



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Spanish Kits Company S.L.

SPANISH  
KITS  
company

INFORME DE PROGRESO  
2013



Spanish Kits Company S.L.  
C/ Sierra Morena, 16. Pol. Ind. San Fernando II  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**  
Clientes  
Empleados  
Proveedores  
Medioambiente

05 | Compatibilidad GRI-G4





# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

## CARTA DE RENOVACION DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL

Madrid a 29 de Octubre de 2014

Muy Señores Nuestros,

Me complace presentar el segundo Informe de Progreso como Spanish Kits Company S.L., aunque ya llevamos muchos años juntos en el camino, no en vano somos firmantes desde el año 2009, en el que se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2013 en relación al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Un año más desde Spanish Kits Company S.L. seguimos con el compromiso de cumplir los 10 Principios desarrollando proyectos y mejoras en nuestro sistema siempre en contacto directo con nuestros grupos de interés.

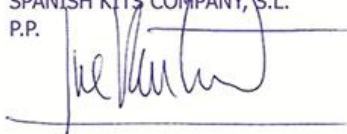
Con esta carta de renovación de compromiso nos afianzamos para seguir mejorando e ir integrando los 10 Principios en toda nuestra actividad.

Para el siguiente ejercicio hemos planteado como objetivos mejorar con el cumplimiento de los Principios que ya tenemos integrados y tenemos la intención de obtener la Certificación de la Norma ISO 22716 de Buenas Prácticas de Fabricación para nuestro sector, el cosmético, que seguro que nos aporta otro enfoque para ir evolucionando y mejorando año tras año.

Atentamente,

Fdo: José Ramón Saiz de Soto

SPANISH KITS COMPANY, S.L.  
P.P.





# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Spanish Kits Company S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Sierra Morena, 16. Pol. Ind. San Fernando II

Localidad

San Fernando de Henares

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.spanishkits.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jose Ramon Saiz de Soto

Persona de contacto

Gema Lorenzo

Número de empleados directos

27

Sector

Perfumería, cosmética y estética

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Laboratorio cosmetico especializado en kits de confort para los sectores hospitalario y para emergencia y ayuda humanitaria y kits educativos

Ventas / Ingresos

605330855

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

No recibimos ayudas financieras

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

No existen

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se han seguido criterios basándonos en nuestra actividad principal y en el compromiso que tenemos con el medio ambiente

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

Alemania, Arabia Saudí, Australia, Bélgica, Burkina Faso, Catar, Chad, Colombia, Dinamarca, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Irak, Jordania, Kuwait, Líbano, Luxemburgo, Malta, Níger, Noruega, Países Bajos, Portugal, República Árabe Siria, República Dominicana, Suiza, Yemen



Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Sobre todo reportamos en España que es donde se sitúa nuestra sede, pero les enviamos el informe de progreso a todos nuestros clientes a nivel mundial y a todos nuestros proveedores, además está disponible para consulta en nuestra página web

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

A través de nuestros propios controles en cuanto a Calidad y Medio Ambiente y a través del grado de compromiso que tanto a nivel corporativo como a nivel humano tiene Spanish Kits Company y el personal que integra su plantilla comenzando por la alta dirección de la empresa

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso se envía a nuestros clientes y proveedores por correo electrónico, se encuentra en el tablón de anuncios en las instalaciones para consulta de los empleados y se halla disponible en la página web al alcance de todo el mundo que lo quiera consultar

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

De Enero a Diciembre de 2013.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Desde Spanish Kits Company estamos en contacto permanente con nuestro clientes y proveedores a través de la vía telefónica, a través del correo electrónico y también de forma presencial en sus instalaciones a través de visitas. Por otro lado contamos con un tablón de anuncios para las sugerencias de los empleados de la compañía en el que pueden incluir todo tipo de sugerencias, también de forma presencial con el Responsable de RSC.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Spanish Kits Company S.L. es una Sociedad Limitada estructurada mediante un organigrama de forma piramidal con los siguientes puestos: Consejero Delegado; Director General; Responsable de Compras; Director Financiero y RRHH; Director Técnico; Director de Operaciones; Director Comercial para la actividad Hospitalaria Nacional; Director Comercial para las actividades Hospitalaria Internacional, Ayuda Humanitaria Nacional e Internacional y Educativa Nacional e Internacional; Asitiant; Responsable de Diseño; Responsable de Muestras; Jefe de Contabilidad; Jefe de Almacén; Responsable de Administración de Almacén; Responsable de Línea de Manipulado; Jefe de Ventas actividad Hospitalaria Nacional; Jefe de Ventas Actividad Ayuda Humanitaria Internacional Zona de Oriente Medio; Jefe de Ventas

de la actividad Hospitalaria Internacional y Ayuda Humanitaria Zona UE; Jefe de Ventas actividad Ayuda Humanitaria Nacional y Educativa Nacional; Jefe de Ventas actividad Educativa Internacional; Auxiliar Operaciones; Auxiliar de Administración; Auxiliar de Almacén; Personal de Línea de Manipulado; Key Account actividad Hospitalaria y Ayuda Humanitaria Internacional Zona Alemania; Telemarketing Francófona y Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La Junta Directiva está muy implicada con la RSC, por lo que se mide el progreso en la implantación de los 10 Principios; Se organizan reuniones periódicas, normalmente con carácter mensual para analizar las medidas de los indicadores englobados en la Certificación de Calidad ISO 9001, EMAS III y también la Certificación de Medio Ambiente ISO 14001 y así evaluar su progreso.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Se trata de un Consejo de Administración con la siguiente estructura: Presidente: JR Saiz (Consejero Delegado) Secretario: Antonio Agúndez Leal Consejero Vocal: Dña. Carmen Soto Acuña Consejero Vocal: Dña. Pilar Lázaro González de la Peña La toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios se realiza por parte de D. José Ramón Saiz y Dña. Pilar Lázaro con la colaboración del Responsable

de RSC de la Compañía.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Tenemos proyectos de colaboración y desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas: Somos proveedores de UNICEF desde el año 2009 fabricando kits de higiene para cubrir las primeras necesidades de la población en cualquier situación de emergencia, este año también hemos servido pedidos en mayor medida que el anterior a otras agencias pertenecientes a Naciones Unidas como es el caso de UNFPA y UNDP. También colaboramos anualmente en las iniciativas de UNICEF España tales como Cumpleaños y Emergencia Tifón Filipinas. Procuramos colaborar con iniciativas y actos que se proponen desde Global Compact España.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.spanishkits.es>





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



13

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**NORMAS LABORALES**



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

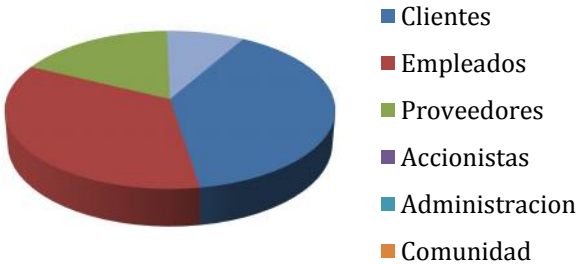
**ANTICORRUPCIÓN**



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**Políticas aplicadas  
por grupos de interés**



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 9  
Empleados: 8  
Proveedores: 4  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 2

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



0





GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Estamos certificados en calidad a través de la ISO 9001 e intentamos cada año superarnos incrementando nuestros estándares de calidad para ofrecer un servicio y unos productos excelentes a nuestros clientes.

---

### Gestión de incidencias

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación. Es fundamental una gestión efectiva de cualquier incidencia que pueda surgir dentro de nuestra actividad, para ello Spanish Kits Company S.L. tiene implantados una serie de procedimientos enumerados con anterioridad para esta gestión para nuestros grupos de interés. Minimizar al máximo las incidencias producidas y optimizar los procesos de gestión de las mismas para que nuestros grupos de interés siempre queden satisfechos.

### Servicios de atención al cliente

Desde nuestro compromiso de fomentar la calidad a todos los niveles y de conocer a nuestros clientes por encima de todo tenemos implantado un servicio de atención y seguimiento de los clientes bastante efectivo. La atención al cliente es fundamental para Spanish Kits Company S.L., se lleva a cabo un cuidadoso proceso de formación al personal de los Departamentos que tengan contacto directo con los clientes enfocado a detectar sus necesidades e inquietudes. Atender a los clientes de forma exquisita para favorecer en todo momento su satisfacción y a incrementar la confianza que depositan en nosotros.

### Auditorías

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta

mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación. Spanish Kits Company S.L. se somete anualmente a una auditoria interna y a otra externa para evaluar el funcionamiento y la viabilidad del Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado. Como el propio espíritu del sistema lleva implícito la mejora continua en nuestros procesos.

### Política de Calidad

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación. La Política de Calidad y en general todo el Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado en Spanish Kits Company S.L. está enfocado a la mejora continua de la calidad en todos nuestros procesos siendo esta un elemento clave y diferenciador de nuestra entidad. La mejora continua en todos nuestros procesos y el control de los mismos es fundamental para incrementar la calidad de la entidad.

[Descargar documento adjunto](#)

### Encuestas de Satisfacción

Desde nuestro sistema de calidad y con el ánimo de mejorar de forma continua se elabora una encuesta de satisfacción para nuestros grupos de interés. Desde los procedimientos POCC-04 Comunicaciones, POC-07 Medición de la Satisfacción de Clientes y POCC-03 Recursos Humanos se establece el envío con periodicidad anual de encuestas de satisfacción a nuestros grupos de interés para así poder conocer nuestros puntos fuertes y nuestros puntos débiles que son oportunidades de mejora. Obtener los máximos resultados positivos posibles ya que es señal de un buen trabajo y detectar posibles puntos críticos que afecten a nuestra actividad que aún no hayan sido detectados para controlarlos.

### Evaluación del departamento de compras

Para incrementar la calidad en nuestros productos, que son la base de nuestra actividad se implanta la evaluación de proveedores. Desde el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y

Subcontrataciones se establece la evaluación del Departamento de Compras a los proveedores para determinar si cumplen con nuestros estándares de calidad establecidos en sus requisitos ya que la calidad en nuestros productos fabricados es fundamental para el desarrollo de nuestra actividad. Conseguir elevados niveles de calidad en nuestros productos y compromisos por parte de los proveedores para fomentar la calidad de nuestro servicio y al final la satisfacción de los clientes.

### **Manual de Calidad y Medioambiente**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

En el Manual de Calidad y Medio Ambiente se recoge toda la información de la entidad y de todos los procesos relativos a nuestra actividad identificando los puntos críticos de la misma y estableciendo puntos de control de estos para controlar todos los procesos exhaustivamente.

Revisión del Manual para incluir nuevos puntos críticos que puedan surgir implementando siempre una mejora continua en el sistema.

### **Buzón de sugerencias**

Hace ya tres años se creó el buzón de sugerencias para que nuestros empleados pudieran expresar sus necesidades en caso de no poder tratar esos temas directamente con dirección.

No está muy extendido su uso entre otros motivos porque la dirección de la entidad está muy comprometida con todos los grupos de interés.

### **Formación**

Spanish Kits Company S.L. proporciona la formación necesaria a sus empleados acorde a las funciones que realizan en su puesto de trabajo.

Se realiza de forma anual un plan de formación con los cursos mínimos a impartir, es un documento vivo que se va actualizando en función de las necesidades u oportunidades que vayan surgiendo.

Creemos que es fundamental para la calidad de todos nuestros procesos que nuestros empleados estén formados como corresponde.

## **Satisfacción del cliente**

Cada año se envía una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes y se analizan los resultados obtenidos, para en caso de opiniones negativas intentar mejorar en ese aspecto.

---

### **Gestión de incidencias**

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, desde Spanish Kits Company S.L. estamos convencidos que de cara a los clientes es fundamental un buen servicio post-venta para consolidar la confianza que nos han depositado.

A través de los procedimientos POCC-05 Control de No Conformidades y POCC-06 Acciones Correctivas y Preventivas se detectan, registran y solucionan todas las incidencias que se puedan producir en nuestra actividad. A través del procedimiento POC-03 Reclamaciones de Clientes se registran y gestionan todas las posibles reclamaciones que podamos recibir por parte de los clientes en cualquier punto del ejercicio de nuestra actividad.

Analizar las causas de todas las incidencias y reclamaciones producidas para minimizar esas causas adaptando el Sistema de Calidad a las mismas son nuestros objetivos principales ya que en el transcurso de la actividad diaria pueden surgir nuevos puntos críticos en nuestros procesos, es fundamental saber identificarlos y controlarlos.

### **Comunicación Interna y Externa**

Sin comunicación no tienen sentido ninguno de nuestros procesos, esta comunicación ha de ser continua, fluida y recíproca entre Spanish Kits Company S.L. y sus grupos de interés.

Desde los procedimientos POCC-04 Comunicaciones y POC-07 Medición de la Satisfacción de los Clientes se establece el método de comunicación con el cliente y la relación con el mismo y la evaluación de sus impresiones con respecto a nuestro servicio.

Mantener comunicación continua con los clientes, minimizar las incidencias que se puedan producir en nuestros procesos y la plena satisfacción de nuestros clientes.

### **Servicios de atención al cliente**

Desde nuestro compromiso de fomentar la calidad a todos los niveles y de conocer a nuestros clientes por

encima de todo tenemos implantado un servicio de atención y seguimiento de los clientes bastante efectivo.

Desde Spanish Kits Company S.L. estamos en contacto continuo con nuestros clientes bien vía telefónica, por correo electrónico o vía presencial visitando a los mismos para detectar en cuanto surjan posibles inquietudes y necesidades que puedan tener. Las reclamaciones de clientes y las incidencias que se puedan producir se gestionan de manera inmediata por nuestra parte procurando ser lo más resolutivos posibles ofreciendo soluciones efectivas y atractivas para nuestros clientes.

Minimizar al máximo las incidencias y reclamaciones de clientes incrementando la calidad de nuestros servicios.

### **Auditorías**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Spanish Kits Company S.L. se somete a una auditoría interna y a otra externa con carácter anual para evaluar el funcionamiento y la viabilidad del Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantados desde el 2006.

Una vez más la mejora continua para minimizar en este caso las opiniones de nuestros clientes al máximo siempre a partir del incremento en la calidad de nuestros procesos.

### **Política de Calidad**

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

La Política de Calidad es fundamental en tanto hace referencia a los ideales y objetivos de Spanish Kits Company S.L. en cuanto a Calidad se refiere siempre haciendo referencia a nuestros grupos de interés, como para cualquier empresa lo más importante ya que sin este grupo de interés no hay razón de existir es la satisfacción de nuestros clientes, pero no sólo con el servicio recibido, ni con la calidad del producto sino también con el trato recibido por nuestra parte, es

decir, la satisfacción total de los clientes ya que así se establecen relaciones duraderas basadas en la confianza.

Una vez más enunciamos el objetivo más importante la mejora continua, en este caso en cuanto a la comunicación con los clientes se refiere, incremento de la calidad de nuestros productos y servicios.

### **Encuestas de Satisfacción**

Estas encuestas de satisfacción son necesarias para poder mejorar y evolucionar de cara a nuestros grupos de interés.

Con periodicidad anual tal y como recoge el procedimiento POC-07 Medición de la Satisfacción de los Clientes se hace llegar a todos los clientes que han colaborado con nosotros en el ejercicio una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de nuestros clientes y detectar posibles necesidades de los mismos, se analizan los datos y se comparan con respecto a los obtenidos en el ejercicio anterior incluyendo los resultados en el Acta de Revisión del Sistema.

Siempre mejorar y mejorar

---

## **Accesibilidad de los productos y servicios**

Se ha desarrollado una nueva página web mucho más completa en la que aparecen todos nuestros productos y los servicios que ofrecemos.

---

### **Auditorías**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Spanish Kits Company S.L. se somete a una auditoría interna y a otra externa con carácter anual para evaluar el funcionamiento y la viabilidad del Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantados desde el 2006.

Una vez más la mejora continua para minimizar en este caso las opiniones de nuestros clientes al máximo siempre a partir del incremento en la calidad de nuestros procesos.



---

## Relación duradera con los clientes

Lo más importante de nuestra actividad a todos los niveles son los clientes, procuramos conservarlos y mimarlos a través del buen servicio y una elevada calidad ofreciéndoles confianza tanto en nuestros productos como en nuestra entidad.

---

### Servicios de atención al cliente

Para establecer esta relación duradera con los clientes es fundamental la comunicación con ellos, desde Spanish Kits Company S.L. se establece un sistema de atención y seguimiento al cliente muy regulado y bastante efectivo.

Desde Spanish Kits Company S.L. se realiza un seguimiento muy exhaustivo de nuestros grupos de interés, pero especialmente de los clientes, por correo electrónico, por contacto telefónico y de forma personal y presencial. Se lleva un registro de llamadas para controlar el seguimiento. En el caso de que se produzca alguna reclamación se tramita de manera inmediata y se soluciona lo antes posible para seguir ofreciendo a nuestros clientes un excelente servicio post-venta y transmitiendo la confianza que para nosotros es fundamental.

Los objetivos que se plantea Spanish Kits Company S.L. es continuar con el seguimiento, procurando mostrar más atención a todos nuestros grupos de interés, especialmente clientes, para minimizar las incidencias que se puedan producir. Se lleva un registro en forma de indicador que se mide mensualmente en cuanto a las Reclamaciones de Clientes.

### Política de Calidad

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

Desde el año 2006, año en el que se implantó la Política de Calidad, en Spanish Kits Company S.L. estamos trabajando por la excelencia en cuanto a

calidad de nuestros productos y de nuestro servicio siendo el cliente y la comunicación con el uno de los puntos más importantes contemplados Continuar con la Política de Calidad y mejorar la misma recogiendo posibles sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes siempre para exigirnos más en nuestros servicios ofrecidos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Informe o Memoria de Sostenibilidad

Desde el año 2008 somos firmantes del Pacto Mundial y reportamos desde el año 2011, cada año intentando aportar un granito de arena más siempre encaminados al compromiso con los 10 Principios. Spanish Kits Company elabora desde hace cuatro años el Informe de Progreso de Pacto Mundial, aunque somos firmantes del mismo desde el año 2008, para confirmar y divulgar su compromiso con los 10 Principios. Este Informe de Progreso es divulgado tras su publicación a todos los grupos de interés de la entidad para acercarlos a la RSE y para que conozcan otros aspectos de nuestra compañía.

Los objetivos fundamentales son la evolución y la mejora continua en todos los aspectos en relación con nuestros grupos de interés.

### Gestión de incidencias

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, desde Spanish Kits Company S.L. estamos convencidos que de cara a los clientes es fundamental un buen servicio post-venta para consolidar la confianza que nos han depositado.

En Spanish Kits Company S.L. tenemos implantado el procedimiento POC-03 Reclamaciones de Clientes a través del cual se gestionan las incidencias producidas en el servicio prestado a los clientes y las reclamaciones de los mismos. Del mismo modo está implantado el procedimiento POC-06 Procesos Relacionados con los Clientes en el que se recogen todos los procesos de nuestra relación con los clientes desde la Oferta de Venta hasta en envío del Pedido. En Spanish Kits Company S.L. están implantados indicadores para medir la Calidad de nuestros servicios y nuestra relación con los clientes: reclamaciones de clientes y porcentaje de pedidos servidos en fecha, estos indicadores son muy ambiciosos, en el primer caso sólo se permite una reclamación al mes como máximo y para que el segundo indicador resulte satisfactorio hay que enviar

como mínimo un 85% de los pedidos en su fecha, se evalúan mensualmente y se comparan los datos con los del año anterior. El objetivo es mejorar y llegar a cumplir ambos indicadores siempre, aunque los resultados a día de hoy son muy satisfactorios. Nuestro objetivo es avanzar en el camino de la excelencia

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Desde el año 2006 Spanish Kits Company S.L. se encuentra certificada en Calidad ISO 9001, y Medio Ambiente ISO 14001 y EMAS III, con lo que se realizan dos auditorías al año, una interna llevada a cabo por Indra y otra externa a través de DNV.

Los objetivos establecidos son la mejora continua en todos los aspectos de modo que los informes de las auditorías sean cada vez más favorables.

### **Comunicación Interna y Externa**

La comunicación con nuestros grupos de interés es vital en el desarrollo de nuestra actividad.

Desde Spanish Kits Company procuramos estar en permanente contacto con nuestros clientes y proveedores, y mantener a toda la plantilla informada de todos los actos en los que participamos y de todas las novedades y cambios que se producen en la entidad, además procuramos que esta comunicación sea recíproca por ambas partes. Se llevan registros de las comunicaciones establecidas, ya que es la única forma de detectar las inquietudes y necesidades de nuestros grupos de interés.

Como siempre nuestro objetivo es mejorar, ya que en situaciones muy puntuales parece que hace falta incrementar ese seguimiento, ya que nos pasan desapercibidas algunas de las necesidades de nuestros grupos de interés.

### **Relación mutua de confianza con los clientes**

El establecer una relación mutua de confianza con nuestros grupos de interés, especialmente con los clientes es fundamental para desarrollar nuestra actividad y que los procesos se desarrollen según las pautas establecidas.

Para Spanish Kits Company S.L. es fundamental ofrecer confianza a nuestros clientes, tanto en nuestros productos y servicios como en nuestra entidad, ya que consideramos que la confianza ha de ser la base de la relación que establecemos con los clientes.

El objetivo marcado es afianzar esa confianza en la relación de nuestros clientes a través de un buen servicio por nuestra parte, hay indicadores y procedimientos implantados para medir la calidad de nuestro producto (procedimientos de calidad) y nuestro servicio (indicadores y procedimientos de calidad) que podría ser indicativo de la confianza que nos depositan nuestros clientes, incluyendo la encuesta de satisfacción del cliente.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

Se cumple de forma estricta la LOPD y de trata de modo confidencial las bases de datos de clientes en nuestro compromiso con los mismos de discreción y buen servicio.

---

### **Auditorías**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Queremos desde Spanish Kits Company S.L. evaluar y poner a prueba nuestros procesos, por ese motivo nos sometemos a dos auditorías anuales lo cual nos permite identificar la viabilidad de nuestro sistema detectando nuestros puntos fuertes y áreas de mejora. Fomentar los puntos fuertes y reforzar las áreas de mejora.

### **Política de Calidad**

Discreción y confidencialidad, son las premisas con respecto a nuestros clientes.

La confidencialidad de los datos de los clientes es fundamental para la relación de confianza y seguridad que queremos mantener con este grupo de interés y ese es uno de los pilares básicos de nuestra entidad.



La confidencialidad y discreción son fundamentales para nuestra actividad, hay que continuar en el proceso porque vamos por buen camino.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Desinformación de los clientes

Por nuestra parte comunicamos a nuestros clientes vía correo electrónico nuestro compromiso con el Pacto Mundial como firmantes del mismo y reivindicamos los 10 Principios para que estén informados y siempre animamos a su adhesión.

---

### Gestión de incidencias

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, desde Spanish Kits Company S.L. estamos convencidos que de cara a los clientes es fundamental un buen servicio post-venta para consolidar la confianza que nos han depositado.

En el sistema de calidad de Spanish Kits Company S.L. se encuentra implantado el procedimiento POC-03 Reclamaciones de Clientes en el que se recoge la metodología para gestionar todas las incidencias que puedan surgir. Además en la nueva página web aparecen últimas noticias de la entidad que hace que los clientes estén informados en todo momento. Por parte del Departamento Comercial se informa al cliente del estado del proyecto en el que estamos trabajando.

El objetivo fundamental es minimizar las incidencias que puedan surgir.

### Servicios de atención al cliente

Para establecer esta relación duradera con los clientes es fundamental la comunicación con ellos, desde Spanish Kits Company S.L. se establece un sistema de atención y seguimiento al cliente muy regulado y bastante efectivo.

Desde Spanish Kits Company S.L. se realiza un seguimiento muy exhaustivo de nuestros grupos de interés, pero especialmente de los clientes, por correo electrónico, por contacto telefónico y de forma personal y presencial. Se lleva un registro de llamadas para controlar el seguimiento. En el caso de que se produzca alguna reclamación se tramita de manera

inmediata y se soluciona lo antes posible para seguir ofreciendo a nuestros clientes un excelente servicio post-venta y transmitiendo la confianza que para nosotros es fundamental.

Los objetivos que se plantea Spanish Kits Company S.L. es continuar con el seguimiento, procurando mostrar más atención a todos nuestros grupos de interés, especialmente clientes, para minimizar las incidencias que se puedan producir. Se lleva un registro en forma de indicador que se mide mensualmente en cuanto a las Reclamaciones de Clientes.

### Política de Calidad

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

Desde el año 2006, año en el que se implantó la Política de Calidad, en Spanish Kits Company S.L. estamos trabajando por la excelencia en cuanto a calidad de nuestros productos y de nuestro servicio siendo el cliente y la comunicación con él uno de los puntos más importantes contemplados.

Continuar con la Política de Calidad y mejorar la misma recogiendo posibles sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes siempre para exigirnos más en nuestros servicios ofrecidos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Encuestas de Satisfacción

Desde ellas se evalúa el trato recibido por parte de Spanish Kits Company S.L. y si se sienten informados en todos los aspectos relativos a nuestra relación o no por nuestra parte.

Desde Spanish Kits Company S.L. y con periodicidad anual se envían encuestas de satisfacción a todos los clientes que han trabajado con nosotros, dicha encuesta de satisfacción se halla recogida en el procedimiento de calidad Medición de la Satisfacción de los Clientes.

El objetivo fundamental es minimizar el número de encuestas negativas aprendiendo de los errores cometidos y mejorando siempre nuestros procedimientos de trabajo. Los resultados obtenidos se comparan con los obtenidos durante el ejercicio anterior para ver la evolución sufrida de un ejercicio para otro.

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Por nuestra actividad en Ayuda humanitaria somos invitados a presentarnos a numerosos concursos internacionales para la obtención de contratos, es fundamental la transparencia especialmente en estos casos.

---

### Auditorías

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Desde el año 2006 Spanish Kits Company S.L. se encuentra certificada en Calidad ISO 9001, y Medio Ambiente ISO 14001 y EMAS III, con lo que se realizan dos auditorias al año, una interna llevada a cabo por Indra y otra externa a través de DNV.

Los objetivos establecidos son la mejora continua en todos los aspectos de modo que los informes de las auditorias sean cada vez más favorables.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

En la comunicación continua con nuestros clientes y como elemento diferenciador recordamos nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial y les remitimos a nuestra página web para que consulten si lo desean nuestro Informe de Progreso.

---

### Servicios de atención al cliente

Para establecer esta relación duradera con los clientes es fundamental la comunicación con ellos, desde Spanish Kits Company S.L. se establece un sistema de atención y seguimiento al cliente muy regulado y bastante efectivo.

Se comunica a todos los clientes el compromiso de Spanish Kits Company S.L. de nuestro compromiso con Pacto Mundial como firmantes del mismo animando a nuestros clientes que es el consumidor final a consultar nuestro Informe de Progreso, disponible en nuestra web, e intentando incentivar su compromiso en RSE.

Conseguir que nuestros clientes se comprometan si ya no lo están en RSE

### Encuestas de Satisfacción

Estas encuestas de satisfacción sirven a Spanish Kits Company S.L. para tener un feed-back de las opiniones de nuestros grupos de interés en todos los aspectos relativos a nuestra actividad.

Anualmente se proporcionan a nuestros grupos de interés por parte de Spanish Kits Company S.L. a través de su Responsable de Calidad y Medio Ambiente encuestas de satisfacción pero hasta el momento no incluyen ninguna pregunta de RSE. Incluir en las encuestas alguna/s cuestión/es sobre RSE para conseguir conocer las impresiones de nuestros grupos de interés a este respecto.

---

## Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

Procuramos trabajar con clientes comprometidos que respeten y apoyen los derechos humanos fundamentales, de hecho UNICEF es cliente nuestro, pero es un factor difícil de controlar directamente por nuestra parte ya que se ve influido por condiciones externas que no dependen directamente de nosotros.

---

### Gestión de incidencias

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, desde Spanish Kits Company S.L. estamos convencidos que de cara a los clientes es fundamental un buen servicio post-venta para consolidar la confianza que nos han depositado.

En el sistema de calidad de Spanish Kits Company S.L. se encuentra implantado el procedimiento POC-03 Reclamaciones de Clientes en el que se recoge la

metodología para gestionar todas las incidencias que puedan surgir. Además en la nueva página web aparecen últimas noticias de la entidad que hace que los clientes estén informados en todo momento. Por parte del Departamento Comercial se informa al cliente del estado del proyecto en el que estamos trabajando.

El objetivo fundamental es minimizar las incidencias que puedan surgir, y, en el caso de que surjan informar al cliente de forma prioritaria y solucionarlas de un modo eficiente, operativo y satisfactorio para el cliente.

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Desde el año 2006 Spanish Kits Company S.L. se encuentra certificada en Calidad ISO 9001, y Medio Ambiente ISO 14001 y EMAS III, con lo que se realizan dos auditorías al año, una interna llevada a cabo por Indra y otra externa a través de DNV.

Los objetivos establecidos son la mejora continua en todos los aspectos de modo que los informes de las auditorías sean cada vez más favorables.

### **Servicios de atención al cliente**

Para establecer esta relación duradera con los clientes es fundamental la comunicación con ellos, desde Spanish Kits Company S.L. se establece un sistema de atención y seguimiento al cliente muy regulado y bastante efectivo.

Desde Spanish Kits Company S.L. se realiza un seguimiento muy exhaustivo de nuestros grupos de interés, pero especialmente de los clientes, por correo electrónico, por contacto telefónico y de forma personal y presencial. Se lleva un registro de llamadas para controlar el seguimiento. En el caso de que se produzca alguna reclamación se tramita de manera inmediata y se soluciona lo antes posible para seguir ofreciendo a nuestros clientes un excelente servicio post-venta y transmitiendo la confianza que para nosotros es fundamental.

Los objetivos que se plantea Spanish Kits Company S.L. es continuar con el seguimiento, procurando mostrar más atención a todos nuestros grupos de

interés, especialmente clientes, para minimizar las incidencias que se puedan producir. Se lleva un registro en forma de indicador que se mide mensualmente en cuanto a las Reclamaciones de Clientes.

### **Auditorías**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Spanish Kits Company S.L. evalúa anualmente su sistema de calidad en el que están implantados procedimientos en relación a los clientes, concretamente el POC-06 Procesos Relacionados con los Clientes, engloba la información del cliente y su comunicación con el mismo por parte de la entidad. El objetivo fundamental es el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la satisfacción del cliente a través de un servicio y trato excelente hacia los mismos.

### **Política de Calidad**

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

Desde el año 2006, año en el que se implantó la Política de Calidad, en Spanish Kits Company S.L. estamos trabajando por la excelencia en cuanto a calidad de nuestros productos y de nuestro servicio siendo el cliente y la comunicación con él uno de los puntos más importantes contemplados. Se ha creado una nueva página web donde aparecen recogidos todos nuestros productos y servicios, existiendo una zona privada para clientes donde poder atender todas sus necesidades.

Continuar con la Política de Calidad y mejorar la misma recogiendo posibles sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes siempre para exigirnos más en nuestros servicios ofrecidos. Explotar al máximo el potencial de comunicación con los clientes que ofrece la nueva página web.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Encuestas de Satisfacción**

Estas encuestas de satisfacción sirven a Spanish Kits Company S.L. para tener un feed-back de las opiniones de nuestros grupos de interés en todos los aspectos relativos a nuestra actividad. Desde Spanish Kits Company S.L. y con periodicidad anual se envían encuestas de satisfacción a todos los clientes que han trabajado con nosotros, dicha encuesta de satisfacción se halla recogida en el procedimiento de calidad Medición de la Satisfacción

de los Clientes.

El objetivo fundamental es minimizar el número de encuestas negativas aprendiendo de los errores cometidos y mejorando siempre nuestros procedimientos de trabajo. Los resultados obtenidos se comparan con los obtenidos durante el ejercicio anterior para ver la evolución sufrida de un ejercicio para otro.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Accidentes laborales

No se han producido accidentes laborales aunque siempre hay riesgo.

---

### Políticas Internas de Gestión

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Spanish Kits Company S.L. realiza anualmente las revisiones médicas pertinentes a la totalidad de la plantilla. Por otro lado existe un contrato con la empresa Qualtis, anteriormente Ibermutuamur, los cuales anualmente se personan en nuestras instalaciones para revisar y evaluar la prevención de riesgos laborales en nuestras instalaciones. El objetivo principal de Spanish Kits Company es continuar como hasta ahora, ya que no tenemos ningún accidente laboral.

### Informe o Memoria de Sostenibilidad

Desde el año 2008 somos firmantes del Pacto Mundial y reportamos desde el año 2011, cada año intentando aportar un granito de arena más siempre encaminados al compromiso con los 10 Principios.

Spanish Kits Company S.L. en el informe de progreso elaborado año tras año expone los datos del grupo de interés empleados. Por otro lado se proporciona a los empleados con periodicidad anual una encuesta para evaluar la satisfacción de los mismos en su puesto y entorno laboral.

El objetivo fundamental con respecto a este riesgo es continuar como hasta ahora, en este caso la ausencia de noticias son buenas noticias.

---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Se publican perfiles de puesto para todas las contrataciones.

---

### Selección de Personal

La selección de personal se realiza de un modo concienzudo y coherente entre lo que la entidad necesita y lo que puede aportar la persona a la que se contrata a nivel laboral y humano.

Desde Spanish Kits Company S.L. se realiza una cuidadosa selección de personal estableciendo requisitos concretos para cada puesto de trabajo ya que el objetivo es que la persona contratada esté preparado para desempeñar las funciones recogidas en su puesto de trabajo.

No se plantean.

### Auditorías

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

En las auditorías a las que se somete Spanish Kits Company S.L. se evalúan los perfiles de los empleados en función de sus cualificaciones y aptitudes profesionales y los perfiles de puesto de trabajo que ocupan con las funciones que se realizan en cada uno de ellos de modo que exista concordancia entre ambos.

No se establecen

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

En la plantilla están integradas 7 personas con algún grado de discapacidad, una de ellas ocupando un puesto de responsabilidad, además tenemos subcontratadas actividades con Centros Especiales de Empleo.

---

### Proyecto de Inserción Laboral

Hasta el año 2012 y cuando Spanish Kits Company S.L. era un grupo de dos empresas Cartay y Confortkits contábamos con la certificación de Centro Especial de Empleo sólo por los valores humanos y el compromiso de la dirección de la entidad con respecto a las personas con discapacidad.

Desde el año 2008 Spanish Kits Company S.L. cuenta



con siete empleados en su plantilla con distinto grado de discapacidad perfectamente integrados en el funcionamiento de la empresa y con el resto de sus compañeros, uno de ellos ocupando un puesto de responsabilidad. No se plantean objetivos.

---

## Igualdad de género

La plantilla cuenta con un mayor número de mujeres contratadas que hombres, del mismo modo que los puestos directivos son ocupados por mujeres en mayor proporción que por hombres.

---

### Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

En Spanish Kits Company S.L. nos encontramos con diversidad de todo tipo: género, raza, nacionalidad, capacidades psíquicas...

De los 27 empleados que forman parte de la plantilla de Spanish Kits Company S.L. 17 de ellos son mujeres que están presentes en todos los departamentos de la entidad. La edad de nuestros empleados comprende desde los 21 a los 63 años, también son de diferentes razas, nacionalidades y capacidades perfectamente integrados. La Junta Directiva de la empresa consta de cinco miembros de los cuales tres de ellos son mujeres.

No planteamos objetivos a este respecto.

### Proyecto de Inserción Laboral

La cúpula directiva de la entidad está muy comprometida con proyectos no lucrativos con respecto a la inserción laboral.

En Spanish Kits Company S.L. se encuentran perfectamente integradas desde el año 2008 siete personas con discapacidad una de ellas ocupando un puesto de responsabilidad, además tenemos actividades subcontratadas con Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales para que su personal, con diferentes discapacidades la totalidad de ellos, realicen dichas actividades en muchas ocasiones bajo nuestra supervisión.

No tenemos ningún objetivo con respecto a este tema.

### Política de Calidad

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

A través del procedimiento POCM-03 Recursos Humanos se regulan todos los procesos relativos a los empleados, en el caso de Spanish Kits Company S.L. de los 27 empleados de este ejercicio 17 de ellos son mujeres, con lo que no existe ningún tipo de discriminación por género en nuestra empresa. Continuar en esta línea.

### Contrato de Trabajo

Como ya hemos explicado anteriormente la totalidad de la plantilla cuenta con contrato laboral en vigor y de carácter indefinido.

El objetivo fundamental de Spanish Kits Company S.L. es ofrecer a los empleados seguridad y estabilidad en el trabajo, especialmente en este periodo complicado que estamos sufriendo a nivel mundial.

### Encuestas de Satisfacción

Estas encuestas de satisfacción sirven a Spanish Kits Company S.L. para tener un feed-back de las opiniones de nuestros grupos de interés en todos los aspectos relativos a nuestra actividad.

Anualmente el Responsable de Calidad y Medio Ambiente proporciona a todos los empleados una encuesta de satisfacción para conocer las impresiones de los mismos con respecto a su puesto de trabajo y las relaciones con la Dirección y con el resto de sus compañeros, estos resultados son evaluados y presentados a la Junta Directiva.

La obtención de resultados positivos, es muy importante que el empleado se encuentre a gusto en su puesto de trabajo, con el entorno y con el resto de sus compañeros, este hecho se logrará mediante el incentivo y la motivación positiva de los empleados.

### Auditorías

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un



alto grado de implicación.

En las auditorías a las que Spanish Kits Company S.L. se somete anualmente se evalúan todos los procesos, incluyendo el de Recursos Humanos a través del procedimiento POCM-03.

Cumplir con el procedimiento es el objetivo fundamental propuesto.

---

## Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Se ofrecen cursos de formación para el personal, aunque habría que incrementar los mismos.

---

### Formación

Spanish Kits Company S.L. proporciona la formación necesaria a sus empleados acorde a las funciones que realizan en su puesto de trabajo.

Se realiza de forma anual un plan de formación con los cursos mínimos a impartir, es un documento vivo que se va actualizando en función de las necesidades u oportunidades que vayan surgiendo.

Creemos que es fundamental para la calidad de todos nuestros procesos que nuestros empleados estén formados como corresponde.

---

## Falta de información a los empleados

---

### Difusión de la Política

Para que todos nuestros grupos de interés estén informados es fundamental la difusión de nuestra Política de Calidad.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente se encarga de hacer llegar a todas las nuevas incorporaciones a la plantilla las todas las políticas que la empresa tiene establecidas, poniéndose a disposición de los nuevos empleados para cualquier tipo de aclaración que necesiten.

El objetivo es concienciar a todo el personal de los

ideales, procedimientos y políticas de la empresa para que todo el conjunto quede perfectamente integrado, y así crear un único equipo de trabajo con la implicación oportuna para que la entidad funcione totalmente engranada entre sus diferentes departamentos y así poder ofrecer a nuestros clientes el servicio y la calidad que se merecen.

### Comunicación Interna y Externa

La comunicación con nuestros grupos de interés es vital en el desarrollo de nuestra actividad.

Desde Spanish Kits Company procuramos estar en permanente contacto con nuestros empleados para mantener a toda la plantilla informada de todos los actos en los que participamos y de todas las novedades y cambios que se producen en la entidad, además procuramos que esta comunicación sea recíproca por ambas partes. Se llevan registros de las comunicaciones establecidas, ya que es la única forma de detectar las inquietudes y necesidades de nuestros grupos de interés, en el caso de los empleados existe un buzón de sugerencias para fomentar esta comunicación. A los empleados se les suministra con periodicidad anual una encuesta de satisfacción para evaluar el grado de satisfacción de los mismos con respecto a su puesto de trabajo y con la entidad. Tenemos implantado el procedimiento POCM-03 Recursos Humanos en el que se recogen todos los procesos relacionados con los empleados, tales como planes de formación, perfiles de puesto de trabajo y perfiles de empleados.

El objetivo es fomentar el uso del buzón de sugerencias entre los empleados y mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción año tras año.

---

## Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

---

### Canales de Comunicación

Procuramos innovar en cuanto a los canales de comunicación se refiere.

Spanish Kits Company S.L. es una empresa familiar en la que existe un trato muy cercano a todos los niveles, la Dirección de la compañía siempre está dispuesta a atender a sus empleados en lo que necesiten en

función de su agenda de modo personal y presencial, pero en el caso de que no sea posible se establece comunicación vía correo electrónico e incluso a través del buzón de sugerencias.

Fomentar la fluidez de la comunicación que ya existe.

### **Contrato de Trabajo**

Ofrecer seguridad y tranquilidad en el puesto de trabajo es uno de los principios de Spanish Kits Company S.L, de modo que la totalidad de la plantilla cuenta con un contrato laboral en vigor en 100% de los casos en este ejercicio de carácter indefinido, lo cual ofrece seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo al empleado.

Seguir en esta línea ya que pensamos que es el camino más acertado.

### **Buzón de sugerencias**

Hace ya tres años se creó un buzón de sugerencias en el que los empleados pueden aportar todo lo que consideren, uno de los motivos principales es facilitar y favorecer la comunicación entre la plantilla y la Dirección de la entidad.

Fomentar el uso del buzón de sugerencias entre los empleados.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)**

Spanish Kits Company S.L. cuenta en su plantilla con empleados con jornada reducida por cuidado de hijos, pero en el caso de que se necesite siempre permite esa flexibilidad de horario para la conciliación familiar con todos los empleados aunque no tengan concedida esa jornada reducida teniendo incluso la probabilidad de trabajar desde casa a través de una conexión remota a la entidad y facilitando al personal smartphones de empresa.

Estamos en el buen camino, pero siempre se pueden mejorar, intentar fomentar el trabajo en remoto para empleados que lo deseen y se encuentren bajo determinadas circunstancias siempre que su puesto de trabajo lo permita.

---

## **Contratación de mano de obra infantil**

Cumplimos con la legislación española en cuanto a este respecto.

---

### **Contrato de Trabajo**

En Spanish Kits Company S.L. toda la plantilla cuenta con un contrato laboral en vigor, internamente, además de estar regulado por la legislación española no se producen contrataciones con edad inferior a los 16 años, actualmente en la plantilla el empleado más joven cuenta con una edad de 21 años. También exigimos a nuestros proveedores que tengan la situación laboral de sus empleados legalizada, incluyendo a los que se encuentran fuera de España en un tercer país como China.

Incrementar el control en este aspecto.

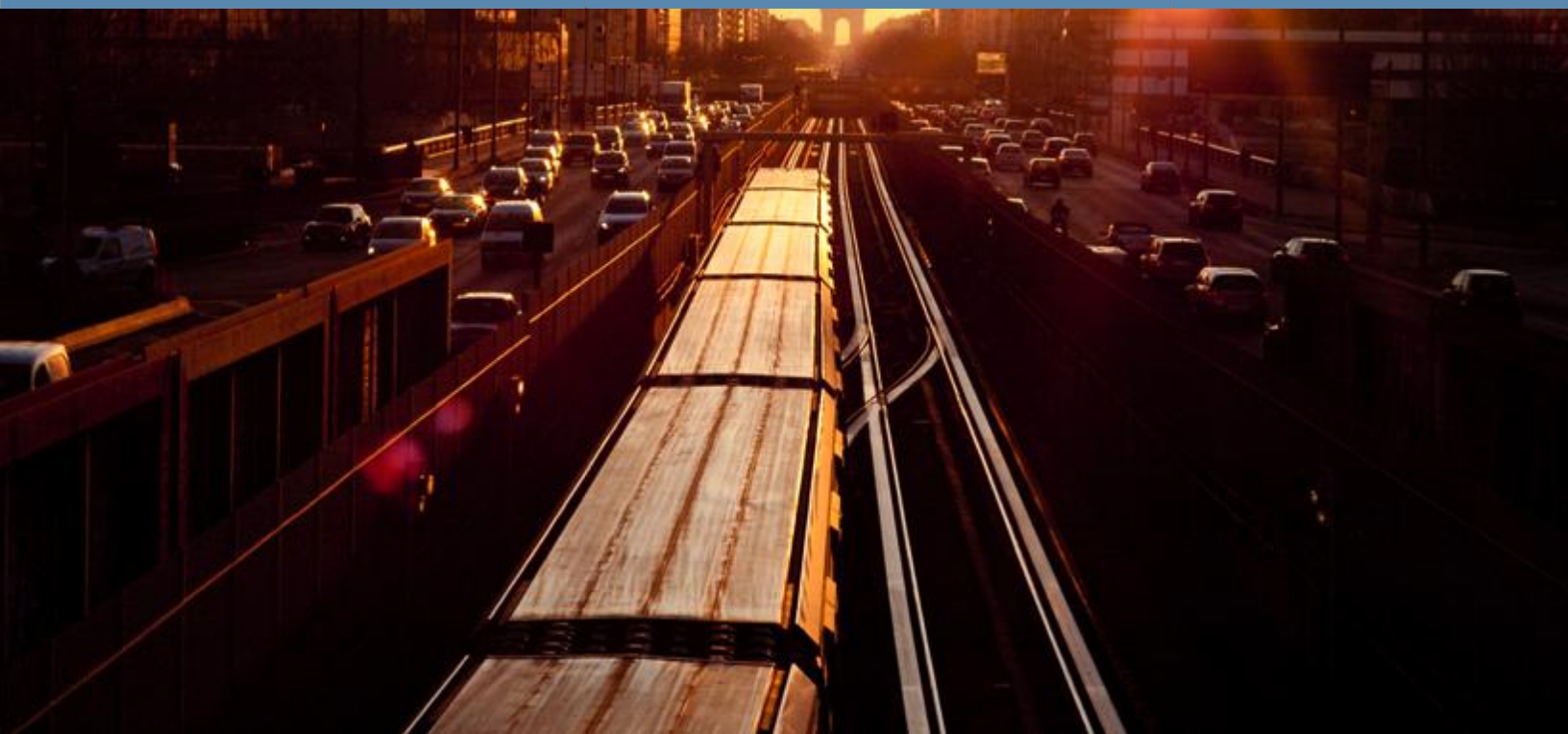
### **Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia**

Como ya se ha enunciado con anterioridad Spanish Kits Company S.L. es una empresa muy comprometida en temas sociales y humanitarios.

Somos proveedores de UNICEF desde el año 2008 y además colaboramos con todas las iniciativas que propone UNICEF España como Cuentadías. También realizamos donaciones a nivel particular a orfanatos de productos para niños. Contamos en nuestra actividad Educativa con un producto novedoso, el Tic Tac Dent, kit dental que enseña a los niños cómo cepillarse correctamente los dientes y a ahorrar agua en el proceso de modo que se impliquen y sean respetuosos con el medio ambiente desde pequeños. Proteger a la infancia en la medida de nuestras posibilidades.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Se comunica a nuestros proveedores nuestro compromiso en materia de RSE entre otros por correo electrónico y se les anima a que los que aún no lo tienen adquieran el compromiso

---

### Informe o Memoria de Sostenibilidad

Desde el año 2008 somos firmantes del Pacto Mundial y reportamos desde el año 2011, cada año intentando aportar un granito de arena más siempre encaminados al compromiso con los 10 Principios. Se envía a los proveedores una comunicación con periodicidad anual en la que se anima a los mismos a consultar nuestro informe de progreso, disponible en nuestra página web. Acercar la RSE a nuestros proveedores.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Procuramos mantener relaciones estables con los proveedores con los que trabajamos hasta el punto de que alguno de ellos son proveedores nuestros en exclusiva en productos muy importantes dentro de nuestra actividad

---

### Comunicación Interna y Externa

La comunicación con nuestros grupos de interés es vital en el desarrollo de nuestra actividad. Para Spanish Kits Company S.L. es fundamental la comunicación con nuestros distintos grupos de interés, en el caso de la comunicación con proveedores además de ser continua y fluida ha de ser clara y concisa para que nuestro proveedor sepa exactamente cuáles son nuestras necesidades en cuanto a producto y calidad, ya que nuestras especificaciones técnicas por norma general son muy estrictas. Por otro lado siempre se escuchan y valoran las sugerencias aportadas por los proveedores. Mejorar aún más si cabe la comunicación con los proveedores.

### Auditorías

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Con el fin de evaluar el Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado anualmente Spanish Kits Company se somete a dos auditorías, en las cuales se valora y analiza el funcionamiento y viabilidad del sistema a través del análisis del trabajo realizado a lo largo de todo el ejercicio.

Mejorar de forma continua en todos los procesos adaptando si es preciso el sistema a los nuevos datos.

### Política de Calidad

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

La Política de Calidad de Spanish Kits Company S.L. engloba a todos sus procesos, incluidos los procesos de fabricación de productos por parte de nuestros proveedores, ya que en ella se recogen los pilares fundamentales de la entidad en materia de calidad mínima para satisfacer las necesidades de los clientes. Inculcar a los proveedores estos pilares básicos en cuanto a calidad para tener los mismos ideales y llegar a un mismo fin de manera coordinada.

### Encuestas de Satisfacción

Estas encuestas de satisfacción sirven a Spanish Kits Company S.L. para tener un feed-back de las opiniones de nuestros grupos de interés en todos los aspectos relativos a nuestra actividad.

Anualmente se proporciona a todos los proveedores que han colaborado con nosotros en el ejercicio en curso una encuesta de satisfacción para conocer sus impresiones sobre la relación que mantienen con nosotros y detectar posibles puntos críticos en nuestros procedimientos que desde nuestra perspectiva no hayan sido detectados. Valorar la opinión de nuestros proveedores y transmitirles estabilidad y confianza.



### **Evaluación del departamento de compras**

El conocimiento de nuestros proveedores es fundamental en cuanto a sus niveles de calidad como a su capacidad de respuesta para el desarrollo de nuestra actividad, para ello se implanta la evaluación de proveedores.

El Departamento de Compras realiza la evaluación anual de todos los proveedores tal y como está recogido en el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones, como la comunicación con nuestros proveedores es continua y fluida se les remite el resultado de su evaluación para aclarar si es necesario ciertos puntos si no los cumplen controlando así ese punto crítico llegando a un acuerdo de actuación por parte del proveedor. Tenemos proveedores que trabajan en exclusiva con nosotros, nuestra intención es siempre trasladar a nuestros proveedores estabilidad y confianza, logrando así relaciones duraderas con ellos. Mantener las relaciones con los proveedores sin incidencias de un modo fluido, eficiente y operativo.

### **Gestión de incidencias**

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, en ocasiones surgen incidencias con respecto a los proveedores bien incumplimientos de fechas de entrega de productos o productos no conformes y es fundamental una gestión eficaz de estos puntos cuando se producen para que no afecten al resto de los procesos.

Se regulan y gestionan todas las posibles incidencias a través de los procedimientos POCC-05 Control de No Conformidades y POCC-06 Acciones Preventivas y Correctivas de modo que cuando se detecta alguna incidencia relacionada con los proveedores ellos son informados de manera inmediata para que sean conscientes del hecho en sí, por si se ha producido por un fallo en su sistema, y para buscar la mejor solución de forma consensuada a ser posible.

Minimizar las incidencias que puedan surgir en todos los procesos.

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores**

Para poder minimizar las incidencias que pueden llegar a surgir y determinar qué proveedores cumplen con nuestros estándares de calidad se implanta el sistema de clasificación de proveedores. Desde el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y

Subcontrataciones se establece el criterio de clasificación de los proveedores en tres categorías A, B y C y los requisitos que han de cumplir para situarse en cada una de ellas, esta clasificación se realiza con periodicidad anual y va a determinar que en un principio se quiera continuar con la relación con el proveedor.

Conseguir que todos nuestros proveedores entren a formar parte de la categoría A.

---

## **Falta de criterios responsables en la selección de proveedores**

Están establecidos los requisitos mínimos que tienen que cumplir los proveedores para poder colaborar con nosotros incluyendo criterios de RSE, medioambientales y por supuesto de calidad.

---

### **Gestión de incidencias**

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, en ocasiones surgen incidencias con respecto a los proveedores bien incumplimientos de fechas de entrega de productos o productos no conformes y es fundamental una gestión eficaz de estos puntos cuando se producen para que no afecten al resto de los procesos.

Desde los procedimientos POCC-05 Gestión de No Conformidades y POCC-06 Acciones preventivas y correctivas se pretende controlar todas las incidencias que se puedan producir en nuestra actividad relacionada con los proveedores. Se realiza el seguimiento de los puntos críticos como indicadores en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Minimizar los puntos críticos y control de los mismos en la medida de lo posible.

### **Evaluación del departamento de compras**

El conocimiento de nuestros proveedores es fundamental en cuanto a sus niveles de calidad como a su capacidad de respuesta para el desarrollo de nuestra actividad, para ello se implanta la evaluación de proveedores.

A través del procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se establecen los criterios de clasificación de los proveedores y la

evaluación de los mismos por parte del Departamento de Compras para confirmar si estos cumplen los requisitos que exigen nuestros estándares y saber si operamos con nuestros proveedores en sintonía mirando hacia un punto común que es la calidad de nuestros productos.

Mejorar la calidad de nuestros proveedores inculcándoles nuestra filosofía e ideales.

### **Encuestas de Satisfacción**

Estas encuestas de satisfacción sirven a Spanish Kits Company S.L. para tener un feed-back de las opiniones de nuestros grupos de interés en todos los aspectos relativos a nuestra actividad.

Anualmente tal y como aparece recogido en el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se hace llegar a todos los proveedores una encuesta de satisfacción la cual hace que evaluemos nuestros procesos en cuanto a pedidos de compra se refiere, plazos de entrega, pedidos urgentes...

Obtención de respuestas positivas para establecer relaciones duraderas con los proveedores.

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores**

Para poder minimizar las incidencias que pueden llegar a surgir y determinar qué proveedores cumplen con nuestros estándares de calidad se implanta el sistema de clasificación de proveedores.

A través del procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se indica un criterio para la clasificación de nuestros proveedores en tres categorías: A, B y C y establece los requisitos de cada una de ellas para poder incluir a cada proveedor en la categoría correspondiente.

Conseguir que todos nuestros proveedores pertenezcan a la categoría A.

### **Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas**

Desde Spanish Kits Company S.L. queremos acercar a nuestros grupos de interés a todas las iniciativas de las que somos partícipes.

De forma anual se envía por parte del Responsable de RSE de Spanish Kits Company S.L. un correo electrónico a todos los proveedores indicando nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas explicando las implicaciones que este hecho conlleva, en esta comunicación se anima a los proveedores a

que consulten nuestro Informe de Progreso, disponible en nuestra web.

Acercar la RSE a nuestros grupos de interés.

---

## **Falta de colaboración continúa con los proveedores**

Procuramos colaborar estrechamente y de forma continua con nuestros proveedores, adaptándonos en ciertos casos a sus necesidades procurando ser comprensivos y conciliadores

---

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Spanish Kits Company S.L. se somete a una auditoría interna y a otra externa durante el ejercicio en curso. Por otro lado desde nuestra entidad se realizan inspecciones a nuestros proveedores para confirmar que cumplen con nuestros estándares establecidos. Siempre la mejora continua es nuestro objetivo fundamental.

### **Comunicación Interna y Externa**

La comunicación con nuestros grupos de interés es vital en el desarrollo de nuestra actividad.

La comunicación interna y externa está siendo controlada por parte de Spanish Kits Company S.L. a través del procedimiento POCM-04 Comunicaciones, en el que se establecen todos los tipos de comunicaciones entre la entidad y los grupos de interés de la misma. Anualmente a todos los proveedores habituales y en el momento en que un proveedor nuevo comienza a colaborar con nosotros se comunica nuestras inquietudes, estándares y políticas de calidad y medio ambiente y proyectos, también se indica nuestra relación con Pacto Mundial como firmantes del mismo. También con carácter anual se hace llegar a los proveedores una encuesta para conocer sus impresiones con respecto a la entidad.

Procuraremos seguir como hasta ahora, ya que la

comunicación con los proveedores es un proceso muy consolidado en nuestra entidad.

### **Auditorías**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Anualmente Spanish Kits Company S.L. se somete a un proceso de auditoría interna y externa para evaluar el sistema de calidad y medio ambiente con todos los procesos que supone

El objetivo es la mejora continua del sistema adaptándolo a las necesidades que vayan surgiendo durante el ejercicio.

### **Política de Calidad**

La Política de Calidad recoge algunos de los principios sobre los que se asienta Spanish Kits Company S.L., se recogen en ella ideas básicas y fundamentales para un buen funcionamiento de la entidad; en ella se sientan las bases de nuestros estándares de calidad.

Spanish Kits Company S.L. tiene implantados procedimientos para los proveedores y las actividades relacionadas con ellos, el POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones en el que se recogen todos los procesos relacionados en nuestra actividad diaria con los proveedores y que incluye la instrucción IT-01-POC-08 Requerimientos para Proveedores en la que se recogen los requisitos mínimos que han de cumplir los proveedores para comenzar a establecer una relación comercial con ellos. En él también se recoge el procedimiento de comunicación con este grupo de interés en materia de informar de nuestras inquietudes, proyectos y RSE, se adjunta anualmente a los proveedores una encuesta para poder detectar posibles incidencias y conocer sus impresiones respecto a nuestra relación. De forma anual se evalúa a los proveedores para ver si cumplen con nuestros estándares de calidad y poder afianzar la relación que mantenemos con ellos.

Desde Spanish Kits Company S.L. pretendemos mejorar aún más si cabe la relación que mantenemos con nuestros proveedores ya que son parte fundamental de nuestra actividad.

### **Encuestas de Satisfacción**

Estas encuestas de satisfacción sirven a Spanish Kits Company S.L. para tener un feed-back de las opiniones de nuestros grupos de interés en todos los aspectos relativos a nuestra actividad.

Anualmente tal y como aparece recogido en el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se hace llegar a todos los proveedores una encuesta de satisfacción la cual hace que evaluemos nuestros procesos en cuanto a pedidos de compra se refiere, plazos de entrega, pedidos urgentes...

Obtención de respuestas positivas para establecer relaciones duraderas con los proveedores.

### **Evaluación del departamento de compras**

El conocimiento de nuestros proveedores es fundamental en cuanto a sus niveles de calidad como a su capacidad de respuesta para el desarrollo de nuestra actividad, para ello se implanta la evaluación de proveedores.

En Spanish Kits Company S.L. tenemos implantado el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones donde se recoge la evaluación de proveedores con frecuencia anual por parte del Departamento de Compras para confirmar que todos nuestros proveedores cumplen con los requisitos que establecen nuestros estándares de calidad.

Nuestro objetivo es que todos nuestros proveedores estén acordes con nuestros requerimientos y en caso negativo intentar formar a los mismos para establecer relaciones duraderas con ellos, siempre desde el diálogo e informando de nuestras inquietudes para que nuestro servicio al cliente sea lo mejor posible.

### **Gestión de incidencias**

Una buena gestión de incidencias es fundamental para que todos los procesos se desarrollen de manera adecuada, en ocasiones surgen incidencias con respecto a los proveedores bien incumplimientos de fechas de entrega de productos o productos no conformes y es fundamental una gestión eficaz de estos puntos cuando se producen para que no afecten al resto de los procesos.

Desde el Sistema de Calidad de Spanish Kits Company S.L. y a través del procedimiento POCM-05 Control de No Conformidades y el procedimiento POCM-06 Acciones Correctivas y Preventivas se registran todas las incidencias que se producen a lo largo del ejercicio y las medidas que se toman a través de la entidad en



caso que sea necesario. A través de los indicadores Producto No Conforme e Incumplimiento de Fechas de Entrega por parte de Proveedores se mide el buen funcionamiento del sistema en cuanto a proveedores se refiere, comparando con los datos obtenidos del ejercicio anterior para ver la evolución del sistema. Se intenta mejorar año tras año y minimizar las incidencias producidas en todos los ámbitos de nuestra entidad.

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores**

Para poder minimizar las incidencias que pueden llegar a surgir y determinar qué proveedores cumplen con nuestros estándares de calidad se implanta el sistema de clasificación de proveedores.

A través del procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se establece un criterio de clasificación de proveedores basados en tres categorías A, B y C para ubicar a cada uno de ellos en la que le corresponde y así tener una base para evaluarlos posteriormente.

Nuestro objetivo fundamental es conseguir que todos nuestros proveedores alcancen la categoría A.

#### **Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas**

Desde Spanish Kits Company S.L. queremos acercar a nuestros grupos de interés a todas las iniciativas de las que somos partícipes.

Spanish Kits Company S.L. a través de su responsable

en RSE envía a todos los proveedores con frecuencia anual una comunicación en la que se indica que somos firmantes del Pacto Mundial de modo que somos una entidad implicada socialmente en muchos aspectos, se anima a los proveedores a consultar nuestro Informe de Progreso, al alcance de todos en nuestra página web, procurando acercar a este grupo de interés a la RSE.

Queremos acercar a todos nuestros proveedores a la RSE hasta el punto incluso de que se animen a ser también firmantes del Pacto Mundial.

#### **Visitas de verificación**

Para poder confiar en que nuestros proveedores cumplen con los estándares de calidad que les exigimos es necesario realizar visitas de verificación a sus instalaciones.

Se realizan inspecciones periódicas, inesperadas en ocasiones, en las instalaciones de todos nuestros proveedores, incluyendo los que se encuentran fuera de España, para comprobar el estado de las instalaciones y el proceso de producción de nuestra materia prima.

Aumentar nuestros estándares de calidad a nivel de toda la entidad y sus actividades e inculcar a nuestros proveedores nuestros requisitos de calidad e inquietudes respecto a ciertos procesos para minimizar las posibles incidencias y mejorar nuestro servicio.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Se establecen medidas para la optimización del uso de papel, y se imparten cursos y charlas de concienciación a todo el personal por parte del Responsable de Calidad y Medio Ambiente

---

### Manual de Calidad y Medioambiente

En el manual de Calidad y Medioambiente se recogen todos los datos relativos a la actividad de Spanish Kits Company S.L. tanto en materia de calidad como de medio ambiente que sientan las bases para establecer los procedimientos que regulan nuestros procesos. Desde el año 2006 Spanish Kits Company S.L. cuenta con manuales de calidad y medioambiente en los que se recogen absolutamente todos los procesos, objetivos e información necesaria de nuestro sistema de calidad y medio ambiente identificando los puntos críticos de nuestra actividad y el procedimiento para subsanarlos siempre desde la base de la mejora continua.

Anualmente se revisan los manuales de calidad y medio ambiente para adaptarlos a las nuevas necesidades de la entidad, intentamos estar siempre lo más actualizados posible.

### Política de Calidad y Medioambiente

En el manual de Calidad y Medioambiente se recogen los pilares fundamentales respecto a la calidad y las inquietudes medioambientales que tiene Spanish Kits Company S.L. sentando así las bases para toda nuestra actividad.

También desde 2006, fecha en la que se implantó el sistema de calidad y medio ambiente Spanish Kits Company S.L. cuenta con políticas tanto de calidad como de medioambiente en las que se recogen las inquietudes de la entidad con respecto a ambos temas y sus objetivos principales.

Revisar las políticas y adaptarlas a las nuevas necesidades de la entidad según sea necesario para estar lo más actualizados posible y por otro lado difundir las mismas entre nuestros grupos de interés para mantenerlos informados en todo momento de nuestros ideales y compromisos.

### Consumo de papel anual en kilogramos

Spanish Kits Company S.L. es una pyme muy

comprometida con el medio ambiente, además por nuestra actividad no somos una entidad con un alto impacto ambiental por lo que uno de los puntos que controlamos es el consumo de papel en Kg de la empresa.

A través del Sistema de Gestión Ambiental y más concretamente del indicador reducción en la generación de residuos de papel, los cuales siempre se reciclan, se mide mensualmente la producción de estos residuos y se comparan con los datos obtenidos en el mismo periodo del ejercicio anterior procurando siempre la disminución de dicha generación. A través de la instrucción IT-02-POCM-01 Programa de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente se establece como objetivo ya cuantificado el % de reducción que se quiere conseguir con respecto al ejercicio anterior, se analiza cuatrimestralmente para poder tener margen de maniobra en el caso de que el indicador no funcione según lo esperado. Con carácter semestral se imparten por parte del Responsable de Calidad y Medio Ambiente cursos de formación relacionados con el Medio Ambiente a la totalidad de la plantilla, para transmitir la política de la entidad, para que conozcan el Manual de Buenas Prácticas Ambientales y concienciar con respecto a la generación de residuos inculcando las buenas prácticas con respecto al reciclaje, política de luces para minimizar en lo posible el consumo de energía eléctrica...

Como prioridad para Spanish Kits Company S.L. es siempre la mejora continua en todos los procesos de nuestra actividad.

### Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino

En Spanish Kits Company S.L. se generan como residuos peligrosos fluorescentes y equipos electrónicos los cuales son recogidos y tratados por una empresa especializada, Befesa y como residuos no peligrosos producimos por un lado residuos de papel, plástico y cartón los cuales son recogidos para su posterior reciclaje por la empresa All Safe, especializada en este tipo de residuos; restos de toner y cartuchos de tinta gestionados por la empresa biotran y residuos orgánicos derivados de nuestra propia actividad.

Minimizar al máximo la producción de residuos durante cada ejercicio considerado con respecto a los producidos en los del año anterior.

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel**

A través de los cursos y charlas impartidas por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente a la totalidad de la plantilla se indican una serie de buenas prácticas para reducir el consumo de papel, algunas tan evidentes como utilizar las dos caras de un folio antes de desecharlo.

Minimizar la producción de estos residuos e intentar animara al personal para que sugiera medidas de ahorro o de reciclaje de modo que cada vez exista una mayor implicación de la plantilla con respecto al Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

---

## **Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera**

Se evalúan anualmente y se analizan los resultados, se comparan con los resultados obtenidos en el año anterior y se concluye para ver si se ha mejorado en el presente ejercicio

---

### **Número de auditorías llevadas a cabo**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

Para la evaluación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente Spanish Kits Company S.L. se somete a dos auditorías anuales.

La mejora continua en procesos relacionados con el medio ambiente y la implicación del personal de la empresa de modo que puedan llegar hasta plantear acciones de mejora.

### **Manual de Calidad y Medioambiente**

En el manual de Calidad y Medioambiente se recogen todos los datos relativos a la actividad de Spanish Kits Company S.L. tanto en materia de calidad como de medio ambiente que sientan las bases para establecer los procedimientos que regulan nuestros procesos.

En el Manual de Calidad y Medio Ambiente se recogen todos los procesos relativos a Spanish Kits Company. A través de los procedimientos Pm-01 Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales se recogen los criterios para saber qué aspectos ambientales afectan a nuestra actividad para poder controlar y minimizar el impacto ambiental de la compañía.

Minimizar el impacto ambiental de la entidad en el entorno impartiendo más formación a la plantilla concienciando al personal.

### **Sistemas de Gestión de Calidad**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

A través del Sistema de Gestión de Calidad se mide en forma de indicadores los puntos críticos de nuestra actividad para comparar los datos con respecto al ejercicio anterior y evaluar el funcionamiento del sistema.

Incluir los nuevos indicadores si surgen nuevos puntos críticos, adaptar los indicadores existentes al comportamiento del sistema en función de los datos obtenidos y mejorar los datos obtenidos año tras año.

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente**

Para que el sistema funcione y sea revisado con la periodicidad establecida es fundamental el nombramiento de una persona responsable del mismo.

Desde que en el 2006 Spanish Kits Company S.L. implantó el Sistema de Calidad y Medio Ambiente se nombra un responsable del mismo que se encarga de revisar los procedimientos, calcular los datos y analizarlos sacando conclusiones que se trasladan a la cúpula de la directiva de la entidad para tomar las decisiones y las medidas pertinentes en caso que sea necesario.

El conocimiento y control absoluto por parte del Responsable del Sistema.

### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras**

El compromiso medio ambiental de Spanish Kits Company S.L. hace que se tengan en cuenta criterios relativos al medio ambiente y a su respeto por parte

de los proveedores para concluir en la elección de uno de ellos, se utilizan estos criterios como elemento diferenciador entre los proveedores.

En el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se recogen los requisitos que han de cumplir los proveedores para poder colaborar con Spanish Kits Company S.L. entre los que se encuentran una serie de requerimientos medioambientales.

Intentar dar más peso del que ya tienen a estos requisitos medioambientales a la hora de la toma de decisiones.

### **Sistema de gestión Ambiental**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 y EMAS III de Medio

Ambiente que se evalúa de manera continua e intenta mejorar del mismo modo, de modo que posee un elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

A través del Sistema de Gestión Ambiental se realizan las mediciones de los indicadores establecidos en materia de medio ambiente que Spanish Kits Company S.L. considera como puntos críticos.

La adaptación de los indicadores establecidos en función de los resultados obtenidos siempre bajo la premisa de la mejora continua y la inclusión de nuevos indicadores en caso de la detección de nuevos puntos críticos en cuanto a medio ambiente se refiere.



# COMPATIBILIDAD GRI-G4



G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

7430

G4-3 - Nombre de la organización.

Spanish Kits Company S.L.

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

Laboratorio cosmetico especializado en kits de confort para los sectores hospitalario y para emergencia y ayuda humanitaria y kits educativos

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización

C/ Sierra Morena, 16. Pol. Ind. San Fernando II

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

Alemania, Arabia Saudí, Australia, Bélgica, Burkina Faso, Catar, Chad, Colombia, Dinamarca, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Irak, Jordania, Kuwait, Líbano, Luxemburgo, Malta, Níger, Noruega, Países Bajos, Portugal, República Árabe Siria, República Dominicana, Suiza, Yemen

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

Spanish Kits Company S.L. es una Sociedad Limitada estructurada mediante un organigrama de forma piramidal con los siguientes puestos: Consejero Delegado; Director General; Responsable de Compras; Director Financiero y RRHH; Director Técnico; Director de Operaciones; Director Comercial para la actividad Hospitalaria Nacional; Director Comercial para las actividades Hospitalaria Internacional, Ayuda Humanitaria Nacional e Internacional y Educativa Nacional e Internacional; Assitant; Responsable de Diseño; Responsable de Muestras; Jefe de

Contabilidad; Jefe de Almacén; Responsable de Administración de Almacén; Responsable de Línea de Manipulado; Jefe de Ventas actividad Hospitalaria Nacional; Jefe de Ventas Actividad Ayuda Humanitaria Internacional Zona de Oriente Medio; Jefe de Ventas de la actividad Hospitalaria Internacional y Ayuda Humanitaria Zona UE; Jefe de Ventas actividad Ayuda Humanitaria Nacional y Educativa Nacional; Jefe de Ventas actividad Educativa Internacional; Auxiliar Operaciones; Auxiliar de Administración; Auxiliar de Almacén; Personal de Línea de Manipulado; Key Account actividad Hospitalaria y Ayuda Humanitaria Internacional Zona Alemania; Telemarketing Francófona y Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

27

G4 - 10 a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

No hay respuestas

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por

convenios colectivos

#### Porcentaje de empresas cubiertas por convenio colectivo (G4-11)

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización.

#### No hay respuestas

G4-13 - Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: a) cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y c) cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato

#### No hay respuestas

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

#### No hay respuestas

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

Tenemos proyectos de colaboración y desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas: Somos proveedores de UNICEF desde el año 2009 fabricando kits de higiene para cubrir las primeras necesidades de la población en cualquier situación de emergencia, este año también hemos servido pedidos en mayor medida que el anterior a otras agencias pertenecientes a Naciones Unidas con es el caso de UNFPA y UNDP. También colaboramos anualmente en las iniciativas de UNICEF España tales como Cumpleaños y Emergencia Tifón Filipinas. Procuramos colaborar con iniciativas y actos que se proponen desde Global Compact España.

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por

ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: a) ostente un cargo en el órgano de gobierno; b) participe en proyectos o comités; c) realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; d) considere que ser miembro es una decisión estratégica.

#### No hay respuestas

G4-17 - a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes y b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

#### No hay respuestas

G4-18 - a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

Tenemos proyectos de colaboración y desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas: Somos proveedores de UNICEF desde el año 2009 fabricando kits de higiene para cubrir las primeras necesidades de la población en cualquier situación de emergencia, este año también hemos servido pedidos en mayor medida que el anterior a otras agencias pertenecientes a Naciones Unidas con es el caso de UNFPA y UNDP. También colaboramos anualmente en las iniciativas de UNICEF España tales como Cumpleaños y Emergencia Tifón Filipinas. Procuramos colaborar con iniciativas y actos que se proponen desde Global Compact España.

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria

Sobre todo reportamos en España que es donde se sitúa nuestra sede, pero les enviamos el informe de progreso a todos nuestros clientes a nivel mundial y a todos nuestros proveedores, además está disponible para consulta en nuestra página web

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización

de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: 1) Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. 2) Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: a) una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o b) una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

#### No hay respuestas

G4-21 - Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: a) indique si el Aspecto es material fuera de la organización; b) si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así; c) describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades; d) indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

#### No hay respuestas

G4-22 - Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

#### No hay respuestas

G4-23 - Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

#### No hay respuestas

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. pág. 44 VÉASE EL MANUAL DE APLICACIÓN

#### No hay respuestas

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

#### No hay respuestas

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la

participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

#### No hay respuestas

G4-27 - Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

#### No hay respuestas

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

#### No hay respuestas

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).

#### No hay respuestas

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

#### No hay respuestas

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

#### No hay respuestas

G4-32 - a) Indique qué opción «de conformidad- con la Guía ha elegido la organización. b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad- con la Guía.

??

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria; b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación

externa; c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación; d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

No hay respuestas

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

No hay respuestas

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

Código Ético / Conducta

Specific Standard Disclosures » Materialidad

No hay respuestas





Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

