

2015

# Communication On Progress (C.O.P) MP Diclesa S.L



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.



# Informe de Progreso Pacto Mundial

## M.P. Diclesa

---

Con este segundo Informe de Progreso queremos renovar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y mostrar cómo hemos llevado a cabo la aplicación y divulgación de sus Diez Principios a lo largo del último año.

El fin de este Pacto Global es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones no gubernamentales (ONGs), sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción. Consideramos el desarrollo sostenible como parte de nuestra responsabilidad social corporativa y como uno de nuestros valores más importantes. Estamos comprometidos con el desarrollo de productos que contribuyan al desarrollo sostenible, y para reducir el impacto ambiental de los procesos productivos.

Esta integración de principios se materializa en el compromiso de una serie de acciones y procedimientos concretos, los cuales verificamos en el siguiente informe.

Este compromiso se realiza desde el Consejo de Administración de M.P. Diclesa, haciendo además partícipe directo y activo a todos los departamentos y trabajadores de nuestra empresa, buscando la integración continua de los principios de Pacto Global en todos los procesos y acciones diarias en los éstos se involucren. Mirando hacia el futuro vamos a seguir trabajando para fomentar los objetivos de la Naciones Unidas. Asimismo, seguiremos aportando el conocimiento y las habilidades de nuestros profesionales para ser un referente ante la constante transformación de los mercados y las sociedades.

Con el ánimo de seguir esfronzándonos en la consecución de estos objetivos como parte esencial de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa y de nuestra forma de actuar, desde MP Diclesa, hacemos público de nuevo nuestro compromiso asumido en Agosto de 2013, como empresa que apoya los Principios del Pacto Mundial.

*Juan Manuel Lagullón Escamilla,*

CEO MP Diclesa S.L.



## SEGUNDO INFORME COP

# Communication on Progress Mp Diclesa

## 1 Principios de Derechos Humanos

*Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

*Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

### 1.1 Descripción

El Grupo MP Diclesa apoya y vigila que no se produzca ningún incumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su trabajo y en los procesos de producción y gestión en los que se involucra diariamente.

En esta labor, apoya a sus empleados para que estén en alerta y manifiesten cualquier hecho que pudiera suponer violaciones de los Derechos Humanos en nuestro ámbito de trabajo.

### 1.2 Implementación

Establecimiento de un sistema abierto para los trabajadores donde puedan expresar sus inconformidades al respecto. A su vez, se establece un mecanismo de respuesta inmediata de estas inconformidades, las cuales son tramitadas por el Comité de Empresa, siendo la solución comunicada al interesado y en los Tablones de Anuncios del Grupo M.P. Diclesa.

En el caso de que cualquier trabajador crea observar una violación de los derechos humanos en el ámbito de nuestro trabajo, pero fuera del ámbito de decisión del Grupo M.P. Diclesa, y ésta sea considerada grave por el Comité de Empresa, el caso será revisado y las medidas consideradas serán comunicadas al trabajador las denunció.

Este sistema será empleado en todos los centros de trabajo del Grupo M.P. Diclesa de manera coordinada.

El Grupo revisará los riesgos relacionados a los derechos humanos y el impacto en el sector comercial y en los países en los que operan, a través del el Informe de Valoración de Riesgos en [www.humanrightsbusiness.org](http://www.humanrightsbusiness.org).



### 1.3 Indicadores de implementación

#### 1. Vigilancia de Derechos Humanos

Se medirá anualmente el número de comunicaciones realizadas, revisadas y medidas tomadas anualmente sobre temas de violación de Derechos Humanos.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

*Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

*Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

Al igual que en años anteriores no se ha producido ninguna incidencia en este ámbito. Nuestros trabajadores no han comunicado ningún tipo de inconformidad sobre sus derechos humanos en el trabajo, tampoco en los procesos de producción y gestión en los que trabajan diariamente. Gracias a este ratio verificamos la implementación del primer principio de Global Compact satisfactoriamente.



## 2 Principios Laborales

*Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

*Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

*Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil*

*Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

### 2.1 Descripción

El Grupo M.P. Diclesa considera necesaria aplicar los principios de no discriminación en el empleo por aspectos de raza, color, religión, sexo, edad, estado civil, orientación sexual e identidad de sexo y nacionalidad.

Por otro lado, el Grupo M.P. Diclesa es muy consciente de los riesgos laborales en el ámbito de la empresa, por eso tiene una política de reducción de riesgos laborales, tanto físicos como psíquicos, en el ámbito laboral y apoya la formación de sus trabajadores.

Además, dentro de su política de mejora continua de la calidad se preocupa por la mejora en los puestos de trabajo y en los procesos laborales diarios, entendiendo que un mejor entorno laboral redundará en la mejora de la salud de sus trabajadores y en una mejora en nuestros productos y servicios.

Finalmente, la Empresa también respalda los derechos de asociación de sus trabajadores en organizaciones sindicales y establece un diálogo fluido con los mismos.

### 2.2 Implementación

En cuanto a la aplicación de los criterios de no discriminación en el trabajo se aplican en los criterios de selección de personal y de retribuciones del Grupo M.P. Diclesa.

La mejora continua de los puestos de trabajo y de los procesos laborales se incorporamos nuevas técnicas y métodos de trabajo. Método picking.

En el aspecto de los riesgos laborales, el Plan de Prevención del Grupo se implementa a través de una triple línea de: 1) Información al trabajador sobre los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo específico, 2) De formación a los trabajadores para reducir estos riesgos y 3) De vigilancia de la salud de los trabajadores mediante controles médicos periódicos, para prevenir y detectar precozmente los problemas. Además, los trabajadores encargados de procesos industriales reciben un Equipo de Protección Individual (EPI), para prevenir los riesgos específicos de su labor.

Para la integración de las necesidades de los trabajadores y aspectos de mejora de los procesos de producción y comercialización, el Grupo M.P. Diclesa fomenta que sus trabajadores comuniquen cualquier aspecto que consideren, tanto sobre no discriminación, como de mejora en los puestos de trabajo y en los procesos industriales, administrativos o comerciales que les competen, en un proceso de mejora de calidad continua. Para ello se les ofrece un buzón de sugerencias para los trabajadores. Las



Notificaciones realizadas serán resueltas en un plazo breve y se informará a los trabajadores de las decisiones y medidas empleadas. A su vez, la empresa fomenta entornos de trabajo cada vez más colaborativos, bajo el lema “Delegar responsabilidades: todos suman, todos ganan”, y utiliza la Escucha activa como palanca de motivación hacia sus empleados.

Al respecto del apoyo a los principios de libre asociación, se producen reuniones periódicas con delegados sindicales mensuales para conocer e identificar posibles conflictos entre la empresa y sus trabajadores, con el fin de prevenirlos y reducirlos en sus inicios.

## 2.3 Indicadores de implementación

### 1. No discriminación

- Resolución de conflictos laborales en la empresa

### 2. Calidad y mejora continua de la empresa

- Años de mantenimiento de la norma de calidad de la empresa ISO-9001, Indicadores de síntesis previsto (Tratamiento de no conformidades internas)
- Nuevas técnicas y métodos de Picking.

### 3. Riesgos laborales

- Indicadores de síntesis utilizados en el Plan de Prevención de Riesgo

### 4. Necesidades de los trabajadores

- Indicadores de resolución de sugerencias. Sugerencias recibidas y acciones planteadas.
- Indicadores de motivación y compromiso de los empleados, Delegación de responsabilidades.

### 5. Principios de libre asociación

- Número de reuniones periódicas con los comités de empresa y sindicatos. Grado de satisfacción de las mismas. Acuerdos logrados, conflictos solventados y pendientes.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

*Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

*Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

*Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil*

*Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

Grupo Mp Diclesa en la consecución de sus políticas laborales, desarrollando actividades en países en vías de desarrollo.

La empresa ha desarrollado cursos de formación, (externos e internos), con frecuencia trimestral, donde los trabajadores eran a la vez formadores de su propio conocimiento en determinadas áreas de trabajo, lo que ha contribuido un mejor clima laboral y con ello mejora de nuestros productos y servicios.



Estos cursos desarrollados durante 2014, han desembocado en mayor integración de los trabajadores. La empresa en 2015 ha fomentado entornos de trabajo cada vez más colaborativos, bajo el lema “**Delegar Responsabilidades: Todos suma, todos ganan**”, donde empleados y directos aporta su granito de arena a la hora de llevar a cabo un proyecto en el seno de la organización.

Esto ha llevado a una mayor autonomía y libertad de movimiento por parte de los trabajadores. Un modelo que juega a favor del TRABAJO EN EQUIPO y de la consecución compartida de objetivos, lo que se traduce en una mayor motivación y compromiso de los empleados.

La **escucha activa** como palanca de motivación al empleado, esta actitud ayuda a acercar posturas entre empleado y manager. “Lo más importante en la comunicación es escuchas aquello que no se dice” **Peter F. Drucker**. Esta herramienta ha ayudado considerablemente a la mejora en la implantación del Ciclo de Deming, procedimiento incorporado en 2014, como estrategia de mejora continuada de la calidad en cuatro pasos. PLANIFICAR - HACER - VERIFICAR - ACTUAR



Las jornadas de Coaching empresarial, incorporadas en 2014, (LMI) Leadership Management Spain, talleres de trabajo de desarrollo profesional y personal orientadas a la productividad, siguen realizándose trimestralmente avanzado paulatinamente en sus resultados hasta la fecha.

Derechos de asociación de los trabajadores en organizaciones sindicales, Se realizaron nuevas elecciones sindicales el 1 de Octubre de 2013 fueron designados tres representantes de los trabajadores en la empresa. Durante estos dos años, los representantes de los trabajadores han velado por sus intereses, así como han sido periódicamente informados ante modificaciones surgidas en la Ley.

Mejora calidad, Grupo Diclesa empezó a utilizar a principios de 2015 técnicas y métodos de picking, nuevos sistemas en la realización de pedidos, minimizando el error humano en la preparación de pedidos, con este sistema la empresa ha conseguido tener clientes más satisfechos y asegurar el control patrimonial, menos errores, menos pérdidas, mayor beneficio.

Mp Diclesa continúa la implementación de los riesgos laborales en la empresa, a través de un curso de prevención anual, y controles médicos de sus trabajadores, así como renovación de los equipos de protección individual.

El buzón de sugerencia implementado hace dos año, donde los trabajadores comunican sus inquietudes y estas son evaluados y notificados a los mismos en un breve plazo, continua con una evaluación por parte de los empleados.



grupo  
diclesa

A nivel de Grupo, una nueva herramienta de información se puso en marcha en 2013. **InaCátalog** herramienta comercial eficaz para tomar pedidos e integrarlos automáticamente en el ERP de la empresa. La herramienta informática ofrece una solución integrada para el intercambio de información. Permite compartir en tiempo real los accidentes, y notificación de los incumplimientos. También permite a los usuarios establecer y supervisar los planes de acción, y la notificación se realiza automáticamente. Los resultados de esta herramienta de información han continuado favorablemente dentro de la organización durante los años de su implantación.

**Delegación Centro**  
Calle Silicio, 1 - naves 1 y 3  
28850 - TORREJÓN DE ARDOZ  
(Madrid)  
917 25 52 23

**Sede Central:**  
Parque Empresarial Campollano,  
Calle E, nº 50  
02007 – ALBACETE  
902 10 47 78

**Delegación Catalunya:**  
Carrer del Vent, 33  
08031 – BARCELONA  
933 57 21 42



### 3 Principios ambientales

*Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente*

*Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

*Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

#### 3.1 Descripción

El Grupo M.P. Diclesa se encuentra concienciado de los problemas ambientales en el entorno local y global y por ello, integra en sus procesos criterios de minimización de consumo de productos, energía y reducción de riesgos ambientales de su actividad diaria.

La empresa comprende su responsabilidad en cuanto a su producción, y también de sus necesidades de transporte ligado a la comercialización de sus productos, por eso trata, por un lado de mejorar en los rendimientos de trabajo de sus productos, como en la comercialización de productos con mejor perfil ambiental.

#### 3.2 Implementación

El Grupo M.P. Diclesa ha establecido una política de integración y mejora continua de su perfil ambiental y se encuentra certificada mediante la norma ISO 14001 por la certificadora TÜV. Para su desarrollo, se revisan de manera continua los procedimientos y el entorno de trabajo que permitan identificar mejoras en la productividad y en la reducción de los impactos ambientales, con un menor consumo de insumos y de residuos.

Además, las máquinas de lavandería y tintorería tienen un rediseño continuo buscando incrementar su productibilidad, sin reducir sus cualidades de calidad y durabilidad. Y progresivamente se mejoran los programas eco, y se brinda al cliente la posibilidad de ahorrar consumo de agua y energía en cada proceso de lavado.

La empresa es consciente de los problemas relacionados con el uso del agua, por tanto, ha instalado un depósito de recuperación de agua en la línea de producción, para los procesos de prueba de las máquinas.

Dentro de los productos que distribuye a sus clientes, el Grupo cuenta con una línea de productos eco. También tiene una política de compra responsable de productos, y ha incluido criterios ambientales y de responsabilidad social en la compra de sus insumos.

La empresa también apuesta por la reducción y el reciclaje y ha desarrollado una importante línea de compra y renovación de máquinas para su venta. Mejorando la eficiencia del parque existente general de lavandería, y a su vez reduciendo enormemente las necesidades de consumir nuevos materiales, y energía que supone la producción de nueva maquinaria.



MP Diclesa considera que la calidad de los productos del grupo redonda también en un mejor perfil ambiental, mejores productos suponen mayor duración de los mismos y menores consumos en su funcionamiento, por ello, continua realizando un esfuerzo por mantener la norma ISO 9001 de mejora de calidad continua.

Para reforzar este proceso, se realizan un proceso de retroalimentación con los técnicos y clientes analizando los problemas más habituales que surgen para su corrección preventiva en planta. En 2015 los controles preventivos han superado a los correctivos en materia de maquinaria.

En cuanto a la comercialización de los productos, el Grupo conoce las relaciones entre transporte y riesgos ambientales, por lo que trata de integrar criterios ambientales en la compra y uso de medios de transporte, procurando la elección de medios de transporte menos contaminantes cuando existen alternativas, además en 2014 desarrolló una política de transporte sostenible entre sus trabajadores (fomento de compartir coche, fomento de la bicicleta y de uso de técnicas de ahorro de combustible entre sus entre sus trabajadores y comerciales).

Además, los controles de calidad en la planta de producción, que comprueban exhaustivamente cada máquina antes de su salida de fábrica, permiten que el número de devoluciones sea mínimo, reduciendo las necesidades de transporte de la empresa.

### 3.3 Indicadores de implementación de la política

#### 1. Indicadores de producción industrial

- Reducción de consumo de agua: Indicador Consumo/trabajador; (Consumo/producción);
- Reducción del consumo eléctrico (Indicador Consumo/trabajador; Indicador Consumo/Producción).
- Mantenimiento de la norma de calidad de la empresa ISO-14001 (Tratamiento de no conformidades internas)
- Mantenimiento de la norma de calidad de la empresa ISO-9001 (Tratamiento de no conformidades internas)
- Gestión de residuos (kg de entrega de producto a gestor autorizado...)

#### 2. Indicadores de producto

- Reducción de consumo de agua (Consumo/kg de ropa tratada en programas eco); Reducción del consumo eléctrico (Indicador Consumo/kg de ropa tratada en programas eco), entre los productos vendidos cada año (marca propia)
- Indicadores de renovación de productos: Número de lavadoras mejoradas dentro de procesos de renovación y número de lavadoras renovadas en relación con el total de lavadoras vendidas.
- Inversiones en innovación y mejora de la calidad de sus productos.

#### 3. Indicadores de Transporte

- Medidas de fomento de transporte sostenible por los trabajadores de la empresa
- Devoluciones de producto, medido en euros, por volumen de ventas, medido en euros.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

*Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente*

*Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

*Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

Grupo Diclesa considera el desarrollo sostenible como parte de nuestra responsabilidad social corporativa y como uno de nuestros valores más importantes. Estamos comprometidos con el desarrollo de productos que contribuyan al desarrollo sostenible, y a reducir el impacto ambiental de los procesos productivos, por ello promovemos el uso de máquinas de lavado ecológicos con sistemas de ahorro de energía

El Grupo diseño un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para hacer frente a los problemas ambientales a escala global, desarrollando las políticas medioambientales comprometidas.

Se ha dado por finalizado el proyecto de recuperación de agua en los productos, con lo que se han reducido notablemente los consumos de agua.

La puesta en marcha en 2013 del Plan Renove para electrodomésticos ha proporcionado resultados muy positivos para la empresa, reduciendo la necesidad de consumir nuevos materiales, y la energía que supone la producción de nueva maquinaria. Además la introducción de nuevos programas de lavado ecológicos, incorporando a la línea de comercialización de lavadoras con programas ecológicos:

- Supereco washing programmes: consiguiendo un 25% menos de consumo energético y un 15% menos de consumo de agua.
- Cascade Drum: Sistema de perforación del tambor que ahorra hasta un 25% de humedad residual, y centrifugación por encima de 400G
- PowerWash: Palas de tambores perforadas que proporcionan más acción mecánica, menos consumo de agua.

Mantenimiento de la normativa de calidad de la empresa ISO – 14001

La política de transporte sostenible, introducida en la empresa ha sido muy aceptada entre los trabajadores.



Mp Diclesa participa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S) planteados a través de Global Compact, planteando su compromiso por la sostenibilidad, como progreso social y equilibrio medioambiental.

El pasado 5 Mayo de 2014, el Grupo Diclesa participó en la celebración del “*Día Mundial de la Higiene de manos*” bajo el lema *Salve vidas, limpie sus manos*, a través de un campaña comercial entre sus cliente de productos de limpieza, con el objetivo de crear una mejor manera de vivir a través de la higiene de manos, y prevenir todas aquellas infecciones evitables.

Bajo la división de equipamientos de lavandería industrial, TECNITRAMO plantea incorporar nuevas secciones ecológicas en su página web, ofreciendo consejos entre los usuarios de sus lavanderías.

**Delegación Centro**  
Calle Silicio, 1 - naves 1 y 3  
28850 - TORREJÓN DE ARDOZ  
(Madrid)  
917 25 52 23

**Sede Central:**  
Parque Empresarial Campollano,  
Calle E, nº 50  
02007 – ALBACETE  
902 10 47 78

**Delegación Catalunya:**  
Carrer del Vent, 33  
08031 – BARCELONA  
933 57 21 42



## 4 Principios anticorrupción

*Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

### 4.1 Descripción

M.P. Diclesa rechaza cualquier tipo de práctica de corrupción, incluyendo extorsión y sobornos, para lo que se siguen todas las normas y reglamentos nacionales y europeos. MP Diclesa declara su adhesión a la Convención contra la Corrupción de la ONU, y por tanto, su tolerancia cero hacia estas prácticas.

### 4.2 Implementación

La política anticorrupción es comunicada a todos los directivos y empleados de la compañía. Además, se apoyará a los socios y colaboradores a adherirse a esta política, y a que sea comunicado en el caso de que se observen algunas de éstas prácticas en los procesos comerciales en los que participe M.P. Diclesa.

En la actualidad la valoración de los riesgos de corrupción y soborno en el sector comercial de la compañía y en los países en los que opera no se han detectado riesgos relevantes, y parecen bastantes improbable en el futuro, por eso, las medidas tomadas son de observación de que se mantiene este escenario.

En caso de que se detecten riesgos o indicios de cambio, se tomarán medidas más en profundidad, como: Asignación de responsabilidades para la lucha contra la corrupción dentro de su compañía; Auditorías internas o externas para garantizar la consistencia con el compromiso de lucha contra la corrupción; Comunicaciones y formación a empleados en cuanto a los riesgos de las prácticas de corrupción y extorsión; Protocolo para guiar al personal en situaciones en las que se enfrenten a casos de extorsión y soborno.

### 4.3 Indicadores de implementación de la política

#### 1. Indicadores anticorrupción

- Casos legales: Contabilidad interna sobre incidentes, casos legales, fallos o resoluciones legales donde esté relacionado MP Diclesa. Las incidencias serán contabilizadas anualmente.
- Comunicaciones internas. Se informará sobre indicios que puedan afectar a la política anticorrupción observadas por miembros de nuestra empresa o comunicadas por socios y colaboradores directos de la empresa.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

M.P. Diclesa rechaza cualquier tipo de práctica de corrupción, incluyendo extorsión y sobornos, para lo que se siguen todas las normas y reglamentos nacionales y europeos. MP Diclesa declara su adhesión a la Convención contra la Corrupción de la ONU, y por tanto, su tolerancia cero hacia estas prácticas.

Las medidas realizadas antes las prácticas de este principio han sido meramente observativas, no obstante la empresa ha querido aplicar principios de buenas prácticas en cada una de sus actividades, incluye cuadernos de actuación de buenas prácticas para tintorerías, lavanderías y cocinas industriales.

También se ha participado en el **Programa Conexión Pacto**, Celebrado en Madrid, el 30 de Octubre 2014, y en Diciembre de 2014, en **Las Jornadas de Transparencia empresarial**, *la transparencia como marca clave de las organizaciones del futuro*.

El Grupo Diclesa es consciente que la transparencia juega un papel fundamental en el compromiso de los trabajadores de cualquier organización, y tiene un impacto directo y significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias, de la que todos participan. Transparencia, confianza y credibilidad son los tres pilares del liderazgo de la compañía.