



**Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2015**

## ÍNDICE

1. Carta de Dirección General de renovación del Compromiso
2. Introducción
3. Ética y valores
4. Recursos humanos
5. Accionistas e inversores
6. Medio ambiente
7. Cadena de suministro y proveedores
8. Clientes y consumidores
9. Contribución y cooperación con la sociedad
10. Comunicación y diálogo

## **1. CARTA DE PRESIDENCIA Y DIRECCIÓN GENERAL DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

Como cada año MYMLAND, fiel al compromiso adquirido con el Pacto Mundial ha continuado trabajando en la mejora del cumplimiento de los diez principios contenidos en el mismo.

La periodicidad de publicación de nuestra memoria de Responsabilidad Social tiene carácter bianual, si bien de forma anual emitimos un informe de progreso con los contenidos básicos que dan respuesta a nuestros compromisos adquiridos.

MYMLAND para asegurar la satisfacción de todos los grupos de interés en beneficio tanto de la organización de personas, las administraciones y sociedad en general, todo ello a través del desarrollo sostenible económico, ambiental y social de la organización.

A lo largo de 2014, el personal de estructura de nueva incorporación ha firmado con carácter individual la conformidad con el Código Ético.

En el campo de la sostenibilidad y acción social, hay que destacar el aumento de la colaboración reciclando los dispositivos tecnológicos de la organización. Durante el ejercicio 2014 los consumos eléctricos bajo un (10%), tóner (-3,9%), además los consumos de productos de limpieza mediante la implantación de planes de trabajo que incluyen recomendaciones y técnicas de ejecución, se han reducido un 20%.

En el ejercicio de referencia, el índice general de frecuencia de accidentes, se ha reducido tanto por empresas como a nivel de Grupo, mejorándose todos los índices conseguidos hasta la fecha. Todos estos logros no hubieran sido posibles sin la implicación de la compañía desde todos sus ámbitos y sin el compromiso de cada una de las personas que trabajan en MYMLAND de los principios de responsabilidad social que se impregnan en la compañía como una esencia propia.

En nombre de MYMLAND renovamos a través de esta carta dicho compromiso y declaro la firme intención de continuar apoyando y desarrollando los diez principios que lo constituyen y de mejorar los logros obtenidos por la compañía.

-----  
Lic. Ana María Heredia Venegas  
**Directora General**

**México, D.F. a 04 de Noviembre de 2015**

## **2. INTRODUCCIÓN:**

**MYMLAND es un grupo de servicios que está diversificado en cinco áreas de actividad principales.**

### **Bienestar Social:**

Es el destino de la Acción Social de MYMLAND generando empleo para madres solteras y personas de la tercera edad.

### **Trabajo Temporal:**

La respuesta de MYMLAND para las necesidades esporádicas y puntuales de nuestros clientes.

### **Almacenamiento:**

Es la actividad que en MYMLAND se realiza para el adecuado resguardo y manejo de la mercancía de nuestros clientes.

### **Logística:**

Es el análisis que MYMLAND realiza para identificar las rutas más adecuadas para el traslado de la mercancía de nuestros clientes, siempre con la finalidad de brindar un mejor servicio.

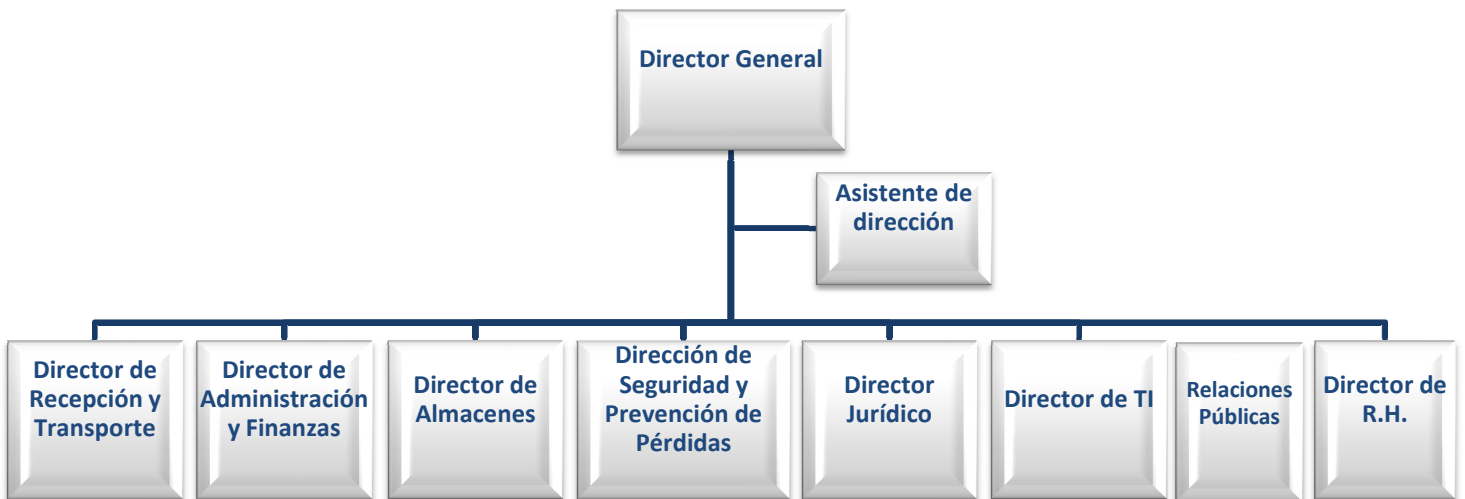
### **Distribución:**

En MYMLAND la finalidad es que nuestros clientes tengan la seguridad que su mercancía llegará en condiciones adecuadas y en los tiempos acordados.

En 2014, el volumen de negocio fue de 108 millones de pesos y con una plantilla integrada por 172 personas y con un mercado que se desarrolla principalmente en los Estado de Monterrey, Querétaro, México, Cancún, Tuxtla Gutiérrez, Veracruz y con las Oficinas Centrales en México Distrito Federal.



Durante el 2014 y hasta la composición del presente informe la composición del equipo directivo es la que a continuación se refleja.



- **MISIÓN DE MYMLAND**

Para MYMLAND la misión es generar valor brindando servicios que superen las expectativas de nuestros socios comerciales con seguridad, eficiencia, responsabilidad y la mejor infraestructura.

### **3.- VALORES Y ÉTICA**

La actuación de MYMLAND está dirigida a incrementar el valor de la empresa, por lo cual nos guiamos por tres principios básicos: **máxima seguridad para sus empleados, vecinos e instalaciones; absoluto respeto por el entorno; y satisfacción de las necesidades de sus clientes y calidad total de sus servicios.**

Los objetivos de MYMLAND en el campo de la ética y los valores establecidos quedan recogidos en nuestro Código Ético de obligado cumplimiento.

**Comité de Ética y Responsabilidad Social:**

Con el fin de dotar de poder ejecutivo al Comité de Ética y Responsabilidad Social (Comité de Dirección), MYMLAND ha unificado sus diversos comités de gestión implantados en uno solo con actividad multidisciplinar, el mismo está compuesto de forma estable por:

- **Presidencia**
- **Dirección General**
- **Dirección de Operaciones**

La periodicidad de reunión es al menos cada tres meses o cuando sea necesario, si bien se mantiene informado en tiempo real, mediante los subcomités participados por todas las direcciones funcionales (Calidad, Medioambiente, Prevención, Administración, Financiera, Informática y Formación), las cuales mantienen reuniones con periodicidad semanal.

- **Política de Responsabilidad Social (RS)**

Desde 2014, MYMLAND dispone de una Política de Responsabilidad Social, que está basada en la información, la transparencia e implicación en la realidad social, laboral, ambiental y económica de su entorno. Dicha política contiene los principios básicos de actuación de la compañía en relación con la calidad, medioambiente, prevención y responsabilidad social. La misma se complementa mediante el Código Ético en vigor.

“En MYMLAND, nuestra responsabilidad social se muestra en las acciones que emprendemos cada día con nuestro trabajo, siendo congruentes con nuestra Misión, basándonos en nuestros Valores y comprometiéndonos con nuestros colaboradores y sus familias, las comunidades donde operamos, el medio ambiente y los recursos naturales, para así construir el bien común. Buscamos la manera de minimizar impactos negativos y maximizar los positivos que nuestras operaciones puedan causar.

El desarrollo sostenible es un concepto que caracteriza nuestras actividades de servicios que proporcionamos. Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los/las empleados / as también tiene la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.”

- **MYMLAND** tiene implantadas las siguientes políticas corporativas derivadas de la Política Integrada de gestión:

## **POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

### **DESARROLLO PROFESIONAL**

El éxito a largo plazo de MYMLAND depende de nuestra capacidad para atraer, motivar y desarrollar empleados/as capaces de asentar nuestro crecimiento sobre una base constante. Es una responsabilidad importante para todos/as los/as ejecutivo/as de MYMLAND. La política de MYMLAND, consiste en contratar a colaboradores/as dotados/as de una personalidad y de aptitudes profesionales que les permitan desarrollar una relación a largo plazo con la empresa.

Cada nuevo colaborador/a que entra en MYMLAND se convierte un miembro de pleno derecho de una cultura de empresa, lo que implica un compromiso frente a la Organización, así como una constante voluntad de mejora que no da lugar a ninguna autosatisfacción.

Es el motivo por el que teniendo en cuenta la importancia de los valores de MYMLAND, se prestará especial atención a la adecuación entre las cualidades de un candidato/a y los valores de la Empresa.

. Esos principios y valores deben ser comunicados claramente desde el comienzo del reclutamiento.

Las personas que no están dispuestas a adherirse al Código Ético de MYMLAND, no podrán formar parte de la Empresa dado que esos documentos enuncian sus valores y sus principios fundamentales.

Además, para los puestos de dirección, será indispensable poseer cualidades de liderazgo específico y un sentido agudo de los negocios.

Al tiempo que se fomenta la promoción en el seno de la Empresa, la dirección y los/as responsables de recursos humanos deben interesarse por candidatos/as de valor fuera de esta y comparar las cualificaciones internas con las candidaturas externas, sin olvidar el apartado de la subrogación entrante y saliente tan característica de nuestro sector principal de actuación.

## **SELECCIÓN**

Aunque el empleo de medios específicos profesionales pueda mejorar el proceso de reclutamiento, la decisión de contratar o no a un candidato/a incumbe al responsable competente asistido por el equipo de recursos humanos. Esta decisión no puede ser tomada en ningún caso, por un consultor externo a la Empresa, aunque si asesorada.

Tal como recoge el Código Ético de MYMLAND, solo las aptitudes y experiencias de un candidato/a, así como su adhesión a los principios mencionados anteriormente, serán tomadas en consideración en el momento de la contratación. Su origen, nacionalidad, religión, raza, sexo o edad no forman parte, en ningún caso, de los criterios de selección.

La integración de nuevos/as colaboradores/as en la Empresa es tan importante como la selección de candidatos/as. En efecto, las personas recientemente contratadas deben de ser acogidas de forma que sus aptitudes y su personalidad puedan fundirse naturalmente en la cultura de la Empresa. Al igual que los/las nuevos/as colaboradores/as deben respetar esta cultura, el conjunto de los/as empleados/as debe de hacer prueba de apertura de espíritu respecto a las nuevas ideas y a las propuestas que emanen del exterior.

## **EL EMPLEO EN MYMLAND**

El Código Ético de MYMLAND describe el compromiso de la Empresa para apoyar y respetar plenamente un conjunto de principios y convenciones internacionales relativos a los derechos de los/as colaboradores/as, la protección contra el trabajo de los/as menores y otros temas de importancia. Dicho código debe ser respetado por doquier, en todas las circunstancias y en todos los niveles.

La dirección tomara las medidas adecuadas para asegurarse de ello.

Los/as colaboradores/as que no respeten el Código Ético, no podrán ser mantenidos/as en su puesto y tendrán que abandonar la Organización.

Además, nuestros principales proveedores y prestatarios/as de servicios externos deberán conocer el Código Ético y aplicarlo en sus relaciones con la Empresa.

MYMLAND ofrece un entorno de trabajo favorable a la salud y al bienestar de sus colaboradores/as, conforme a las normas más exigentes de fiabilidad, higiene y seguridad. Cada empleado/a debe velar por su seguridad, así como por la de sus colegas. Es la razón por la cual toda sugerencia relativa a eventuales mejoras será bienvenida y tratada con la mayor atención.

Al igual que no podría ser tolerada dentro del marco de una contratación efectuada por MYMLAND, no será admitida ninguna discriminación respecto al origen, la nacionalidad, la religión, la raza, el sexo o la edad por parte de un empleado/a de la Empresa.

Por otro lado, cualquier forma de acoso moral o sexual será no solamente prohibida sino activamente detectada y eliminada. Reglamentos Internos (Protocolo de Acoso), tratarán explícitamente de los problemas de acoso y discriminación con el fin de establecer la mejor prevención posible.

Sin embargo, en MYMLAND considera que evitar la discriminación y el acoso no es suficiente. Es esencial construir, además en todos los niveles una relación basada en la confianza y el respeto de todos/as los/as colaboradores/as. Por consiguiente, cada responsable debe informarse de la forma en que sus colaboradores/as se sienten en su trabajo (clima laboral, riesgo psicosocial). En MYMLAND está implantada una acción progresiva de encuestas de satisfacción interna por este motivo.

En MYMLAND se fomenta la contratación a largo plazo, pero no debe ser indiferente a su objeto social principal circunscrito en la prestación de servicios a terceros, es por ello que en ocasiones pudiera darse la necesidad inevitable de efectuar despidos colectivos, desde MYMLAND se garantiza a todos/as sus componentes el escrupuloso seguimiento de la legislación vigente, tomando las medidas adecuadas y posibles para reducir al máximo el impacto social negativo de tal situación.

#### **EQUILIBRIO ENTRE TRABAJO Y VIDA PRIVADA**

En MYMLAND, pensamos que nuestros/as colaboradores/as deben lograr un buen equilibrio entre su vida profesional y su vida privada, no solamente porque refuerza la satisfacción y la lealtad y porque mejora la productividad, sino también porque tiene una incidencia positiva en la reputación de la Organización y permite atraer y motivar a los/as empleados/as, así como conciliar imperativos económicos y bienestar.

MYMLAND está dispuesto a apoyar a los/as colaboradores/as que deseen participar activamente en la vida de la comunidad o asumir responsabilidades en organizaciones profesionales, municipales, culturales,

religiosas o benévolas, quedando entendido que el ejercicio de tales actividades durante las horas de trabajo debe ser sometido a la previa aprobación de la Organización.

## **REMUNERACIÓN**

MYMLAND respeta la equidad interna en grado superior, asumiendo de igual forma los plazos y compromisos adquiridos por patronales y representante sociales, mediante los acuerdos y Convenios Colectivos de aplicación.

MYMLAND periódicamente permite ser auditada de forma externa por profesionales para acreditar el cumplimiento de todas sus responsabilidades, de igual forma, facilita a sus clientes información de terceros objetivas que acreditan su cumplimiento ante las obligaciones tributarias y fiscales, en especial las que afectan a sus colaboradores/as.

La estructura salarial debe ser simple sin confundir con la falta de detalle y precisión, los conceptos remuneratorios deben de ser claramente identificables y cuantificables por los/as interesados/as.

Incumbe a cada responsable proponer, dentro del marco de la política de la Organización, la remuneración de sus colaboradores/as, teniendo en cuenta el mercado local, la capacidad individual, las aptitudes y las posibilidades de evolución.

Cada responsable debe comunicar igualmente la remuneración a los/as miembros de su equipo, si se considera necesario con la ayuda de la persona competente en recursos humanos, y la comunicación debe de hacerse de manera adecuada, clara y suficientemente transparente, en función de la capacidad profesional y las atribuciones específicas de cada uno.

La calidad de la comunicación en ese aspecto es parte esencial del dialogo que cada responsable debe mantener con sus colaboradores/as sobre cuestiones relativas a la remuneración.

La parte variable de la remuneración puede estar recogida en los diferentes convenios, siendo su cumplimiento una obligación o bien en el área de estructura ligada a la obtención de objetivos individuales por equipo, no siendo en ninguno de los casos y áreas consolidables.

Desde el área de RR.HH. se asegura que la política de remuneración se aplica equitativamente en toda la Empresa y que cumple con el Código Ético.

**EVOLUCIÓN PROFESIONAL**

La formación es parte integrante de nuestra cultura de empresa, cada colaborador/a, en todos los niveles, debe ser consciente de la necesidad de mejorar permanente sus conocimientos y aptitudes.

Por consiguiente, es indispensable estar determinado a seguir aprendiendo para ser empleado/a de MYMLAND.

La formación se logra, ante todo, mediante la práctica. Cada responsable debe de acompañar a sus colaboradores/as: esto es esencial para que cada uno progrese e su vida profesional.

La organización de programas de formación debe tener un objetivo definido y ser concebida para mejorar las aptitudes y calificaciones particulares. Es la razón por la cual estos se proponen dentro del marco de programas de desarrollo individual. En consecuencia, seguir un curso no debe ser nunca considerado una recompensa.

Los programas de formación deben de ser adecuados a nuestros servicios y clientes, el personal de recursos humanos debe colaborar con la dirección en la elaboración de dichos programas.

Se consideraran de gran importancia los programas que permitan mejorar los conocimientos lingüísticos de los/as colaboradores/as.

Los programas organizados en el Centro de Formación propio y los concertados están destinados a desarrollar y a compartir las mejores prácticas inherentes a las diferentes disciplinas de dirección del MYMLAND, siendo su objetivo es igualmente reforzar la cohesión de la Empresa.

Los programas de formación deben basarse dentro de lo posible, en un aprendizaje activo. Es necesario utilizar de manera óptima los programas e-learning en complemento o en sustitución de los programas de formación clásicos. En función de las necesidades, estarán a disposición en el lugar de trabajo o en la red mediante acceso de controlado ya que su finalidad es permitir un mejor acceso a la formación.

**EVOLUCIÓN PROFESIONAL (EVALUACIÓN Y DESARROLLO)**

Cada empleado/a es responsable de su propio desarrollo personal. Sin embargo la Empresa se esfuerza por ofrecer la posibilidad de progresar a todos/as aquellos/as que tengan el potencial necesario para desarrollar sus aptitudes.



Tales oportunidades deben tener en cuenta el potencial de cada colaborador/a y ser discutidas con total transparencia. Deben de ser concretas y concentrarse en la próxima etapa de la carrera profesional en lugar de apoyarse en vagas promesas e hipótesis. La Organización alienta a sus empleados/as que expresen sus objetivos y esperanzas, manteniendo con ellos/as un dialogo abierto.

La finalidad es saber conservar y motivar a los/as empleados/as proponiéndoles evoluciones de carreras profesionales realistas que les permitan desarrollar sus aptitudes a largo plazo, teniendo en cuenta la realidad económica y un entorno en constante evolución.

La Dirección de Recursos Humanos aporta su ayuda a la planificación requerida, conservando la flexibilidad necesaria para hacer frente a las situaciones imprevistas. Queda sin embargo, entendido que, dentro de sus atribuciones, cada responsable está igualmente a cargo de la preparación de los recursos necesarios de la Organización.

Consejos y apoyos periódicos son los mejores útiles para aumentar el rendimiento y ayudar a los/as empleados/as a mejorar sus aptitudes. Permiten, también corregir rápidamente los errores y transformarlos en experiencias positivas. En una empresa en la que las estructuras son planas, esos útiles favorecen, además una mejor delegación de las tareas. En la medida de lo posible, hay que privilegiar siempre el contacto personal respecto a la comunicación escrita, salvo que con la segunda opción favorezcamos la transparencia ante terceros.

Cada responsable debe procurar adoptar el papel de consejero para sus colaboradores/as.

Una evaluación formal debe llevarse a cabo con regularidad, de preferencia una vez al año. Su objetivo es comentar los resultados obtenidos y las posibilidades futuras, así como otros aspectos relativos al trabajo del empleado/a, entre ellos/as, sus aptitudes. Los aspectos positivos y negativos de los resultados obtenidos deben ser abordados abiertamente. Su evaluación debe basarse hechos y no en opiniones. Para los puestos de dirección, la evaluación se referirá esencialmente a los objetivos previamente determinados y al nivel de realización.

Incumbe a cada responsable manejar eficazmente el resultado y la persecución de los objetivos predeterminados.

En caso de resultados insuficientes persistentes, habrá que considerar la posibilidad de un despido. Esto se llevará a cabo con todo el respeto debido a la persona y deberá contemplar, en su caso, las indemnizaciones de fin de empleo que tengan en cuenta su situación personal y laboral.

En el momento de la evaluación del potencial, los resultados obtenidos constituyen el mejor indicador de talento. Por consiguiente, hay que confiar en cuanto sea posibles responsabilidades a los/as empleados/as con el fin de que puedan hacer sus pruebas. Los/as candidatos/as a los puestos de dirección deberán haber mostrado claramente su voluntad y capacidad de aplicar el Código Ético.

Las promociones se otorgan únicamente en función de la aptitud, la experiencia, los resultados y el potencial del empleado/a independientemente de su origen, raza, nacionalidad sexo, religión o de su edad.

Un mayor conocimiento en un campo específico es determinante para el éxito de la Compañía. Por eso, la rotación de los puestos debe ser realizada con cautela. Aunque resulte útil en ciertos casos, no debe desembocar en un debilitamiento de nuestras capacidades en áreas estratégicas.

#### **RELACIONES LABORALES MYMLAND**

MYMLAND garantiza la libertad de asociación de sus empleados/as y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

MYMLAND se abstiene de participar en cualquier acción dirigida a restringir el derecho de los/as colaboradores/as adherirse o no a un sindicato.

MYMLAND no se comprometerá en ninguna discusión con sindicatos u otras asociaciones representativas que se refiera a temas distintos del de las condiciones de trabajo y empleo.

#### **ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS**

El hecho de que MYMLAND ponga de relieve preferentemente a sus colaboradores/as y a sus servicios, y no a sus sistemas, se refleja en la organización y funcionamiento de sus recursos humanos.

Los procesos, sistemas y demás medios profesionales de los recursos humanos sirven para apoyar la gestión, pero nunca deben ser utilizados en detrimento de la dimensión humana, Esta última debe estar presente en cada momento y en cualquier circunstancia.

El/la responsable en recursos humanos debe tener el carisma y la credibilidad necesaria para que sus colegas le consideren como un interlocutor de confianza.

A la vez que ofrece un apoyo administrativo de primer orden, su principal tarea es aportar un valor añadido a la actividad de la Empresa y desempeñar un papel proactivo en cada situación en la que su contribución es requerida.

Los indicadores de clave de desempeño, propios a los recursos humanos, son útiles para la evaluación de los resultados de una unidad de recursos humanos, sin embargo conviene recalcar que el trabajo de esta última consiste de forma prioritaria en optimizar los resultados globales de la Organización, mejorando a su vez también las prestaciones de su personal.

El capital humano se vuelve, con toda evidencia, cada vez más importante y, por lo tanto, los recursos humanos desempeñan un papel esencial en la concepción y la puesta en obra de estrategias de recursos humanos que tengan un impacto sobre los resultados financieros, así como sobre la reputación y la eficacia de MYMLAND:

#### **Procedimientos internos**

Para asegurar el cumplimiento y la eficaz implantación de la normativa interna, la compañía elabora procedimientos de operación internos.

Todos los años MYMLAND realiza auditorias con personal capacitado para evaluar el cumplimiento y seguimiento de los procedimientos en cada una de sus áreas.

#### **Pacto Mundial**

Desde 2014, MYMLAND está adherida de forma voluntaria al Pacto Mundial, una iniciativa impulsada por la Organización de Naciones Unidas (ONU) cuyo objetivo es conseguir un compromiso de las empresas en la responsabilidad social por medio de la implantación de diez principios universales en el ámbito de la protección de los derechos humanos, las condiciones de trabajo, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

#### **4.- RECURSOS HUMANOS**

El modelo de gestión en MYMLAND ha desarrollado y consolidado un modelo del equipo humano homologado para todos sus centros que es coherente con la realidad empresarial y el entorno social en el que se desenvuelve. Los objetivos de este modelo son permitir que los hombres y mujeres que trabajan en la empresa puedan desarrollar sin límites su potencial humano y adaptar su nivel de formación a las necesidades empresariales.

##### **Relaciones laborales**

El marco en que se desenvuelven las relaciones laborales en MYMLAND cumple al 100% con la legislación laboral vigente, se aplican los convenios sectoriales que pudieran afectar a las actividades, cuando no se tiene referencia directa más cercana.

##### **Evolución de la plantilla (plantilla del número de trabajadores)**

##### **Desarrollo, promoción y formación**

La formación ocupa un espacio destacado en la actividad en MYMLAND. A través de los planes de formación, actualiza y adecúa los conocimientos de su personal conforme a los requisitos legales y de nuestros clientes, garantizando de esa forma una mejora continua en la prestación de los servicios.

La empresa ha puesto en marcha, a disposición de sus empleados beneficios sociales por ser miembros del MYMLAND, mediante acuerdos con organizaciones interesadas, dichas colaboraciones se publican a través comunicados internos.

##### **Diversidad de género e igualdad de oportunidades**

El marco de referencia de las actuaciones de MYMLAND en favor de la igualdad es la Ley de Igualdad y la Política de Responsabilidad Social (RS), de la que derivan: las Políticas de Igualdad y No discriminación, y de Conciliación, el Código de Conducta Ética, el Protocolo de Acoso del Acoso Sexual y Moral.

En 2014 no se han producido situaciones que activen el Protocolo de acoso vigente, aprovechando las reuniones periódicas que se mantienen desde la Dirección, con los Comités de Prevención, para indagar sobre situaciones potenciales que recomendasen acciones preventivas.

La compañía cumple con el objetivo del 2% de contratación de colectivos discriminados, incluidos los que tienen alguna discapacidad. En aquellos casos donde no es posible la contratación se establecen medidas alternativas aprobadas por la administración.

## **5.- ACCIONISTAS E INVERSORES**

### **Buen gobierno empresarial**

La misión de MYMLAND en relación con el buen gobierno es corresponder a la confianza que en ella han depositado sus accionistas. Con tal fin, su actuación está dirigida a incrementar el valor de la empresa.

## **6.- MEDIO AMBIENTE**

### **Responsabilidad social medioambiental**

Los objetivos de MYMLAND respecto de la protección medioambiental contenidos en la revisión por la dirección, son dimensionados conforme a la potencialidad de impacto que genera nuestra actividad, dado que no somos productores de materia alguna, ni manipuladores de elementos considerados de alto riesgo, los mismos se circunscriben al control de gestión de residuos, directos generados por nuestra actividad ordinaria, control de consumos: Gestión y Control que comprenden la electricidad, tóner, papel y productos de limpieza (ámbito no industrial).

Los principales instrumentos para alcanzar estos objetivos son las Buenas Prácticas Medioambientales, en oficina, Almacén y Servicios.

### **Política de Sostenibilidad**

Anualmente MYMLAND mediante su Revisión por la Dirección analiza, su desempeño desde todos los parámetros que le emplazan las diferentes certificaciones y códigos que mantiene en vigor, entre dichos requerimientos se revisa la acción sostenible de la organización y de dicho análisis se establecen objetivos y oportunidades de mejora para llevar a cabo en los ejercicios inmediatos.

## **7.- CADENA DE SUMINISTRO Y PROVEEDORES**

### **Responsabilidad social hacia los proveedores**

De acuerdo con los compromisos adquiridos en su Código Ético, MYMLAND proporciona a sus clientes y proveedores de bienes y servicios la información necesaria para asegurarse de que cumplen los requisitos legales y las normativas internas que les son aplicables.

La empresa incluye en los contratos que mantiene con sus proveedores de bienes y servicios una adhesión al Código Ético, además de compromiso indefinido con la Coordinación de Actividades Empresariales.

### **Sostenibilidad de los consumos**

El compromiso de MYMLAND en favor de la preservación del entorno le lleva a aplicar criterios de reducción, reutilización y reciclaje de las materias primas que consume, insertando en sus Planes de Trabajo información y recomendaciones al respecto.

## **8.- CLIENTES Y CONSUMIDORES**

Los principios de actuación de MYMLAND en relación con sus clientes y consumidores son la satisfacción de los requisitos y necesidades de los clientes mediante la prestación del servicio conforme con las especificaciones, plazos de entrega y otras condiciones contractualmente acordadas; la mejora continua de la calidad de los servicios; el cumplimiento de los requisitos legales y de los acuerdos voluntarios firmados por MYMLAND.

Para ello, la compañía se ha fijado como principales objetivos:

Lograr que no haya ninguna reclamación de los clientes.

Conseguir la máxima calidad en la prestación de servicios a nuestros clientes.

**Para alcanzar estos objetivos, la compañía utiliza entre otras herramientas, las siguientes:**

Los sistemas de gestión de la calidad.

La asistencia técnica a los clientes

Las encuestas de satisfacción.

Todos los sitios de MYMLAND tienen implantado un sistema gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008.

### **Índice de reclamaciones (No Conformidades)**

En 2014, MYMLAND ha atendido y corregido todas aquellas No Conformidades, derivadas de sus procesos de control, en las Auditoría Interna y externa, así como de las reclamaciones, recibidas, con el fin de analizar la evolución de los servicios prestados.

## **9.- CONTRIBUCIÓN Y COOPERACIÓN CON LA SOCIEDAD**

### **Compromiso con la sociedad**

El éxito y permanencia de MYMLAND depende de la prosperidad de la sociedad.

La empresa dirige de forma prioritaria sus acciones de responsabilidad social hacia grupos de interés directamente afectados por la actividad de la compañía o que pueden influir en la misma.

### **Contribución económico-social**

La principal contribución de MYMLAND a la sociedad es el empleo que genera. La empresa tiene una fuerte incidencia en las localidades en las que desarrolla su actividad.

### **Principales actuaciones**

Entre las actividades desarrolladas por la compañía durante 2014, cabe destacar: En el ámbito de la salud y la prevención:

La campaña anual y la acción informativa (conductos internos) para fomentar la seguridad laboral, principalmente orientadas a la prevención de accidentes.

Estudio ergonómico de puestos de trabajo como mejora de la salud laboral. En el ámbito de la formación laboral y la investigación.

**Entre las actividades desarrolladas por la compañía durante 2014, cabe destacar: En el ámbito de sostenibilidad y Acción Social:**



Colaboración con Organismos de reciclaje tecnológico orientados hacia la sostenibilidad de Organizaciones no Gubernamentales.

Colaboración con Centros Especiales de Empleo con Gestión de Residuos.

Entre las actividades desarrolladas por la compañía durante 2014-2015, cabe destacar: En el ámbito de la gestión orientada a nuestros clientes, proveedores y personal:

- Auditoria de Seguimiento a MYMLAND conforme a los requisitos de calidad de la norma ISO 9001:2008.
- Renovación del compromiso con el Pacto Mundial.

## **10.- COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO**

### **Información y transparencia**

MYMLAND lleva a cabo una política de comunicación basada en la información y la transparencia, de acuerdo con la voluntad de actuar como una empresa socialmente responsable. Para ello, dispone de un Plan de Comunicación cuyo objetivo es conseguir una relación fluida y estable con la sociedad, que esté basada en la confianza y la transparencia, y que ayude a prevenir conflictos entre partes y a obtener beneficios mutuos.

La información, el diálogo y la colaboración con la sociedad en general, y con los grupos de interés de la compañía en particular, son herramientas básicas de este Plan y, en consecuencia, del compromiso de responsabilidad social adoptado voluntariamente por MYMLAND.