



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

PORCELANOSA GRUPO AIE



Porcelanosa Grupo AIE
CR N-340 KM 55,800
Castellón

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Cientes
- Proveedores
- Empleados
- Medioambiente
- Comunidad/Sociedad Civil



PORCELANOSA Grupo

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Villarreal, 01 de marzo de 2016

Estimados Sres.,

PORCELANOSA Grupo se unió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2015. Nuestra intención fue asumir los Principios del Pacto Mundial como referencia del comportamiento responsable que queremos para la organización, para todos los que la formamos y para todos aquellos con los que nos relacionamos.

Con esta carta, en la que expresamente renovamos nuestro compromiso activo con la iniciativa, tengo el gusto de adjuntarles el Informe de Progreso 2015 de PORCELANOSA Grupo, en el que informamos sobre nuestros esfuerzos para la integración de los Diez Principios en la gestión de la organización y en las relaciones asociadas a nuestras actividades empresariales.

La dirección de PORCELANOSA Grupo entiende que nuestro nivel de calidad y el respeto al entorno donde realizamos nuestras actividades, no puede imponerse desde fuera, debe nacer desde el interior del equipo humano que forma el Grupo, y anima a todas las personas de la misma a hacer de la calidad y del respeto a la Naturaleza algo inherente a su propia vida cotidiana y a la de su trabajo.

"El éxito de PORCELANOSA Grupo. Se define por medio de las elecciones que realizamos día a día", por ello debemos seguir realizando elecciones responsables que lleven el máximo valor a nuestros clientes y nuestros empleados", persiguiendo proteger y mejorar las oportunidades del futuro, enfocado siempre hacia la gestión de recursos para satisfacer la necesidades económicas, sociales y estéticas, respetar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida.

Para todo ello, el equipo directivo se compromete a mejorar continuamente el Sistema de Gestión y avanzar en los 10 Principios del Pacto Mundial en las revisiones periódicas que mantiene.



M.ª José Soriano Manzanet
Consejera Delegada

Oficinas Centrales PORCELANOSA Grupo

Carretera Nacional 340, km. 55,8. Apartado de Correos 131. 12540 Villarreal, Castellón - SPAIN
Teléfono (+34) 964 50 71 40 Fax (+34) 964 50 71 41 www.porcelanosagrupo.com



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Porcelanosa Grupo AIE

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

CR N-340 KM55,800

Localidad

Villarreal

Provincia

Castellón

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.porcelanosa.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

María Jose Soriano Manzanet

Persona de contacto

Manuel Mezquita Renau

Número de empleados directos

1869

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

PORCELANOSA Grupo \nEmpresas que integran al Grupo PORCELANOSA\nPORCELANOSA \nVENIS\nGAMADECOR\nSYSTEM POOL\nL'ANTIC\nBUTECH\nNOKEN \nURBATEK

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

Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

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

PRESCRIPTORES

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés son los que tienen relación directa con la actividad de PORCELANOSAGRUPO AIE. En otros casos nos referimos a la sociedad en su conjunto y en particular a las comunidades presentes en el área de influencia de la compañía.

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

El Informe de Progreso abarca todas las actividades desarrolladas por la organización en su sede central y en los puntos de distribución en España. El Informe de Progreso no incluye información relativa a los puntos de venta de distribuidores en otros países. En este caso, los distribuidores son considerados como clientes.

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

Los criterios utilizados para establecer la materialidad han sido el enfoque de comportamiento responsable de PORCELANOSAGRUPO AIE (el Pacto Mundial es una de las referencias principales) y su Plan Estratégico, junto con los resultados obtenidos de los distintos canales de comunicación establecidos con los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión del Informe de Progreso, se realiza a través de su publicación en la página web corporativa, así como en el portal del Pacto Mundial. Además, también se ha realizado la comunicación de la adhesión de PORCELANOSAGRUPO AIE al Pacto Mundial a los grupos de interés identificados, como por ejemplo: clientes y proveedores (a través de la página web y catálogo de productos), e internamente se hace difusión entre los empleados mediante su publicación en los tabloneros informativos y en las reuniones de trabajo.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

¿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

Los Grupos de Interés identificados son aquellos que tienen relación directa con la actividad de PORCELANOSAGRUPO AIE. Las necesidades y expectativas de estos grupos son identificadas por la organización a través de los mecanismos de comunicación interna y externa implantados (buzón de sugerencias, reuniones de equipo, encuestas de satisfacción, visitas y acciones comerciales directas, etc.). Una vez identificadas las necesidades y expectativas de estos grupos, son analizadas e incorporadas a la estrategia de la organización, y es desplegada a través del conjunto de procesos que conforman el sistema de gestión de la organización.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

PORCELANOSAGRUPO AIE es una Sociedad Anónima, constituida en noviembre de 1973 y cuyo objeto social es: "Fabricación, venta al por mayor y menor, compra, exportación, importación, almacenaje e intermediación de toda clase de productos para la construcción, acabados y complementos para la vivienda, cerámica de pavimento y revestimiento en general, piedras naturales y artificiales, pavimentos estratificados, parkets, muebles decorativos y accesorios de baño". PORCELANOSAGRUPO AIE no cotiza en los mercados de valores.

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

No. Actualmente, la responsabilidad de la

coordinación de la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, recae en el Departamento de R.S.C. del Grupo Porcelanosa quienes Informan a la alta dirección de los asuntos de su competencia directa, así como de aspectos relacionados con los empleados., la organización ha incluido este punto en la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente.

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.

En el organigrama se muestra la estructura Organizativa y de Gobierno del Grupo. Los procesos de decisión y de buen gobierno para la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en línea con los Principios del Pacto Mundial, son gestionados por

el departamento de R.S.C. , quienes reportan al Consejo de Administración.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.porcelanosa.com>



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

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados



2

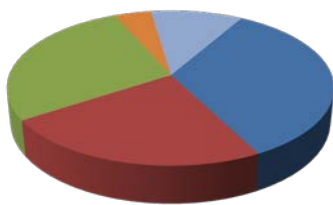
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 16
 Empleados: 11
 Proveedores: 13
 Accionistas: 0
 Administración: 0
 Comunidad: 2
 Medio ambiente: 5

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



142



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSAGrupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSAGrupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua. La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSAGrupo y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Comentarios

Objetivos

La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSAGrupo, y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSAGrupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSAGrupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como

manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua. La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSAGrupo y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Comentarios

La Política de Calidad es el elemento central del Sistema de Gestión de Calidad existente en PORCELANOSAGrupo y que la desarrolla. En este sentido, la compañía dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el año 2000. En dicho sistema, están identificados, definidos y desplegados los procesos necesarios para que PORCELANOSAGrupo asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, así como también lograr la satisfacción del cliente.

Objetivos

PORCELANOSAGrupo tiene establecido el objetivo de mantener la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad. Dicho objetivo se lleva cumpliendo desde el año 2000.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSAGrupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSAGrupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua.

Comentarios

Para garantizar su eficacia, la Política de Calidad debe ser difundida entre los empleados y otros grupos de interés que pueden estar implicados en las actividades de la empresa. PORCELANOSAGrupo ha difundido su Política de Calidad, tanto a nivel interno como externamente. Los mecanismos utilizados para la difusión de la política han sido: publicación en el tablón de la empresa, en cada una de las Empresa integrantes del Grupo en Vila-Real, y en la página web

corporativa. Además se difunde a todas las personas que se incorporan en las empresas, durante el proceso de acogida.

Objetivos

El objetivo perseguido es concienciar al personal de la empresa y a los subcontratistas, de la importancia que tiene para PORCELANOSA Grupo la calidad tanto del producto suministrado como del servicio prestado.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios es esencial disponer de un Sistema de Gestión eficaz. Una de las herramientas más potentes para evaluar la eficacia del sistema son las auditorías (internas y externas) a las que PORCELANOSA Grupo se somete voluntariamente. Anualmente, como uno de los elementos clave del Sistema de Gestión de Calidad,

Objetivos

Se realizan auditorías internas de todos los procesos. Los resultados de estas auditorías son utilizados por la compañía para impulsar acciones de mejora. Otro de los objetivos de las auditorías realizadas es evaluar el estado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados obtenidos son satisfactorios, lo que ha permitido mantener las certificaciones obtenidas.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Anualmente en PORCELANOSA Grupo se realizan, como mínimo, las siguientes auditorías por empresa: 3 Auditorías Internas: correspondientes al Sistema de Gestión (Calidad, Medio Ambiente, Cadena de Custodia y Seguridad y Salud Laboral). 4 Auditorías Externas: correspondientes al Sistema de Gestión (Calidad, Medio Ambiente, Cadena de Custodia y Seguridad y Salud Laboral), realizadas por entidades de certificación.

Objetivos

PORCELANOSA Grupo se plantea como objetivo mantener la intensidad y frecuencia de las auditorías,

así como las certificaciones alcanzadas.

Etiquetado e información transparente al cliente

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo define su misión como ser una organización líder que de servicio y valor añadido a sus clientes, estableciendo negociaciones, alianzas y convenios honestos, brindando un servicio exquisito y de calidad con tecnología punta, así como buscar la satisfacción total del cliente, el bienestar de los trabajadores y la innovación continua de sus procesos. Para realizar su misión, la organización considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta es uno de los pilares fundamentales. Uno de los principios recogidos en el Código de Conducta de PORCELANOSA Grupo es el cumplimiento de la legalidad. En este sentido, uno de los requisitos legales que son de aplicación a los productos suministrados por la compañía es la de informar al cliente acerca de sus características técnicas y funcionales, así como de que éstos lleven el correspondiente marcado CE. Tanto en el catálogo de productos (en soporte papel y en la web corporativa), como en el etiquetado, se ofrece información transparente al cliente.

Objetivos

Uno de los principios recogidos en el Código de Conducta de PORCELANOSA Grupo es el cumplimiento de la legalidad. En este sentido, uno de los requisitos legales que son de aplicación a los productos suministrados por la compañía es la de informar al cliente acerca de sus características técnicas y funcionales, así como de que éstos lleven el correspondiente marcado CE. Tanto en el catálogo de productos (en soporte papel y en la web corporativa), como en el etiquetado, se ofrece información transparente al cliente. El objetivo perseguido es que nuestros clientes dispongan de información actualizada sobre los productos y servicios que ofrece la empresa. Este es un elemento fundamental para

reducir el número de incidencias y reclamaciones.

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

La comunicación interna y externa de información relativa a nuestros productos y servicios, así como nuestro desempeño ambiental y riesgos laborales, entre otros aspectos, es un elemento fundamental para dar respuesta a nuestros grupos de interés. PORCELANOSA Grupo ha reforzado durante el último año la calidad de la información disponible en la página web corporativa. Actualmente se puede obtener información detallada de los productos (Fichas Técnicas, imágenes, vídeos de instalación,...) en 8 idiomas diferentes.

Objetivos

El objetivo perseguido con estas acciones es que nuestros clientes dispongan de información actualizada sobre los productos y servicios que ofrece la empresa y mejorar su satisfacción respecto a la información suministrada, Este es un elemento fundamental para reducir el número de incidencias y reclamaciones.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

El mecanismo utilizado para evaluar la información que está siendo transmitida a los clientes son las auditorías. Durante las auditorías que anualmente realiza la empresa, se evalúa la precisión y actualización de la información suministrada a los clientes y otras partes interesadas, sobre los productos y servicios suministrados. Los resultados obtenidos por PORCELANOSA Grupo en las últimas auditorías realizadas son satisfactorios, no habiéndose detectado desviaciones relativas a la información del producto. La compañía se marca como objetivo mantener estos resultados.

Objetivos

La compañía se marca como objetivo mantener estos resultados., y seguir con las exigencias de las Auditorías cada año.

Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Para gestionar las incidencias relativas a incumplimientos de la normativa sobre información y etiquetado, PORCELANOSA Grupo aplica los procedimientos documentados e implantados en sus sistemas de gestión. Todas las incidencias y no conformidades son documentadas y gestionadas para corregirlas. Además, se identifican las causas que las ha provocado y se implantan las acciones correctivas y preventivas que en cada caso proceda..

Objetivos

PORCELANOSA Grupo se ha marcado como objetivo la eliminación de las reclamaciones relativas al etiquetado del producto, por lo que desde el Departamento de Calidad, se están llevando acciones de revisión y actualización de dicha información.

Satisfacción del cliente

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSA Grupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSA Grupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua. La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSA Grupo y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Comentarios

Para PORCELANOSA Grupo, la calidad de los

productos y servicios ofrecidos es un elemento clave de diferenciación. Por esto es necesario maximizar los esfuerzos en identificar las necesidades y expectativas de estos grupos y en dar una respuesta adecuada.

Objetivos

Uno de los elementos clave de la Política de Calidad es el compromiso adquirido por la Dirección de la empresa de alcanzar la satisfacción del cliente y el de mejorar continuamente.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Una de las acciones planificadas y desarrolladas en materia de comunicación para reforzar la satisfacción de nuestros clientes, ha consistido en informar y hacer partícipes a nuestros proveedores de las incidencias recibidas y mejorar la comunicación de nuestras especificaciones de producto y servicio.

Objetivos

Con las acciones acometidas se pretende reducir el porcentaje de no conformidades, que puedan afectar a nuestros clientes, en los procesos de producción y prestación del servicio.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Anualmente, desde el Departamento de Calidad se realizan encuestas de satisfacción a una muestra de clientes del Grupo.

Objetivos

El objetivo perseguido a través de la realización de encuestas de satisfacción a nuestros clientes, es conocer su percepción acerca del grado de cumplimiento de nuestros productos y servicios con sus requisitos y expectativas.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

En este sentido, durante 2013 algunos de los aspectos mejor valorados están relacionados con la accesibilidad de los productos y servicios. Entre estos se encuentra: las herramientas de comercialización (newsletter mensual), calidad de los catálogos y las herramientas de venta (pagina web). Respecto a los aspectos que han alcanzado una valoración más baja, se encuentran: el cumplimiento del plazo global de entrega, el tiempo de resolución de incidencias y la satisfacción con las soluciones propuestas.

Objetivos

Las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción de los clientes son: dar prioridad en la contestación a las incidencias de los clientes y mejorar en el plazo de entrega, planificando antes de dar el plazo de entrega al cliente.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSA Grupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSA Grupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua. La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSA Grupo y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Comentarios

Objetivos

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo realiza sus actividades en un mercado competitivo y en el que adquieren cada vez más relevancia los diferentes grupos de interés. Por esto es necesario maximizar los esfuerzos en identificar las necesidades y expectativas de estos grupos y en dar una respuesta adecuada. Además de la calidad de los productos suministrados, una de las demandas habituales de nuestros clientes están relacionadas con la calidad de la atención, especialmente en todo aquello referido al servicio postventa. En relación con los servicios de atención al cliente, PORCELANOSA Grupo dispone de varios mecanismos: - Atención directa por parte del personal del Departamento Comercial - Atención de consultas e incidencias por parte del Departamento de Calidad; Además existe definido e implantado un procedimiento de servicio postventa.

Objetivos

Los objetivos establecidos están relacionados con la reducción del porcentaje de no conformidades e incidencias asociadas con el producto y el servicio.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Como parte del servicio de atención al cliente, PORCELANOSA Grupo gestiona todas las incidencias relacionadas con sus actividades, incluyendo aquellas que afectan al cliente, a la seguridad de los empleados y las que pueden generar un impacto en el medio ambiente. Para gestionar eficazmente las incidencias, PORCELANOSA Grupo dispone de procedimientos documentados e implantados en su sistema de gestión. Todas las incidencias y no conformidades detectadas son documentadas y gestionadas para subsanarlas. Además, se identifican las causas que las han provocado y se implantan las acciones correctivas y preventivas que en cada caso proceda.

Objetivos

PORCELANOSA Grupo tiene definidos objetivos de mejora. Son los siguientes: - Reducir un 5% el porcentaje de No Conformidades respecto a la facturación. - Reducir un 2% el porcentaje de producto no conforme. - Porcentaje de roturas en producción inferior al 4%.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Identificación del empleado con la entidad

Contrato de Trabajo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSAGrupo dispone de políticas claras recogidas en su Convenio Colectivo en torno a las horas de trabajo, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores. Los criterios en la gestión de recursos humanos en PORCELANOSAGrupo mencionan, entre otros, el cumplimiento de las condiciones de trabajo pactadas, la contribución, a través de diferentes medidas, a la mejora de la conciliación de la vida profesional y familiar, con acuerdos relativos a la redistribución y flexibilización del tiempo de trabajo compatibles con el mantenimiento de los objetivos de productividad, y la integración de las actuaciones en el ámbito de la seguridad y salud y en el del respeto ambiental en la gestión diaria de PORCELANOSAGrupo. No se distingue diferencia respecto a las retribuciones percibidas dentro de una misma categoría profesional entre hombres y mujeres. En relación con la remuneración de sus trabajadores, PORCELANOSA Grupo basa su política de compensación en el mercado laboral en el que se inscribe la actividad que desarrolla, el valor añadido aportado a la empresa, el mérito personal y la consecución de objetivos individuales y colectivos.

Objetivos

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSAGrupo define su misión como ser una organización líder que da servicio y valor añadido a sus clientes, estableciendo negociaciones, alianzas y convenios honestos, brindando un servicio exquisito y de calidad con tecnología punta, así como buscar la

satisfacción total del cliente, el bienestar de los trabajadores y la innovación continua de sus procesos. Para realizar su misión, la organización considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta es uno de los pilares fundamentales. PORCELANOSAGrupo definió en Diciembre de 2014 el código de conducta que recoge los principios éticos y de comportamiento que deben regir las relaciones comerciales de PORCELANOSAGrupo. El Código de Conducta ha sido difundido entre los empleados de la compañía a través de diferentes medios (tablón de anuncios, correo electrónico,...).

Objetivos

Los objetivos perseguidos con la elaboración del Código de Conducta son facilitar las relaciones cotidianas en un ambiente ético, honesto y respetuoso con los valores de PORCELANOSAGrupo, con la legalidad vigente y con los principios elementales del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un protocolo de acogida al nuevo personal que incluye: - Formación en SAP, PRL, Calidad, MA, Cadena de Custodia y Producto, según sea la Empresa de incorporación También existe información publicada acerca de la composición de los órganos directivos en el Manual de Acogida de la empresa. Esta información está disponible para los empleados ya que el manual se entrega a las nuevas incorporaciones como parte del proceso de acogida.

Objetivos

Información sobre beneficios sociales y profesionales

- Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Apesar que PORCELANOSAGrupo es una empresa grande, desde el punto de vista del número de trabajadores, tanto la dirección como el personal del Área de Recursos Humanos son accesibles y se mantiene una relación directa con los empleados. Además existen mecanismos de seguimiento a través

de los representantes de los trabajadores para garantizar el cumplimiento de las medidas de conciliación y de los beneficios sociales. En este sentido, existen acuerdos de empresa aplicables también a los trabajadores, como por ejemplo: - AMS (alquiler de vehículos) - Talleres Gumbau (reparación vehículos), neumáticos ballester - Clínica Baviera (oftalmología)

Objetivos

En este sentido PORCELANOSA Grupo se ha planteado como objetivo ir aumentando cada año los beneficios hacia los trabajadores, así como también; a la hora de negociar nuevos acuerdos para la Empresa hacerlos extensibles a todos sus trabajadores

Buen ambiente laboral

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo está adscrita al Convenio Colectivo para la Industria de Azulejos, Pavimentos y Baldosas Cerámicas de la Comunidad Valenciana (cod. 0000745012008) vigente hasta el 31 de diciembre de 2014. El 100% de la plantilla está amparada por este convenio colectivo sectorial. Dicho convenio fue suscrito por la Comisión Negociadora, estando integrada la misma, de una parte, por la organización empresarial ASCER, y de otra, por los sindicatos MCA-UGT y FECOMA-CC OO. En capítulo octavo del convenio (Artículo 49), se recogen los derechos sindicales que incluyen, entre otros el derecho a la representación de los trabajadores ante la empresa a través de los Comités de empresa y delegados de personal. Su funcionamiento, composición, derechos y garantías, se regulan de acuerdo con lo que establece la legislación aplicable. El 83,75% de la plantilla está representada por algún órgano elegido, plural y democráticamente, conforme a la legislación y el 100% se encuentra acogida a un Convenio Sectorial, es decir, negociado entre la patronal y los representantes de los trabajadores, si bien, de forma indirecta al no ser un convenio de empresa. El convenio fue revisado

en el año 2012. En la elección de la representación de los trabajadores se respetan los derechos de participación, publicidad y secreto del voto, asignando tanto los medios necesarios para ello, como el tiempo de trabajo requerido para ejercer el sufragio, y la protección especial tanto de los representantes electos como de los que dejaron su cargo

Objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Podemos identificar como desafío la falta de mecanismos para escuchar evaluar y hacer el seguimiento de las preocupaciones y críticas de los empleados. Para mejorar la participación de los empleados de PORCELANOSA Grupo, se decidió implantar en 2014 un buzón de sugerencias. El personal ha sido informado y conoce la existencia del mismo, aunque a cierre del ejercicio no se han notificado sugerencias por esta vía. Es por esto, que la organización ha decidido reforzar la visibilidad e información sobre la existencia de este canal de comunicación interna.

Objetivos

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

En el ejercicio 2015 no se han abierto expedientes por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

Objetivos

El objetivo establecido por la empresa es mantener la ausencia de expedientes por acusaciones de acoso, intimidación o abuso.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Política de Seguridad y Salud en el trabajo
PORCELANOSAGrupo considera la Seguridad y la Salud de los trabajadores como uno de sus principales objetivos y con objeto de gestionar eficazmente la misma, es voluntad de la Dirección implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que desarrolle la Política de SSLde la organización. La Dirección de la organización ha definido la Política, de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) partiendo del principio fundamental de proteger la vida, integridad y salud de todos los trabajadores, tanto propios como de empresas colaboradoras. Con este propósito asume los siguientes compromisos: - Realizar todo lo que sea posible para reducir la posibilidad de que ocurran accidentes y enfermedades profesionales, y mejorar las condiciones de trabajo - Informar e instruir a los trabajadores y/o sus representantes debidamente sobre las medidas preventivas vigentes para su trabajo y animar a participar en todas las cuestiones que afecten a la Seguridad y la Salud en el trabajo. - Realizar mediciones higiénicas cuando proceda según la evaluación de los riesgos. - Analizar las tareas, herramientas y modos de producción asociados a una actividad laboral con el objeto de evitar los accidentes y patologías laborales, disminuir la fatiga física y/o mental y aumentar el nivel de satisfacción del trabajador, así como su rendimiento, con el apoyo de los trabajadores y el asesoramiento de los especialistas. - Implementar buenas relaciones humanas que contribuyan a crear un buen clima psicosocial. La Política de SSL ha sido comunicada a todas las personas que trabajan para la organización, con el propósito de hacerles conscientes de sus obligaciones individuales en materia de SST, mediante los medios dispuestos por la organización para esta divulgación: reuniones de formación /información con los trabajadores, exposición en los tabloneros de anuncios, etc. También está a disposición de las partes interesadas, y para ello publicamos la misma en la página Web de la organización.

Objetivos

Para la puesta en práctica y desarrollo de los principios de la política de prevención la organización cuenta con la participación y colaboración tanto de sus trabajadores, como de sus órganos de representación, como de su Servicio de Prevención, al objeto de que el nivel de Seguridad y Salud de todos los que trabajamos para la empresa mejore día a día.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Uno de los requisitos del Sistema de Gestión de PORCELANOSAGrupo es el de identificar las necesidades de formación de los empleados y facilitar la formación necesaria para el puesto de trabajo. Anualmente se hacen una serie de cursos de Prevención de Riesgos Laborales, para el personal que no tenga formación por ser de nueva incorporación y para el personal antiguo a manera de reciclaje.

Objetivos

Se ha establecido como objetivo para el año 2016 brindar formación de reciclaje a por lo menos el 10% de la plantilla.

Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

La Política de Seguridad y Salud Laboral, está desplegada a través de un conjunto de procesos que conforman el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral de PORCELANOSAGrupo. Este servicio lleva implantado en el Grupo desde 1999 y poco a poco ha ido ingresando todas las empresa que conforman PORCELANOSAGrupo.

Objetivos

El SPMGP se ha establecido como objetivo para el 2016, la realización de auditorías internas en todas las Empresas integrantes de PORCELANOSAGrupo y a su vez realizar la auditoria externa cada 4 años como marca la ley de PRL.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas**Comentarios**

El año 2015 se realizaron 37 acciones formativas para todo el Grupo PORCELANOSA, teniendo una media de 10 asistentes, lo que representa un 20% de la plantilla total de PORCELANOSA, muchos de estos cursos

fueron de reciclaje para el personal, ya que por política de dirección se quiere que el personal este en constante actualización para ello se realizan estas acciones formativas.

Objetivos

Para el 2016 se esperan realizar más curso de reciclaje para el personal antiguo del Grupo, esperando que al menos podamos llegar a un 25% de la plantilla general del Grupo PORCELANOSA.



Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Código Ético Comercial - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSAGrupo está adherida al Pacto Mundial. Además, se rige por las convenciones de la OIT y la legislación internacional en el ámbito de los derechos humanos. Los principios recogidos en estas iniciativas son la referencia de la normativa interna de PORCELANOSAGrupo en materia de comportamiento ético. Las políticas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral, tienen como base los valores de la empresa, entre los que se encuentran el respeto por la naturaleza y la inversión en el equipo humano. El Sistema de Evaluación y Homologación de Proveedores también incluye entre sus parámetros asuntos relativos al cumplimiento de los estándares de PORCELANOSAGrupo en responsabilidad corporativa.

Objetivos

Como objetivo se fija cada año mejorar este aspecto un 3%, es decir, mediante la divulgación del código interno del Grupo y de los principios del Pacto Mundial hacia nuestros proveedores.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Estas políticas y valores han sido comunicadas a los empleados y a los principales grupos de interés para procurar un comportamiento alineado con el respeto a los derechos humanos. PORCELANOSAGrupo hace lo posible para que sus estándares en derechos humanos, como el Pacto Mundial, se cumplan en su cadena de suministro. Esto incluye la evaluación de las

condiciones de trabajo y del respeto por los derechos humanos de aquellos proveedores que son auditados en países en vías de desarrollo. Trabajar con los mejores recursos naturales, respetando el medio ambiente y garantizando su conservación, para de una manera innovadora obtener los mejores productos adecuados a las necesidades de nuestros clientes, para posicionarnos como un referente creativo en el diseño de espacios con materiales únicos, exclusivos y naturales, son los objetivos en los que PORCELANOSA Grupo está trabajando.

Objetivos

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

La calidad de los productos y servicios suministrados por nuestros proveedores, así como su desempeño desde el punto de vista del respeto de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, tiene una repercusión directa en PORCELANOSAGrupo. Para alcanzar relaciones estables y duraderas con sus proveedores y contratistas, PORCELANOSAGrupo cuenta con una sistemática, desplegada en las siguientes vertientes: • el suministro de productos y servicios mediante el establecimiento de relaciones con los proveedores, basadas en la transparencia, no discriminación, el cumplimiento de plazos y el beneficio mutuo. • integrado en el sistema de gestión de calidad y medio ambiente de la empresa, que garantiza la máxima objetividad en su selección y asegura la calidad de los productos y servicios y la protección ambiental a lo largo de toda la cadena de valor • la prevención de los riesgos laborales. Incluyendo todos los servicios subcontratados que afectan a los requisitos de Seguridad y Salud definidos por la organización, y a sus riesgos laborales más significativos. Así mismo, aplica a los proveedores de servicios que de algún modo pudieran tener una relación directa con el principio de prevención. Para asegurar el suministro de productos y servicios que cumplan los requisitos y especificaciones, así como para garantizar las relaciones de la compañía con proveedores que sean fiables, PORCELANOSAGrupo. Dispone de un procedimiento implantado para la

Evaluación de Proveedores. Para poder ser homologados, los proveedores además de introducir en la página web sus datos de identificativos (datos de filiación y de contacto, datos de la empresa para la que van a trabajar, formas de pago), entre otros, deben ser evaluados atendiendo a los siguientes criterios: Calidad del producto, histórico, plazo de entrega, precio, capacidad de respuesta, gestión ambiental adecuada, certificaciones de producto, buenas prácticas, etc...). Periódicamente los proveedores son re-evaluados para verificar el mantenimiento de su homologación y los resultados de dichas evaluaciones son remitidos semestralmente a Gerencia para la toma de decisiones. Además PORCELANOSAGrupo dispone de una serie de canales y mecanismos para recibir las quejas y comentarios de y sobre los proveedores y subcontratistas. Este procedimiento asegura el cumplimiento de la normativa española en la materia, incluyendo la solicitud de información relativa a registros/ inscripciones de empresa, contratos, pólizas de Resp. Civil, alta de los trabajadores en Seguridad Social y cotizaciones en Agencia Tributaria, formación de los trabajadores en los riesgos, suministro de EPI's,.... • El no incurrir en condiciones laborales precarias ni en prácticas poco éticas.

Objetivos

Número de verificaciones, a sus proveedores, sobre las condiciones Laborales y cumplimiento de las medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Especialmente, en países en vías de desarrollo, PORCELANOSAGrupo mantiene el compromiso de supervisar que sus proveedores realicen todas sus actividades de forma respetuosa con los derechos humanos de los trabajadores. Se controla, de forma atenta, que por parte de la empresa que realiza la actividad y de sus contratistas no se permite ninguna forma de trabajo infantil o forzoso, ni la discriminación por razones culturales, ideológicas o de género.

Objetivos

Uno de los objetivos y criterios de evaluación de proveedores de PORCELANOSAGrupo desde la perspectiva de la RSE, es la realización de auditorías

"in situ" a nuestros proveedores, dentro de las cuales son evaluados los aspectos relacionados con los principios del Pacto Mundial. Durante el año 2015, se realizaron auditorías a proveedores ubicados en China e India.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios es esencial disponer de un Sistema de Gestión eficaz. Una de las herramientas más potentes para evaluar la eficacia del sistema son las auditorías (internas y externas) a las que PORCELANOSAGrupo se somete voluntariamente.

Objetivos

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSAGrupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSAGrupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua. La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSAGrupo y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Comentarios

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de

Custodia y P.R.L. ha sido comunicada y difundida a los proveedores de PORCELANOSA Grupo a través de la página web corporativa, así como también es aplicada durante la fase de evaluación de los proveedores.

Objetivos

El objetivo perseguido con la difusión de la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia y P.R.L. a los proveedores y subcontratistas es inculcarles, de la importancia que tiene para PORCELANOSA Grupo el cumplimiento de los requisitos de los clientes, así como la sostenibilidad.

Código Ético - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo define su misión como ser una organización líder que de servicio y valor añadido a sus clientes, estableciendo negociaciones, alianzas y convenios honestos, brindando un servicio exquisito y de calidad con tecnología punta, así como buscar la satisfacción total del cliente, el bienestar de los trabajadores y la innovación continua de sus procesos. Para realizar su misión, la organización considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta como uno de los pilares fundamentales para el logro de la satisfacción de los clientes.

Objetivos

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Para realizar su misión, PORCELANOSA Grupo considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta es uno de los pilares fundamentales. Este código, también debe ser conocido y aplicado por todos los partners y proveedores de la empresa. PORCELANOSA Grupo definió en 2014 el Código de Conducta, que recoge los principios éticos y de comportamiento que deben regir las relaciones comerciales de PORCELANOSA Grupo. El Código de Conducta debe ser conocido y respetado por el mayor número de proveedores. Para ello la organización lo difundirá a través de los mecanismos habituales de

comunicación con sus proveedores (Dropbox, correo electrónico,...). El objetivo marcado para 2014 es lograr que más de un 20% de los proveedores habituales tengan accesible el Código de Conducta.

Objetivos

El objetivo marcado para 2016 es lograr que más de un 20% de los proveedores habituales tengan accesible el Código de Conducta.

Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

La calidad de los productos y servicios suministrados por nuestros proveedores, así como su desempeño desde el punto de vista del respeto de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, tiene una repercusión directa en PORCELANOSA Grupo. Uno de los criterios de evaluación, utilizados por el Grupo para evaluar a sus proveedores, es la disponibilidad por parte de éstos de certificaciones de calidad, gestión ambiental y sostenibilidad. En línea con la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia y P.R.L.,

Objetivos

Los objetivos y resultados alcanzados durante 2015 son: - Un 21% de los proveedores de productos de madera y laminado disponen una certificación de sostenibilidad de sus productos (PEFC). - Un 60% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados FSC. - Un 80% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados bajo normas ISO, ya sea de Calidad, Medio ambiente o P.R.L.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Para PORCELANOSA Grupo, la calidad de los

productos y servicios ofrecidos son un elemento clave de diferenciación. Por ello, PORCELANOSA Grupo dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado y certificado, desde el 2000. Uno de los pilares fundamentales de este sistema es la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia, definida por la Dirección de la compañía, como manifestación de su compromiso, entre otros, con la satisfacción del cliente y de la mejora continua. La Política de Calidad debe ser conocida y comprendida por todos los empleados de la compañía, así como por parte de los proveedores y subcontratistas de PORCELANOSA Grupo y es el marco a partir del cual la organización establece sus objetivos de calidad.

Comentarios

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia y P.R.L. ha sido comunicada y difundida a los proveedores de PORCELANOSA Grupo a través de la página web corporativa, así como también es aplicada durante la fase de evaluación de los proveedores.

Objetivos

El objetivo perseguido con la difusión de la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia y P.R.L. a los proveedores y subcontratistas es inculcarles, de la importancia que tiene para PORCELANOSA Grupo el cumplimiento de los requisitos de los clientes, así como la sostenibilidad.

Código Ético - Política

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo define su misión como ser una organización líder que de servicio y valor añadido a sus clientes, estableciendo negociaciones, alianzas y convenios honestos, brindando un servicio exquisito y de calidad con tecnología punta, así como buscar la satisfacción total del cliente, el bienestar de los trabajadores y la innovación continua de sus procesos. Para realizar su misión, la organización considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta como uno de los pilares fundamentales para el logro de la satisfacción de los clientes.

Objetivos

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Para realizar su misión, PORCELANOSA Grupo considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta es uno de los pilares fundamentales. Este código, también debe ser conocido y aplicado por todos los partners y proveedores de la empresa. PORCELANOSA Grupo definió en 2014 el Código de Conducta, que recoge los principios éticos y de comportamiento que deben regir las relaciones comerciales de PORCELANOSA Grupo. El Código de Conducta debe ser conocido y respetado por el mayor número de proveedores. Para ello la organización lo difundirá a través de los mecanismos habituales de comunicación con sus proveedores (Dropbox, correo electrónico,...). El objetivo marcado para 2014 es lograr que más de un 20% de los proveedores habituales tengan accesible el Código de Conducta.

Objetivos

El objetivo marcado para 2016 es lograr que más de un 20% de los proveedores habituales tengan accesible el Código de Conducta.

Observaciones Genéricas

Comentarios

La calidad de los productos y servicios suministrados por nuestros proveedores, así como su desempeño desde el punto de vista del respeto de los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, tiene una repercusión directa en PORCELANOSA Grupo. Uno de los criterios de evaluación, utilizados por el Grupo para evaluar a sus proveedores, es la disponibilidad por parte de éstos de certificaciones de calidad, gestión ambiental y sostenibilidad. En línea con la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia y P.R.L.,

Objetivos

Los objetivos y resultados alcanzados durante 2015 son: - Un 21% de los proveedores de productos de madera y laminado disponen una certificación de sostenibilidad de sus productos (PEFC). - Un 60% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados FSC. - Un 80% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados bajo normas ISO, ya sea de Calidad, Medio ambiente o P.R.L.



Alianzas entre asociaciones y empresas

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSAGrupo no es ajena a las causas benéficas y ONGs existentes en el País, por ello apoya determinadas causas sin esperar algún beneficio más que la satisfacción de poder contribuir a estas causas. Existe en PORCELANOSAGrupo una sección encargada de gestionar estas aportaciones y/o ayudas dirigida e integrada directamente por los accionistas, los cuales se encargan de realizar las gestiones oportunas para canalizar estas ayudas.

Objetivos

Como objetivo PORCELANOSAGrupo se ha trazado el

seguir apoyando causas benéficas como viene a ser el apoyo a Intermon Oxfam., Cruz Roja, Manos Unidas,

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

Comentarios

PORCELANOSAGrupo, colabora activamente con las universidades de la Comunidad Valenciana y las de Ámbito Nacional, colabora a través de convenios de prácticas y de bolsas de trabajo para los egresados de estas universidades en todas las especialidades, asimismo los estudiantes de las universidades visitan constantemente nuestros centros de producción y Logísticos

Objetivos

El objetivo de PORCELANOSAGrupo es estar cada día más cerca de las Universidades y realizar convenios de colaboración juntos.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo consciente del compromiso adquirido de respeto por el Medio Ambiente, ha establecido en su organización un Sistema Gestión Ambiental basado en la norma ISO-14001 y los sistemas de certificación FSC y PEFC, marcando el objetivo principal en el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente, así como los normalizados aplicables y los propios de la organización en los productos y servicios que ofrece. Todo ello compatible con el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y los requisitos ambientales internos que PORCELANOSA Grupo mantiene. Además, PORCELANOSA Grupo I se ha propuesto garantizar una gestión forestal responsable y la trazabilidad de sus productos madereros hasta el consumidor final, a través de la implantación y mantenimiento del sistema de control cadena de custodia. Entre los aspectos ambientales considerados como significativos en 2015, identificados por la organización en relación con sus actividades está la generación de residuos y el consumo de papel y cartón. Uno de los compromisos adquiridos por la empresa es el de Implicar, motivar y comprometer al personal con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Calidad, Ambiental y cadena de custodia implantado.

Objetivos

Optimizar el uso de papel en la entidad

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo consciente del compromiso adquirido de respeto por el Medio Ambiente, ha establecido en su organización un Sistema Gestión Ambiental basado en la norma ISO-14001 y los sistemas de certificación FSC y PEFC, marcando el objetivo principal en el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente, así como los normalizados aplicables y los propios de la organización en los productos y servicios que ofrece. Todo ello compatible con el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y los requisitos ambientales internos que PORCELANOSA Grupo mantiene. Además, PORCELANOSA Grupo I se ha propuesto garantizar una gestión forestal responsable y la trazabilidad de sus productos madereros hasta el consumidor final, a través de la implantación y mantenimiento del sistema de control cadena de custodia. Entre los aspectos ambientales considerados como significativos en 2015, identificados por la organización en relación con sus actividades está la generación de residuos y el consumo de papel y cartón. Uno de los compromisos adquiridos por la empresa es el de Implicar, motivar y comprometer al personal con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Calidad, Ambiental y cadena de custodia implantado.

Objetivos

Reducción de Residuos Generados por la Actividad

Política Ambiental - Política Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo ha definido y comunicado su Política Ambiental y de Cadena de Custodia, i la

Política de Calidad. En dichas políticas, la Dirección de PORCELANOSA Grupo manifiesta su compromiso con la toma en consideración de la protección del Medio Ambiente, bajo el enfoque de la prevención y la reducción de los impactos ambientales perjudiciales en agua, suelo y atmósfera. También manifiesta su voluntad de realizar una óptima gestión de los residuos generados, aplicando medidas adecuadas para la reducción, recuperación y reciclaje de los mismos, asegurando la correcta eliminación de los residuos no recuperables. Además de lo indicado anteriormente, la política sirve de referencia a la hora de establecer, alcanzar y revisar los objetivos ambientales.

Objetivos

Control Operacional de Aspectos Ambientales -

Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Objetivos

Cantidad Total de Residuos Generados - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

PORCELANOSA Grupo realiza el seguimiento de los residuos generados por sus actividades. En este sentido, desde el Departamento de Calidad se registran y mensualmente se realiza un seguimiento de las cantidades generadas de cada tipo de residuo. Además, anualmente se comparan los resultados acumulados con los del ejercicio anterior. Esta información, permite identificar desviaciones sobre los objetivos planteados en el sistema de gestión ambiental, así como adoptar medidas correctivas lo antes posible.

Objetivos

Para buena parte de los aspectos ambientales señalados, PORCELANOSA Grupo ha definido objetivos de mejora, entre los que se encuentran: - Reducir la generación de residuos de plásticos no peligrosos un 3%; - Reducir la generación de residuos de trapos impregnados con sustancias peligrosas un 3%; - Reducir los residuos de madera un 3%; para el ejercicio 2016 ?