aprendizaje.

Tratamos a nuestros colegas con dignidad y respeto, y promovemos un entorno seguro, sin discriminación, acoso ni persecución alguna.

Respetamos la privacidad y los derechos personales de cada uno de los empleados.

Cada empleado deberá respetar los mismos valores, y comprometerse a no discriminar por razones de origen, nacionalidad, raza, género, edad u orientación sexual. Cualquier forma de acoso verbal o físico basada en lo mencionado anteriormente, será perseguida por la organización y sancionada disciplinariamente.

Cualquier tipo de denuncia de este tipo deberá plantearse a la Gerencia a fin de erradicar dicho comportamiento.

### **Derechos Humanos**

Desde Etiquetas JUFE apoyamos los derechos humanos universales, incluidos los derechos de igualdad de empleo, seguridad en el trabajo, libertad de expresión y de asociación, cumpliendo los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Nos oponemos a las prácticas laborales ilegales o inhumanas y esperamos que nuestros proveedores y colaboradores hagan lo mismo.

### **Protección del Medio Ambiente**

En Etiquetas JUFE somos conscientes de nuestro impacto sobre el medio ambiente y nos esforzamos en minimizarlo en las operaciones con nuestro entorno.

Asumimos la responsabilidad de mejorar continuamente nuestras políticas medioambientales, implementando nuevas prácticas y mecanismos que favorezcan la reducción de los impactos negativos sobre nuestro entorno. A su vez, nuestros empleados deben comprometerse al buen uso de los recursos naturales, de modo que su actividad produzca el menor impacto posible en el entorno.

### **Cómo informar sobre prácticas irregulares**

Cada empleado de Etiquetas JUFE tiene la responsabilidad de garantizar el pleno cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones de este Código. Si un empleado cree necesario comunicar de cualquier incidencia, problema o asunto, deberá realizarlo de forma directa a la Gerencia.

Etiquetas JUFE se compromete a garantizar y proteger los derechos de las personas (tanto denunciante como denunciado), y prohíbe toda forma de represalias en contra de cualquier empleado que actúe de buena fe.

### **Ejercicio de otras actividades**

Los empleados sólo podrán desarrollar actividades laborales y profesionales ajenas a las que se derivan de sus relaciones contractuales con la sociedad, cuando aquellas no supongan merma en la eficacia esperada en el desempeño de las funciones propias de su actividad en un esta empresa.

	<b>Número Empleados</b>
<b>Número de empleados totales</b>	15
<b>Empleados fijos en plantilla.</b>	19
<b>Número de discapacitados.</b>	0
<b>Número de mujeres.</b>	3
<b>Trabajadores mayores de 45 años</b>	2

Destacar la baja rotación del personal en nuestra empresa.

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Personal encuestado			15

Puntuación media del grado de satisfacción del personal.			67,15%
--	--	--	--------

### **Salarios y Beneficios.**

Los trabajadores están por encima del convenio de Artes Gráficas. Los fines de semana no se trabajan, salvo que algún trabajador lo haga voluntariamente por carga de trabajo. Los beneficios sociales a nuestros trabajadores son: horarios acordes con las necesidades del trabajador, asistencia sanitaria SANITAS casi el 50% de la compañía, se ofrece al Personal instalaciones (comedor, maquinas expendedoras de comida y café, entre otros) y servicios de alta calidad.

### **Servicios a la Comunidad.**

- Colabora desinteresadamente entregando camisetas de futbol al Club deportivo de .Etiquetas Jufe, S.L.
- Colabora con 300€ con la Cruz Roja.

### **3.4. Indicadores clientes**

Tras realizar la encuesta a los clientes una vez al año, se puede observar los siguientes resultados:

<b>Satisfacción clientes</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Cientes para encuesta.	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	--	<b>31</b>
Respuestas de clientes	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	---	<b>28</b>
Porcentaje satisfacción	<b>70%</b>	<b>67%</b>	<b>64%</b>	---	<b>86%</b>

Durante el año 2017 no se realizó encuesta de satisfacción, se llevó a cabo un estudio basado en el análisis de los pedidos que nos han hecho los cliente para saber la satisfacción que tienen. El aumento de la demanda de pedidos por

parte de los clientes más voluminosos de JUFES.L., demuestra la satisfacción del trabajo bien hecho.

Los resultados son muy positivos, nuestros clientes permanecen fieles a nuestra compañía.

### **3.5 Indicador Proveedores y Colaboradores**

Los proveedores y colaboradores trabajan bajo los mismos criterios éticos y de calidad que nuestra empresa. Los indicadores establecidos son los que impone el sistema de gestión de calidad.

ETIQUETAS JUFES.L. fomenta en todo momento las relaciones a largo plazo estableciendo vínculos de confianza con los proveedores y colaboradores con los que trabaja de modo habitual, generando una red de colaboradores de gran calidad y orientada al valor añadido para ofrecer el mejor servicio al cliente.

Destacamos los siguientes:

<b>PROVEEDORES</b>	
<b>TINTAS, PINTURAS</b>	CROMACOLOR S.L.
<b>MAQUINARIA</b>	MAC LABEL GRAPH LDA
<b>REPUESTOS DE TALLER</b>	TECNO CUT
<b>ACEITE MOTOR</b>	PROCAR
<b>RUEDAS</b>	AUDI
<b>GESTORES RESIDUOS</b>	SAFETY KLEEN E. NIÑO
<b>PAPEL</b>	TORRASPAPEL, MANTER, SERPRI
<b>VESTUARIO</b>	SOLUC. TEXTILES AVANZADAS
<b>REPARACIONES</b>	AUDI
<b>LIMPIEZA</b>	ARGAMLIMP
<b>TELEFONICA</b>	MOVISTAR
<b>INFORMATICA</b>	EL CORTE INGLES
<b>TONER</b>	EL CORTE INGLES

<b>COLABORADORES</b>
CORUÑESA DE ETIQUETAS
ABULABEL SOLUTIONS
ETIQUETES I MANIPULATIONS
EMILIO AYUSO