

# Spanish Kits Company S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2015

Spanish Kits Company S.L.  
C/ Sierra Morena, 16-24. Pol. Ind. San Fernando II, San Fernando de  
Henares, Madrid, España  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Medioambiente
06		Compatibilidad GRI-G4





# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL

Madrid a 31 de octubre de 2016

Muy Señores Nuestros,

Me complace presentar el tercer Informe de Progreso como Spanish Kits Company S.L., en el cual se detallan las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2015 en relación al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, aunque ya llevamos muchos años juntos en el camino, no en vano somos firmantes desde el año 2009.

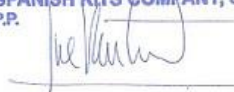
Con esta carta de renovación, un año más desde Spanish Kits Company S.L. nos afianzamos con el compromiso de cumplir los 10 Principios desarrollando proyectos y mejoras en nuestro sistema, siempre en contacto directo con nuestros grupos de interés.

Para el siguiente ejercicio hemos planteado como objetivos mejorar el cumplimiento de los Principios que ya tenemos integrados, y tenemos la intención de obtener la Certificación en la Norma ISO 9001 y 14001 versión 2015, y finalizar la certificación de todos nuestros productos cosméticos y de limpieza en la normativa HALAL.

Atentamente,

José Ramón Saiz de Soto

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



Spanish Kits Company S.L. - CIF: B81421395  
Sierra Morena 10-24 (Pol. Ind. San Fernando II)  
28830 San Fernando de Henares - Madrid - Spain  
Tel. (+34) 916 568 905 | [www.spanishkits.es](http://www.spanishkits.es)





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Spanish Kits Company S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Sierra Morena, 16-24. Pol. Ind. San Fernando II, San Fernando de Henares, Madrid, España

Localidad

San Fernando de Henares

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.spanishkits.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jose Ramon Saiz de Soto

Persona de contacto

Borja López Otaduy

Número de empleados directos

36

Sector

Perfumería, cosmética y estética

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

Ventas / Ingresos

11972681

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

No recibimos ayudas financieras

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

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

No existen

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

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



República Dominicana, Suiza, Yemen

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

El informe reporta información de España, donde se sitúa nuestra sede, y mayor parte de nuestros proveedores. Aunque también se reporta información de los países dónde se encuentran algunos de nuestros proveedores y nuestros clientes internacionales.

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

A través de nuestros propios controles dentro de nuestro sistema integrado de Calidad y Medio Ambiente y los KPIs principales de la empresa.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Fecha de la memoria anterior más reciente

2015-10-31

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?

Si

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

El grupo de interés más importante para Spanish Kits Company S.L son sus clientes. Por lo tanto, el objetivo principal de la empresa es proporcionar a nuestros clientes productos de calidad acorde con sus necesidades y expectativas. Este objetivo no podría llevarse a cabo sin el trabajo de nuestros empleados, ni la materia prima y subproductos que nos proporcionan nuestros proveedores. En todo momento, Spanish Kits Company S.L realiza sus actividades teniendo en cuenta la sostenibilidad y el medioambiente.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Spanish Kits Company S.L. es una Sociedad Limitada estructurada mediante un organigrama de forma piramidal con los siguientes puestos: Consejero Delegado; Director General; Responsable de Compras; Director Financiero y RRHH; Director Calidad y Medioambiente, Director de Operaciones; Director Comercial.

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

La Junta Directiva está muy implicada con la RSC, por lo que se mide el progreso en la implantación de los 10 Principios. Se organizan reuniones periódicas para analizar el progreso en la implantación de los 10 Principios junto con el resto de los indicadores englobados en la Certificación de Calidad ISO 9001, EMAS III y la Certificación de Medio Ambiente ISO 14001. De esta forma se evalúa de forma global los impactos que nuestra actividad genera sobre nuestros grupos de interés.

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.

La Administración de la Sociedad recae sobre el Consejero Delegado José Ramón Saiz del Soto. A nivel Directivo los procesos de decisión y buen gobierno son llevados a cabo por parte de dicho Consejero Delegado, así como los Directivos de los diferentes departamentos.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Tenemos proyectos de colaboración y desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas: Somos proveedores de UNICEF desde el año 2009 fabricando kits de higiene para cubrir las primeras necesidades de la población en cualquier situación de emergencia. Así mismo, somos proveedores de diversas Agencias de Naciones Unidas UNFPA, UNDP y UNGM, suministrándoles diversos kits de Ayuda Humanitaria según sus necesidades. También trabajamos con International Committee of Red Crescent (ICRC) y International Federation of Red Crescent (IFRC). Procuramos colaborar con iniciativas y actos que se proponen desde Global Compact España.

## MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

No tenemos contemplados otros grupos de interés.

Dirección Web

<http://www.spanishkits.es>





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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







# ANÁLISIS



**DERECHOS HUMANOS**



12

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**NORMAS LABORALES**



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

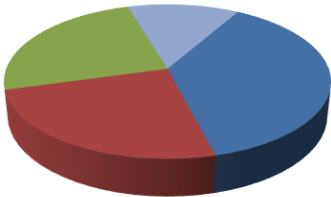
**ANTICORRUPCIÓN**



3

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**Políticas  
aplicadas por grupos  
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 32  
Empleados: 21  
Proveedores: 21  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 11

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



6



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Acercar la RSE al consumidor final

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

---

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

---

## Desinformación de los clientes

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

---

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

incidencias que se puedan producir. Se lleva un registro en forma de indicador que se mide mensualmente en cuanto a las Reclamaciones de Clientes.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

En el sistema de calidad de Spanish Kits Company S.L. se encuentra implantado el procedimiento POC-03 Reclamaciones de Clientes en el que se recoge la metodología para gestionar todas las incidencias que puedan surgir. Además en la nueva página web aparecen últimas noticias de la entidad que hace que

los clientes estén informados en todo momento. Por parte del Departamento Comercial se informa al cliente del estado del proyecto en el que estamos trabajando.

#### **Objetivos**

El objetivo fundamental es minimizar las incidencias que puedan surgir.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

Por nuestra actividad en Ayuda humanitaria somos invitados a presentarnos a numerosos concursos internacionales para la obtención de contratos. En estos contratos se nos pide una detallada información sobre la actividad de la compañía garantizando nuestra transparencia.

---

### **Política de Calidad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

[Descargar documento adjunto](#)

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

---

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

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

---

#### **Política de Calidad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Fomentar los puntos fuertes y reforzar las áreas de mejora.

---

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

Estamos certificados en calidad a través de la ISO 9001 e intentamos cada año superarnos incrementando nuestros estándares de calidad para ofrecer un servicio y unos productos excelentes a nuestros clientes. La calidad de nuestros productos se controlan en todos los puntos de nuestra actividad y departamentos. Se está desarrollando la incorporación de un nuevo equipo de Calidad, con el fin de mejorar los procesos internos de la compañía, y cumplir rigurosamente con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

---

#### **Política de Calidad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

#### **Comentarios**

La Política de Calidad y en general todo el Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado en Spanish Kits Company S.L. está enfocado a la mejora continua de la calidad en todos nuestros procesos siendo esta un elemento clave y diferenciador de nuestra entidad.

#### **Objetivos**

La mejora continua en todos nuestros procesos y el control de los mismos es fundamental para incrementar la calidad de la entidad.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Revisión de los Manuales para incluir nuevos puntos críticos que puedan surgir relativos a nuestra actividad y necesidades de nuestros clientes, buscando siempre una mejora continua en el sistema.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

A través del análisis de los puestos y las personas que los ocupan, Spanish Kits Company S.L establece anualmente un Plan de Formación, teniendo en cuenta las necesidades de formación según prioridad y los medios disponibles. Se considera imprescindible la formación del personal en los siguientes casos: - Cuando haya un cambio en el proceso productivo o en la tecnología. - Para el personal de nueva incorporación. - Cuando exista un cambio de puesto de trabajo. - Como consecuencia de una acción correctiva. - Cuando lo consideren oportuno los Responsables de los Departamentos, o Dirección.

#### **Objetivos**

Garantizar los niveles de formación necesarios para garantizar la calidad de producto y la correcta gestión de los aspectos ambientales derivados del puesto, con la consecuente mejora continua del sistema.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

La atención al cliente es fundamental para Spanish Kits Company S.L., se lleva a cabo un cuidadoso proceso de formación al personal de los Departamentos que tengan contacto directo con los clientes enfocado a detectar sus necesidades e inquietudes.

#### **Objetivos**

Atender a los clientes de forma exquisita para favorecer en todo momento su satisfacción y a incrementar la confianza que depositan en nosotros.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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



elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

#### **Comentarios**

Desde los procedimientos POCM-04 Comunicaciones, POC-07 Medición de la Satisfacción de Clientes y POCM-03 Recursos Humanos se establece el envío con periodicidad anual de encuestas de satisfacción a nuestros grupos de interés para así poder conocer nuestros puntos fuertes y nuestros puntos débiles que son oportunidades de mejora.

#### **Objetivos**

Obtener los máximos resultados positivos posibles ya que es señal de un buen trabajo y detectar posibles puntos críticos que afecten a nuestra actividad que aún no hayan sido detectados para controlarlos.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Spanish Kits Company S.L. se somete anualmente a una auditoria interna y a otra externa para evaluar el funcionamiento y la viabilidad del Sistema de Calidad y Medio Ambiente implantado.

#### **Objetivos**

Como el propio espíritu del sistema lleva implícito la mejora continua en nuestros procesos.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Spanish Kits Company S.L. entrega una vez al año un Cuestionario de Satisfacción Laboral, con el fin de

conocer la opinión de todos los empleados. En esta encuesta también se da la oportunidad de realizar sugerencias de mejora. Adicionalmente, en las instalaciones de Spanish Kits Company S.L. existe un buzón de sugerencias en el que el personal deja todas las propuestas de mejora que crea oportunas.

#### **Objetivos**

Fomentar que el personal proporcione sugerencias de mejora que pueden ser altamente beneficiosas para el desarrollo de la actividad de la empresa.

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Es fundamental una gestión efectiva de cualquier incidencia que pueda surgir dentro de nuestra actividad, para ello Spanish Kits Company S.L. tiene implantados una serie de procedimientos enumerados con anterioridad para esta gestión para nuestros grupos de interés.

#### **Objetivos**

Minimizar al máximo las incidencias producidas y optimizar los procesos de gestión de las mismas para que nuestros grupos de interés siempre queden satisfechos.

---

## **Relación duradera con los clientes**

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

---

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**



0

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

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

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

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

nuestros grupos de interés.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

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

### **Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

Para Spanish Kits Company S.L. es fundamental

ofrecer confianza a nuestros clientes, tanto en nuestros productos y servicios como en nuestra entidad, ya que consideramos que la confianza ha de ser la base de la relación que establecemos con los clientes.

#### **Objetivos**

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

#### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

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

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

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

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

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

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

En Spanish Kits Company S.L. tenemos implantado el procedimiento POC-03 Reclamaciones de Clientes a través del cual se gestionan las incidencias producidas en el servicio prestado a los clientes y las

reclamaciones de los mismos. Del mismo modo está implantado el procedimiento POC-06 Procesos Relacionados con los Clientes en el que se recogen todos los procesos de nuestra relación con los clientes desde la Oferta de Venta hasta en envío del Pedido.

#### **Objetivos**

En Spanish Kits Company S.L. están implantados indicadores para medir la Calidad de nuestros servicios y nuestra relación con los clientes: reclamaciones de clientes y porcentaje de pedidos servidos en fecha, estos indicadores son muy ambiciosos, en el primer caso sólo se permite una reclamación al mes como máximo y para que el segundo indicador resulte satisfactorio hay que enviar como mínimo un 85% de los pedidos en su fecha, se evalúan mensualmente y se comparan los datos con los del año anterior. El objetivo es mejorar y llegar a cumplir ambos indicadores siempre, aunque los resultados a día de hoy son muy satisfactorios. Nuestro objetivo es avanzar en el camino de la excelencia

---

## **Satisfacción del cliente**

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

---

#### **Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

La Política de Calidad es fundamental en tanto hace referencia a los ideales y objetivos de Spanish Kits Company S.L. en cuanto a Calidad se refiere siempre haciendo referencia a nuestros grupos de interés, como para cualquier empresa lo más importante ya que sin este grupo de interés no hay razón de existir es

la satisfacción de nuestros clientes, pero no sólo con el servicio recibido, ni con la calidad del producto sino también con el trato recibido por nuestra parte, es decir, la satisfacción total de los clientes ya que así se establecen relaciones duraderas basadas en la confianza.

#### **Objetivos**

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

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

#### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Desde Spanish Kits Company S.L. estamos en contacto

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

#### **Objetivos**

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

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

A través de los resultados de las encuestas de satisfacción detectar las áreas de mejora de cara al siguiente ejercicio.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Spanish Kits Company S.L. es una pyme certificada en

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

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

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

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

##### **Objetivos**

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

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Se publican perfiles de puesto para todas las contrataciones.

---

### Selección de Personal - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Continuar en esta línea, ya que se considera la más adecuada.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Continuar en esta línea, ya que se considera la más adecuada.

---

## Igualdad de género

La plantilla cuenta con un mayor número de mujeres contratadas que hombres, del mismo modo que los puestos directivos son ocupados tanto por hombres como mujeres y tampoco hay ningún tipo de discriminación salarial.

---

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Cumplir con el procedimiento .

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Anualmente el Responsable de Calidad y Medio Ambiente proporciona a todos los empleados una encuesta de satisfacción para conocer las impresiones de los mismos con respecto a su puesto de trabajo y

las relaciones con la Dirección y con el resto de sus compañeros, estos resultados son evaluados y presentados a la Junta Directiva.

#### **Objetivos**

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

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

De los 37 empleados que forman parte de la plantilla de Spanish Kits Company S.L. 21 de ellos son mujeres que están presentes en todos los departamentos de la entidad. La edad de nuestros empleado comprende desde los 23 a los 65 años, también son de diferentes razas, nacionalidades y capacidades perfectamente integrados.

#### **Objetivos**

No planteamos objetivos a este respecto.

---

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

Se ofrecen cursos de formación para el personal en función de sus puestos y responsabilidades. Durante los últimos meses se han desarrollado cursos de formación referentes a los sistemas Dinamycs Nav y CRM, cursos de gestión de Calidad y Medio Ambiente, ....

---

## **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

A través del análisis de los puestos y las personas que los ocupan, Spanish Kits Company S.L. establece anualmente un Plan de Formación, teniendo en cuenta las necesidades de formación según prioridad y los medios disponibles. Se considera imprescindible la formación del personal en los siguientes casos: - Cuando haya un cambio en el proceso productivo o en la tecnología. - Para el personal de nueva incorporación. - Cuando exista un cambio de puesto de trabajo. - Como consecuencia de una acción correctiva. - Cuando lo consideren oportuno los Responsables de los Departamentos, o Dirección.

#### **Objetivos**

Garantizar los niveles de formación necesarios para garantizar la calidad de producto y la correcta gestión de los aspectos ambientales derivados del puesto, con la consecuente mejora continua del sistema.

---

## **Accidentes laborales**

No se han producido accidentes laborales aunque siempre hay riesgos posibles que debemos diagnosticar y minimizar. Se realizan cursos de Prevención de Riesgos Laborales anualmente para el personal que ocupa puestos de trabajo de mayor riesgo (principalmente personal con acceso a almacén).

---

#### **Políticas Internas de Gestión - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

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



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

#### **Comentarios**

Spanish Kits Company S.L. realiza anualmente las revisiones médicas pertinentes a la totalidad de la plantilla. Por otro lado existe un contrato con la empresa Qualtis, anteriormente Ibermutuamur, los cuales anualmente se personan en nuestras instalaciones para revisar y evaluar la prevención de riesgos laborales en nuestras instalaciones. Al personal que tiene acceso al almacén se le proporciona cursos regulares en prevención de riesgos laborales.

#### **Objetivos**

El objetivo principal de Spanish Kits Company es continuar como hasta ahora, ya que no tenemos ningún accidente laboral.

#### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

---

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

Cumplimos con la legislación española en cuanto a este respecto y no contamos con mano de obra infantil.

---

#### **Contrato de Trabajo - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **0Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

En Spanish Kits Company S.L. toda la plantilla cuenta con un contrato laboral en vigor, internamente, además de estar regulado por la legislación española no se producen contrataciones con edad inferior a los 16 años, actualmente en la plantilla el empleado más joven cuenta con una edad de 23 años. También exigimos a nuestros proveedores que tengan la situación laboral de sus empleados legalizada, incluyendo a los que se encuentran fuera de España en un tercer país como China.

#### **Objetivos**

Incrementar el control en este aspecto.

#### **Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto**



**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Somos proveedores de UNICEF desde el año 2008 y además colaboramos con todas las iniciativas que propone UNICEF España como Cuentadías. Contamos en nuestra actividad Educativa con un producto novedoso, el Tic Tac Dent, kit dental que enseña a los niños cómo cepillarse correctamente los dientes y a ahorrar agua en el proceso de modo que se impliquen y sean respetuosos con el medio ambiente desde pequeños.

**Objetivos**

Proteger a la infancia en la medida de nuestras posibilidades.

**Inserción de personas con discapacidad (LISMI)**

En la plantilla están integradas 6 personas con algún grado de discapacidad, lo que representa aprox un 15% de la plantilla. Además tenemos subcontratadas actividades con Centros Especiales de Empleo.

**Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Comentarios**

Spanish Kits Company S.L. Cuenta con un Centro Especial de Empleo, el cual está compuesto por 6 personas con cierto grado de minusvalía. En total supone un 16,67% de la plantilla, un porcentaje que multiplica el mínimo necesario.

**Objetivos**

Continuar en esta línea, ya que la consideramos la más adecuada.

**Falta de información a los empleados**

Todos los empleados tienen libertad de asociación.

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Desde Spanish Kits Company procuramos y mantener a toda la plantilla informada de todos los actos en los que participamos y de todas las novedades y cambios que se producen en la entidad, además procuramos que esta comunicación sea recíproca por ambas partes. Se llevan registros de las comunicaciones establecidas, ya que es la única forma de detectar las inquietudes y necesidades de nuestros grupos de interés, como viene indicado en nuestro procedimiento de calidad POCM-04 “Comunicaciones”. Anualmente se realiza una encuesta de Satisfacción Laboral, en la cual se obtiene un feedback sobre el grado de felicidad de los empleados.

“Comunicaciones”. Anualmente se realiza una encuesta de Satisfacción Laboral, en la cual se obtiene un feedback sobre el grado de felicidad de los empleados.

**Objetivos**

Que los canales de comunicación entre empresa - empleado sean más accesibles, con el fin de agilizar y maximizar la comunicación y por lo tanto, mejora del sistema.

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

**Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

[Descargar documento adjunto](#)

**Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados**

Ser respetan de forma estricta las condiciones laborales recogidas en el vigente Convenio de los Trabajadores de comercialización al por mayor de producto de perfumería, droguería y otros.

**Contrato de Trabajo - Política**

**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

La totalidad de la plantilla de Spanish Kits Company S.L. cuenta con un contrato laboral en vigor.

**Objetivos**

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

**Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Spanish Kits Company S.L. es una empresa familiar en la que existe un trato muy cercano a todos los niveles, la Dirección de la compañía siempre está dispuesta a atender a sus empleados en lo que necesiten en función de su agenda de modo personal y presencial, pero en el caso de que no sea posible se establece comunicación vía correo electrónico e incluso a través del buzón de sugerencias.

#### **Objetivos**

Fomentar la fluidez de la comunicación que ya existe.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Fomentar el uso del buzón de sugerencias entre los empleados.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Cumplimiento de la normativa

Nos aseguramos que nuestros proveedores nos suministran productos que cumplan con la normativa europea vigente, haciendo especial hincapié y seguimiento a productos sensibles como productos cosméticos, sanitarios, juguetes, etc.

---

### Normativa Vigente - Política Indicadores Relacionados

#### 0 Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Spanish Kits Company S.L. asegura que todos sus productos cumplen con la legislación vigente. Fabricada en España y registrada en la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), nuestra cosmética cumple con la legislación sanitaria intracomunitaria, según la normativa europea aplicable a fabricantes y distribuidores de productos cosméticos: el Reglamento (CE) 1223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de noviembre de 2009, y el Real Decreto 1599/1997 de 17 de octubre. Adicionalmente, poseemos licencia emitida por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) para la Importación y Almacenamiento de Productos Sanitarios.

#### Objetivos

Continuar en esta línea, ya que la consideramos la más adecuada.

---

## Falta de colaboración continúa con los proveedores

Procuramos colaborar estrechamente y de forma continua con nuestros proveedores con quienes se lleva estableciendo una relación muy duradera con muchos de ellos. Nos adaptamos a sus necesidades procurando ser comprensivos y

---

## conciliadores

---

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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



elevado compromiso para gestionar y controlar los desafíos de la manera más eficiente posible y con un alto grado de implicación.

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Procuraremos seguir como hasta ahora, ya que la comunicación con los proveedores es un proceso muy consolidado en nuestra entidad.

### **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**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

### **Visitas de verificación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

servicio.

**Auditorías - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Desde el Sistema de Calidad de Spanish Kits Company S.L. y a través del procedimiento POCM-05 Control de No Conformidades y el procedimiento POCM-06 Acciones Correctivas y Preventivas se registran todas las incidencias que se producen a lo largo del ejercicio y las medidas que se toman a través de la entidad en caso que sea necesario. A través de los indicadores Producto No Conforme e Incumplimiento de Fechas de Entrega por parte de Proveedores se mide el buen funcionamiento del sistema en cuanto a proveedores se refiere, comparando con los datos obtenidos del ejercicio anterior para ver la evolución del sistema.

**Objetivos**

Se intenta mejorar año tras año y minimizar las incidencias producidas en todos los ámbitos de nuestra entidad.

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

El objetivo fundamental es, a través de las auditorías, corregir no conformidades detectadas a lo largo del ejercicio, estudiar los posibles riesgos de nuestros proveedores y proponer acciones preventivas.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

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

---

**Política de Calidad - Política**  
**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

La Política de Calidad de Spanish Kits Company S.L.

engloba a todos sus procesos, incluidos los procesos de fabricación de productos por parte de nuestros proveedores, ya que en ella se recogen los pilares fundamentales de la entidad en materia de calidad mínima para satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **Objetivos**

Inculcar a los proveedores estos pilares básicos en cuanto a calidad para tener los mismos ideales y llegar a un mismo fin de manera coordinada.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Mejorar aún más si cabe la comunicación con los proveedores.

### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Desde el procedimiento POC-08 Gestión de Compras y Subcontrataciones se establece el criterio de clasificación de los proveedores en tres categorías A, B y C y los requisitos que han de cumplir para situarse en cada una de ellas, esta clasificación se realiza con periodicidad anual y va a determinar que en un principio se quiera continuar con la relación con el proveedor.

#### **Objetivos**

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

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Se regulan y gestionan todas las posibles incidencias a través de los procedimientos POCC-05 Control de No Conformidades y POCC-06 Acciones Preventivas y Correctivas de modo que cuando se detecta alguna



incidencia relacionada con los proveedores ellos son informados de manera inmediata para que sean conscientes del hecho en sí, por si se ha producido por un fallo en su sistema, y para buscar la mejor solución de forma consensuada a ser posible.

**Objetivos**

Minimizar las incidencias que puedan surgir en todos los procesos.

---

## Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

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

---

### 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**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

Acercar la RSE a nuestros grupos de interés.

### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

Conseguir que todos nuestros proveedores pertenezcan a la categoría A.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

---

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

Se comunica a nuestros proveedores nuestro

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

---

#### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

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

##### **Comentarios**

Se envía a los proveedores una comunicación con periodicidad anual en la que se anima a los mismos a consultar nuestro informe de progreso, disponible en nuestra página web.

##### **Objetivos**

Acercar la RSE a nuestros proveedores.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

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

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

#### 0 Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Spanish Kits Company S.L. actualiza anualmente su política medioambiental en base a los objetivos del siguiente trimestre y con vistas a mejorar el sistema.

[Descargar documento adjunto](#)

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

#### 0 Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Sistema de gestión Ambiental - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

0

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

**Optimizar el uso de papel en la entidad**

Se establecen medidas para la optimización del uso de papel, y se imparten cursos y charlas de concienciación a todo el personal de nueva incorporación.

**Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados**

**0Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Desde el año 2006 Spanish Kits Company S.L. cuenta con manuales de calidad y medioambiente en los que se recogen absolutamente todos los procesos, objetivos e información necesaria de nuestro sistema de calidad y medio ambiente identificando los puntos críticos de nuestra actividad y el procedimiento para subsanarlos siempre desde la base de la mejora continua.

**Objetivos**

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

**Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados**

**0Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

Revisar las políticas y adaptarlas a las nuevas

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

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

En Spanish Kits Company S.L. se generan como residuos peligrosos fluorescentes y equipos electrónicos los cuales son recogidos y tratados por una empresa especializada, Befesa y como resíudos no

peligrosos producimos por un lado resíduos de papel, plástico y cartón los cuales son recogidos para su posterior reciclaje por la empresa All Safe, especializada en este tipo de residuos; restos de toner y cartuchos de tinta gestionados por la empresa biotran y residuos orgánicos derivados de nuestra propia actividad.

#### **Objetivos**

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

### **Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Como prioridad para Spanish Kits Company S.L. es

siempre la mejora continua en todos los procesos de nuestra actividad.



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS



## ECONOMÍA

G4-DMA - a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: ?? \* los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; \*?? los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y ??\* cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

No hay respuestas

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC2 - a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros: \* una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; \* una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; \* las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; \* los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y \* el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

Las consecuencias del cambio climático pueden hacer que países requieran ayuda humanitaria. Nuestro objetivo es responder con rapidez y eficiencia después de producirse una emergencia, para poder ayudar a personas que de repente lo han perdido todo, como consecuencia de una catástrofe natural. Tener una capacidad de reacción rápida, y poder ofrecer a las personas afectadas un kit que les garantice poder cubrir sus necesidades mínimas tanto de higiene como alimento puede suponer la diferencia.

G4-EC4 - a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: \* desgravaciones y créditos fiscales; \* subvenciones; \* ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; \* premios con dotación económica; \* exención de regalías; \* ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación; \* incentivos financieros; y \* otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. b. Desglose la

información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

No hay respuestas

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

No hay respuestas

G4-EC3 - a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: ?? \* qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; \* en qué se basa dicho cálculo; y \* cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).

## PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 - a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

G4-EC6 - a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

100 % de los directivos (miembros del Comité de Dirección) provienen de España

## CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-EC8 - a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros: \* cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía; \* desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza; \* impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales; \* disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas; \* promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica; \* creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución; \* estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas; \* impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e \* impacto económico del uso de productos y servicios. b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

No hay respuestas

G4-EC7 - a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 - a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

Más del 70% del gasto de la compañía proviene de proveedores locales (España)

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

G4-EN1 - a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: \* materiales no renovables; y \* materiales renovables.

Renovables: 3.8 toneladas No renovables: 0.025 toneladas

G4-EN2 - Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

### ENERGÍA

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

## No hay respuestas

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en refrigeración; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de refrigeración;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

Fecha lectura 2015 14-ene 8,3592 19-feb 16,8988 17-mar 10,493 07-abr 7,576 14-may 5,637 16-jun 6,262  
Primer Semestre 55,226 14-jul 9,084 11-ago 7,633 15-sep 10,216 13-oct 8,058 10-nov 6,131 15-dic 7,075  
Segundo Semestre 48,198 TOTAL Mw/h 103,424  
Plantilla Total 39 RATIO 2,652 El ratio empleado:  
Consumo Mw/h de electricidad/personal.

G4-EN7 - a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio). b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año de base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

## AGUA

G4-EN10 - a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* tamaño de la fuente;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas subterráneas;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  aguas residuales de otra organización; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

## BIODIVERSIDAD

G4-EN14 - Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* en peligro crítico;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* en peligro;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  vulnerable;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* casi amenazada; o  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* preocupación menor.

No hay respuestas

G4-EN13 - a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han

aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN12 - a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes: \*Y\* construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; \*Y\* contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas); \*Y\* introducción de especies invasoras, plagas y patógenos; \*Y\* reducción del número de especies; \*Y\* conversión de hábitats; y \*Y\* cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos: \*Y\* especies afectadas; \*Y\* superficie de las áreas afectadas; \*Y\* duración de los impactos; y \*Y\* carácter reversible o irreversible de los impactos.

No hay respuestas

G4-EN11 - a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad: \*Y\* ubicación geográfica; \*Y\* subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización; \*Y\* ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad; \*Y\* tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva); \*Y\* superficie del centro operativo en km<sup>2</sup>; y \*Y\* valor para la biodiversidad en función de: —el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y — listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

No hay respuestas

## EMISIONES

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el

comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

No hay respuestas

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

No hay respuestas

G4-EN21 - a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: \*Y\* NO<sub>x</sub>; \*Y\* SO<sub>x</sub>; \*Y\* contaminantes orgánicos persistentes (COP); \*Y\* compuestos orgánicos volátiles (COV); \*Y\* contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); \*Y\* partículas (MP); y \*Y\* otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

No hay respuestas

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año



base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

G4-EN20 - a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

No hay respuestas

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d.

Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

No hay respuestas

## EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN23 - a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: \*Y Y reutilización; \*Y Y reciclaje; \*Y Y compostaje; \*Y Y recuperación, incluida la recuperación energética; Y Y\* incineración (combustión masiva); Y Y\* inyección en pozos de profundidad; Y Y\* vertedero; Y Y\* almacenamiento in situ; y Y Y\* otros (que debe especificar la organización informante). b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos: Y Y La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa. Y Y El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información. Y Y Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

No hay respuestas

G4-EN26 - a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre: Y Y \* tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado; \*Y Y si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y Y Y \* valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

No hay respuestas

G4-EN27 - a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

No hay respuestas

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: Y Y \* destino; Y Y \* calidad del agua, incluido el método de tratamiento; \* y Y Y si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de: Y Y\*residuos peligrosos transportados; Y Y\*residuos peligrosos importados; Y Y\* residuos peligrosos exportados; y Y Y\*residuos peligrosos tratados. b. Indique el

porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

No hay respuestas

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: \*¿¿ localización del derrame; \*¿¿ volumen del derrame; \*¿¿ material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

No hay respuestas

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hay respuestas - No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \* ¿? valor monetario total de las sanciones significativas; \* ¿? número de sanciones no monetarias; y \* ¿? procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

## TRANSPORTE

G4-EN30 - a. Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

No hay respuestas

## GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: ¿¿ \* costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y ¿¿ \* costos de prevención y gestión ambiental.

No hay respuestas

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

G4-EN32 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: ¿¿ \* se abordaron en el periodo objeto de la memoria; ¿¿ \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

0 reclamaciones ambientales

## DESEMPEÑO SOCIAL

## PRÁCTICAS LABORALES

### EMPLEO

G4-LA3 - a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

No se han producido bajas por paternidad/maternidad en este periodo.

G4-LA2 - a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: \* seguro de vida; \* seguro médico; \* cobertura por incapacidad o invalidez; \* baja por maternidad o paternidad; \* fondo de pensiones; \* acciones; y \* otras. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

G4-LA1 - a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.

12 contrataciones laborales entre Octubre 2015 y Octubre 2016. 5 de estas incorporaciones fueron hombres, y 7 mujeres, todos ellos de la región de Madrid.

### RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos

que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

No hay respuestas

### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA8 - a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

No hay respuestas

G4-LA7 - Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.

0 trabajadores

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: \* ÿ región; y ÿ\* sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por: ÿ\* región; y ÿ\* sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

No se han producido.

G4-LA5 - a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

No hay respuestas

### CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de

la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

No hay respuestas

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*? sexo; y ? \* categoría laboral. 5,38 horas de formación/empleado: - 6,25 horas de formación/mujer - 4,93 horas de formación/ hombre. Formación en Prevención de Riesgos Laborales a nuevas incorporaciones y personal de almacén. Spanish Kits Company S.L. posee un plan de formación anual en base a las necesidades de la empresa y sus empleados. El 52% de los empleados han recibido formación durante este periodo

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

No hay respuestas

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: \*? sexo; \*? edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \* grupos minoritarios; y \*? otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: \*? sexo; \*? edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \*? grupos minoritarios; y \*? otros indicadores de diversidad, si procede

No hay respuestas

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

<}canswers:value#f:895#q:33052#ctxt:342003]] - a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la

definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres: 1:1.

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

No hay respuestas

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

### MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*? se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

Ninguna.



# DERECHOS HUMANOS

## INVERSIÓN

G4-HR2 - a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

No hay respuestas

G4-HR1 - a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos»

No hay respuestas

## NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; \*ÿ se está poniendo en práctica un plan correctivo; ÿ\* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna medida

Número de casos de discriminación en el periodo: 0

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4 - a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el

derecho a la negociación colectiva.

0 centros o proveedores

## TRABAJO INFANTIL

G4-HR5 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: \*ÿ trabajo infantil; y ÿ\* trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y ÿ\* países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

0 centros o proveedores

## TRABAJO FORZOSO

G4-HR6 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

0 centros o proveedores

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7 - a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas,

refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; ÿ\* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*ÿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y ÿ\* el caso ya no es objeto de ninguna medida.

0 casos

## EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país

No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

No hay respuestas

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-SO11 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del

periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

0 reclamaciones

G4-HR12 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

0 reclamaciones

## DERECHOS HUMANOS

### COMUNIDADES LOCALES

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:

\*ÿ la ubicación de los centros; y \*ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

0 centros

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ÿ\* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; ÿ\* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ÿ\* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ÿ\* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los

casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

0 casos

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

No hay respuestas

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

No hay respuestas

## POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 - a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 - a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

0 demandas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \*Y valor monetario total de las sanciones significativas; Y\* número de sanciones no monetarias; y Y\* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

0 €

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

G4-SO9 - Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

No hay respuestas - No hay respuestas

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR2 - a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*☐ incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; ☐ incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e ☐ incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

0 incidentes

G4-PR1 - Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

No hay respuestas

### ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: \* Origen de los componentes del producto o servicio \* Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social \* Instrucciones de seguridad del producto o servicio \* Eliminación del producto e impacto ambiental o social \* Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

No hay respuestas

G4-PR5 - a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: ☐ la organización en su conjunto; ☐ una categoría principal de productos o servicios; y ☐ centros de operaciones significativos.

En este año se ha seguido realizando un seguimiento personalizado de cada cliente con visitas y llamadas periódicas realizadas por el Responsable Comercial y el Administrador Único con apoyo del nuevo departamento de Sales Support, tanto para cuentas Nacionales e Internacionales, este año volvimos a realizar las encuestas de satisfacción de clientes desde la aplicación web “Survey Monkey” que fue recomendada por el auditor el 2014. De los resultados obtenidos se puede tomar en consideración que los clientes están en general muy contentos con la resolución de consultas, la cordialidad del personal, y la calidad de los productos suministrados por Spanish Kits Company S.L. Resaltamos también correos de felicitación que hemos recibido de algunos de nuestros clientes tales como IFRC y ICRC en cuanto a Ayuda Humanitaria y Capiro (Francia) en el ámbito hospitalario.

G4-PR4 - a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: ☐ incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; \* ☐ incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e ☐ incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

0 incumplimientos

### COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR7 - a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: ☐ incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; ☐ incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e ☐ incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

0 incumplimientos

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: ☐ prohibidos en determinados mercados; \* ☐ cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. b. Indique cómo ha respondido la

organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

No hay respuestas

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 - a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: \* reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y \* reclamaciones de órganos regulatorios. b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido

0 reclamaciones

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 - a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

0 €







Network Spain  
**WE SUPPORT**

