



>> siempre contigo

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2015

**DISTRIBUCIÓN PROFESIONAL DE MATERIAL ELÉCTRICO**

[www.peisa.com](http://www.peisa.com)

Productos Eléctricos Industriales, S.A. (GRUPO PEISA)  
Avenida Alcodar, 13  
Gandía, Valencia

# Índice

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

En Gandía a 14 de octubre de 2016.

Tres años después de presentar nuestra primera memoria de RSE, nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial sigue íntegro, nuestras intenciones continúan intactas y reportamos de manera clara cada año nuestro desempeño. GRUPO PEISA confía en que esta nueva Memoria de RSE satisfaga todas las expectativas de nuestro ámbito de influencia.

Durante el 2015, hemos comenzado a dar una nueva dimensión a nuestros compromisos: la conducta ética. Mediante la voluntad de servicio al cliente, el celo profesional y el recto comportamiento personal conseguiremos implantar un sistema de cumplimiento regulatorio eficaz.

Para 2016, el objetivo es consolidar este compromiso estableciendo mecanismos de evaluación de riesgos relacionados con la RSE y optimizando nuestro sistema de gestión de RSE, sin descuidar otros aspectos como la protección del Medio Ambiente mediante la potenciación de la eficiencia energética, las energías limpias y la sostenibilidad medioambiental como materias puntales de nuestra actividad.

Y todo esto apoyando las prioridades y retos de GRUPO PEISA como compañía que actúa siempre con integridad y donde nuestros empleados son el mejor valor con el que contamos.

Atentamente,



Amparo Almiñana Martí

**Dirección Grupo Peisa**



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social): Productos Eléctricos Industriales, S.A. (GRUPO PEISA)

Tipo de empresa: PYME

Dirección: Avenida Alcodar, 13, 46701 Gandía, Valencia Comunidad Autónoma: Comunidad Valenciana

Dirección Web: [www.peisa.com](http://www.peisa.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo: Amparo Almiñana Martí

Persona de contacto: Patricia Just Gregori

Número de empleados directos: 150 -200 empleados Sector: Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Distribución material eléctrico en toda su gama: Media y baja, tensión, Transformadores y aparellaje, Conductores, Material para vivienda, Iluminación técnica y decorativa, Tecnología LED, Redes informáticas y Domótica, Infraestructuras comunes de telecomunicaciones (I.C.T), Aire acondicionado y Calefacción, Material para instalaciones solares fotovoltaicas y térmicas, Seguridad y alarmas.

Grupos de Interés más significativos: Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Criterios de selección de los Grupos de Interés: Los tres grupos influyen en nuestra actividad:

- Clientes -> El cliente es el eje principal de la actividad de Grupo Peisa. La orientación al cliente, el foco en el servicio y la búsqueda de la máxima satisfacción son prioridades para la Empresa.
- Empleados -> El verdadero motor de Grupo Peisa es su gente. Es la pieza clave de su funcionamiento, fuente de diferenciación y ventaja competitiva para la empresa.
- Proveedores -> Su lealtad, apoyo y colaboración nos permiten ser más competitivos e innovadores.
- Medio Ambiente -> Para Grupo Peisa el respeto y cuidado del medio ambiente representa uno de los pilares de su visión de sostenibilidad y de responsabilidad con las nuevas generaciones.

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

Siguiendo criterios relativos a factores internos (políticas, estrategia) y externos (sostenibilidad, legalidad)

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso: Nuestra página web, Intranet corporativa, tablón de anuncios, notas de prensa y boletín electrónico propio (PeisaInforma) Además de la Red española de Pacto Mundial y Global Compact

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: anual

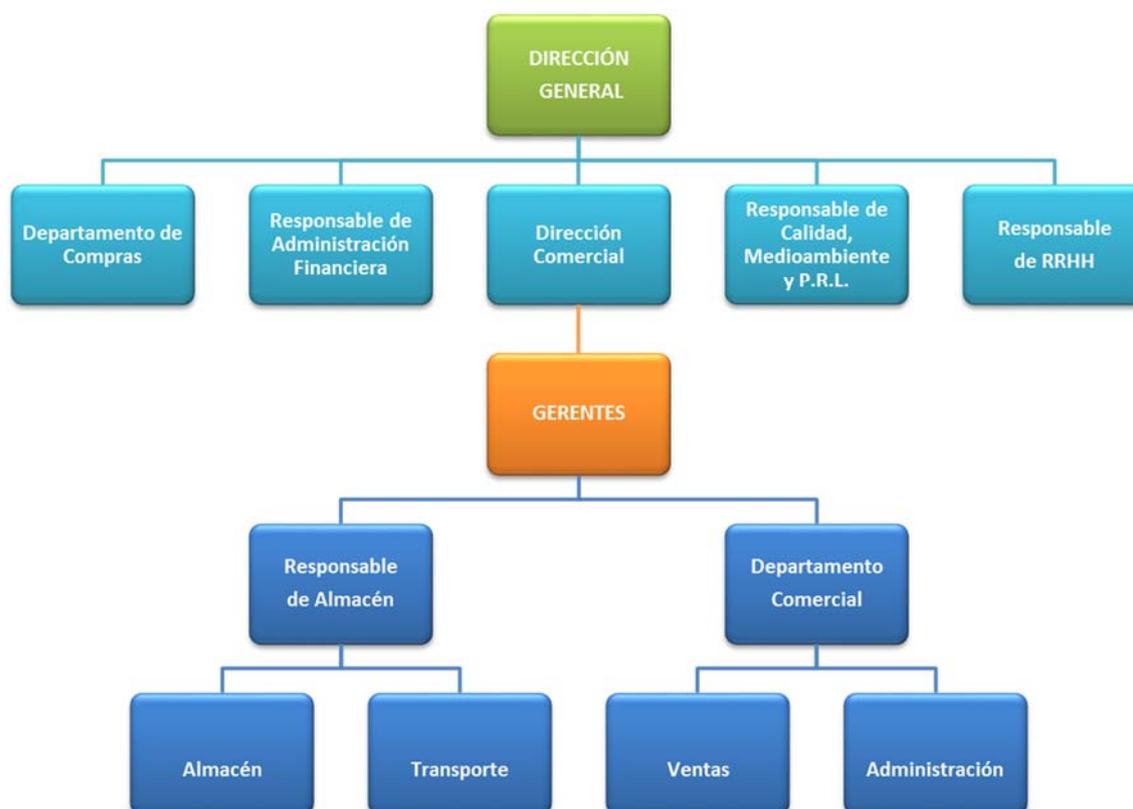
Grupo Peisa no desarrolla su actividad ni tiene proveedores en países en vías de desarrollo.

La actividad de nuestra empresa no implica un alto impacto medioambiental.

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

- GRUPO PEISA incorpora las sugerencias de sus Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión mediante un buzón de sugerencias interno accesible a todos los empleados, encuestas periódicas a los clientes y proposiciones recogidas por diferentes medios de comunicación tanto interna como externa (PeisaNet, página web, intranet, correo electrónico, teléfono, auditorías internas/externas del Sistema de Gestión,...) Todas ellas son analizadas, valoradas y respondidas personalmente por Dirección General. Igualmente los proveedores aportan propuestas de valor en nuestra relación con los clientes, participando en la formación del personal, los clientes y en acciones de publicidad y difusión.
- Grupo Peisa está compuesto por varias empresas que tienen en común una Dirección General. En cada uno de los 10 centros de trabajo repartidos por toda España, por debajo de ésta Dirección General, existe la figura del Gerente. Junto a este equipo directivo, el resto de departamentos (RRHH, Calidad y Medioambiente, Compras, etc.) velan por la supervisión y coordinación de los 10 Principios.
- El equipo directivo mide periódicamente el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores, ya que al estar certificados según las normas ISO 9001 e ISO 14001, periódicamente se revisa, por parte de Dirección General junto con el resto de departamentos implicados, la verificación de la eficacia y la efectividad del sistema de Gestión, revisándose al mismo tiempo los indicadores de progreso en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.
- La Dirección General lleva a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial, siendo un cargo ejecutivo y reportándose directamente a ella en cualquier proceso de decisión que implique los 10 principios.

### Organigrama:





# 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**



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

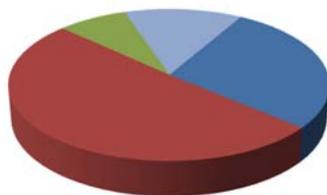
**ANTICORRUPCIÓN**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 60  
 Empleados: 109  
 Proveedores: 17  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 29

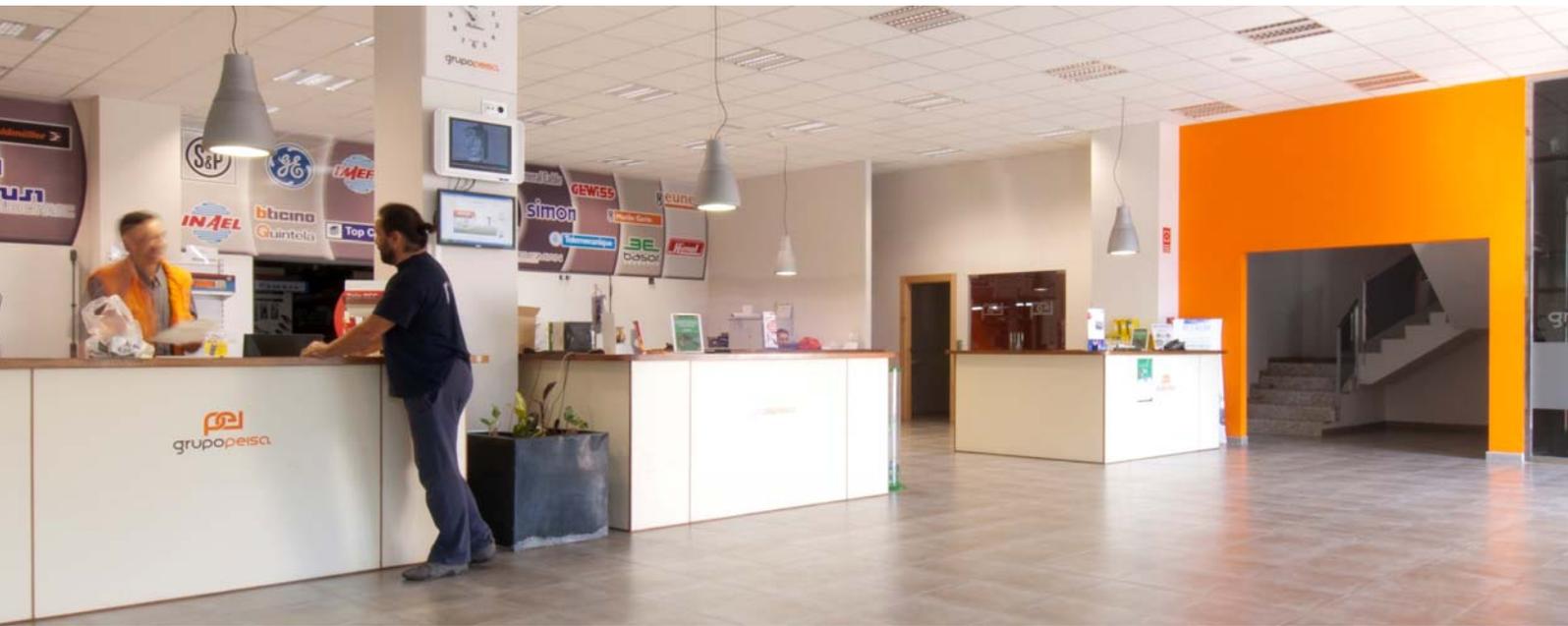
**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



142



# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



## Blanqueo o lavado de dinero

En el Código Ético y de Conducta se hace mención expresa al Principio 10 referente al Blanqueo de Capitales para todos los Grupos de Interés en especial al personal (empleados/as) que son la cara visible de Grupo Peisa en su trato con clientes y proveedores.

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### Comentarios

Materialización de la estrategia RSE, con implicación absoluta en "los diez principios".

#### Objetivos

Materializar la Política de RSE como parte fundamental de la estrategia empresarial y renovando anualmente el compromiso de la Empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que guía nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### Comentarios

El Código Ético y de Conducta hace referencia al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción, junto con el principio de lealtad y buena fe. Se dará prioridad a los intereses de Grupo Peisa, anteponiendo a los propios intereses personales.

#### Objetivos

Dar a conocer este canal de comunicación entre todo el personal y mantenerla monitorizado por varios responsables de manera que no quede nunca desatendido.

### Política de regalos - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

En Navidad, es tradición en la empresa que los regalos recibidos por parte de proveedores se reparten entre todos los trabajadores, realizando un reparto equitativo mediante sorteo.

#### Comentarios

Ningún regalo es considerado como personal, todos son regalos efectuados a la Empresa.

#### Objetivos

Continuar con la buena costumbre del reparto de regalos entre todos los empleados/as.

### Política de Blanqueo de Capitales - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores y, especialmente los Gerentes de cada centro, están informados de que todas y cada una de las transacciones económicas que se realicen en el seno de la Empresa deberán realizarse con absoluta transparencia y para ello existen los procedimientos y controles financieros y administrativos creados a tal fin.

#### Comentarios



Existe regulación, mediante contrato privado con cada uno de los Gerentes, de la venta considerada irregular en cada Delegación.

#### **Objetivos**

Velar, mediante el control contable y administrativo, para detectar cualquier forma de blanqueo de capitales o venta irregular

#### **Política de Compras - Política**

##### **Indicadores Relacionados** 0

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

##### **Comentarios**

En función de las anomalías observadas, si alguna de ellas tiene relación con el Principio 10 contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno, se han determinado acciones específicas.

##### **Objetivos**

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas desde el punto de vista de la Calidad, Medioambiente y la RSE.

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

##### **Indicadores Relacionados** 0

##### **Observaciones Genéricas**

La comunicación interna y externa se realiza mediante los medios de comunicación propios de Grupo Peisa y mediante la publicación anual de los Informes de Progreso anuales y de la Política RSE.

##### **Comentarios**

Difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

##### **Objetivos**

Continuar con la comunicación a todos los grupos de interés.

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

##### **Indicadores Relacionados** 0

##### **Comentarios**

Difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

##### **Objetivos**

Continuar con la difusión mediante nuestros canales de comunicación.

#### **Central de Tesorería - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados** 0

##### **Observaciones Genéricas**

El Departamento Administrativo/Financiero se encuentra en las oficinas centrales de GRUPO PEISA. La gestión financiera está totalmente centralizada, ejerciendo el Director Financiero control total sobre las cuentas de la Empresa.

##### **Objetivos**

Continuar ejerciendo el control contable total en todos los ámbitos.

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

##### **Indicadores Relacionados** G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier



tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

#### **Comentarios**

Los Empleados/as pueden utilizar el canal de comunicación corporativo (si se desea, de manera anónima) para denunciar toda forma de corrupción detectada. Esta comunicación es valorada directamente por Dirección General.

#### **Objetivos**

Fomentar la utilización del buzón de sugerencias con ánimo de que los empleados/as aporten al buen hacer de Grupo Peisa, existiendo una gratificación a la puntuada como mejor sugerencia/proposición recibida a lo largo del año.

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

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa cumplimenta anualmente su Informe de Progreso y se sigue lo indicado en los diez principios con un objetivo claro, trasladar los conceptos de la sostenibilidad a la empresa y a aquellos compromisos que de forma voluntaria ésta adquiere con sus clientes, proveedores, empleados, con el medio ambiente y la sociedad en general.

#### **Comentarios**

No se permite de ninguna forma el blanqueo de capitales, siendo uno de los pilares de los Informes de Progreso presentados.

#### **Objetivos**

Continuar con la presentación anual del informe de progreso y la renovación del compromiso con los 10 Principios.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Objetivos**

Tener abierto permanentemente el canal de comunicación y analizar y responder todas las comunicaciones recibidas.

### **Control Financiero - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Se ejerce control financiero y administrativo continuo de todas las transacciones, junto con la correspondiente auditoría de cuentas anuales.

#### **Comentarios**

Mediante técnicas de auditoría contable se pretende identificar, en el caso que las haya, cualquier forma de blanqueo de capitales o transacción irregular.

#### **Objetivos**

Continuar con el control continuo mediante auditorías contables.

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

Velamos por el cumplimiento estricto de la Ley de Protección de Datos (L.O.P.D.), integrando en todas nuestras comunicaciones el procedimiento para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, cancelación parcial y oposición previstos en dicha ley, que garantizan la protección de los datos, tanto internos como externos.

### Código Ético / Conducta - Política

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### Comentarios

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta se detalla, como uno de nuestros principios y valores, el de la Legalidad: "Se cumplirá, siempre, con la legalidad existente."

#### Objetivos

Garantizar la guarda y protección de los datos personales de las partes interesadas con los que trabajamos.

### Normativa Vigente - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

#### Comentarios

Al principio de cualquier relación comercial se recogen datos personales de nuestros clientes y proveedores, siendo informados de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición)

#### Objetivos

Mantener actualizados los datos de nuestros clientes y proveedores con el fin de garantizar y proteger su tratamiento e informarlos periódicamente de sus derechos con respecto a ellos.

### Protección y confidencialidad de datos - Política

**Indicadores Relacionados** G4-PR8

#### Observaciones Genéricas

En el Documento de Seguridad de Protección de Datos se detallan las peculiaridades de la utilización de los datos personales de clientes y proveedores.

#### Comentarios

Grupo Peisa realiza auditorías internas bianuales de las bases de datos custodiadas y reporta a la Agencia Española de Protección de Datos.

#### Objetivos

Mantener el cumplimiento estricto de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados** 0

#### Comentarios

En cada formulario y comunicación con nuestros clientes y proveedores se les informa de sus derechos en materia de protección de datos personales.

#### Objetivos

Mantener la guarda y custodia adecuada de los datos personales para cumplir con la L.O.P.D.

## **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Toda la información relevante de las bases de datos de nuestros clientes son accesibles de manera informática por lo que una adecuada gestión de las contraseñas personales adquiere una relevancia vital. Además, los usuarios informáticos dentro de la empresa se agrupan en una jerarquía que establece el tipo de acceso a los datos de cada nivel.

#### **Comentarios**

Las contraseñas de acceso de cada empleado de Grupo Peisa caducan cada tres meses, exigiéndose unos requisitos de longitud y complejidad, con lo que se amplía la seguridad del entorno informático.

#### **Objetivos**

Mantener y mejorar el sistema actual de caducidad de contraseñas.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Se realizan auditorías bianuales del Documento de Seguridad.

#### **Objetivos**

Mantener el sistema LOPD auditado para detectar las posibles anomalías y solucionarlas en todo caso.

## **Manual LOPD - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

El Documento de Seguridad es el documento mediante el cual Grupo Peisa elabora y adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal.

#### **Comentarios**

Periódicamente se revisa el Documento de Seguridad cumplimentado según los datos personales que son tratados en Grupo Peisa.

#### **Objetivos**

Mantener actualizado el Documento de Seguridad y los ficheros comunicados en la AGPD (Agencia Española de Protección de Datos)

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

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

En Grupo Peisa las auditorías en materia de protección de datos bienales son realizadas de manera interna al tener nuestras bases de datos consideración de nivel de seguridad medio.

#### **Objetivos**

Continuar realizando las auditorias bienales.

---

## Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es el pilar de la mejora continua, por ello se realizan periódicamente encuestas de satisfacción del cliente que sirven para entender sus necesidades, detectar áreas de mejora concretas, comprender los factores que fortalecen nuestra relación con ellos y tomar decisiones en base a la información obtenida.

---

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### Comentarios

Buscamos la excelencia y compromiso en el servicio al cliente, estableciendo canales de comunicación efectivos que permitan conocer sus necesidades y anticiparse a sus demandas.

#### Objetivos

Continuar teniendo a los clientes satisfechos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### Comentarios

Dentro de nuestro código Ético y de Conducta se incluye como uno de nuestros principios y valores el de Orientación al Cliente: "Se tratará de forma amable y con actitud de servicio a los clientes, cubriendo las necesidades y expectativas de los mismos."

#### Objetivos

Fomentar desde nuestro Código Ético y de Conducta las actitudes que fomenten la mejora de la satisfacción de nuestros clientes.

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio, junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### Comentarios

La Política de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa se encuentra a disposición de las partes interesadas en la intranet y en la página web de la empresa, en ella se incluye como objetivo la plena satisfacción del cliente.

#### Objetivos

Mantener como objetivo prioritario la satisfacción del cliente.

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

La solicitud de colaboración a los clientes en materia de encuestas de satisfacción se realiza casi exclusivamente mediante los boletines electrónicos propios (PeisaInforma) Además se realiza semestralmente pequeños cuestionarios de atención a clientes presenciales en nuestros centros.

#### **Objetivos**

Mantener una comunicación fluida con los clientes.

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

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Una característica que diferencia claramente a Grupo Peisa es nuestra total personalización en la atención prestada a cada cliente.

#### **Comentarios**

Apoyo personalizado al cliente tanto en materias comerciales, técnicas, administrativas y/o de formación.

#### **Objetivos**

Proporcionar la mejor atención al cliente para que éste obtenga una respuesta rápida y eficiente a sus necesidades.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en el que se describe la sistemática establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora.

#### **Comentarios**

La formación y los medios disponibles ofrecidos por Grupo Peisa son objeto de evaluación en la encuesta de satisfacción de clientes. Dichas encuestas se realizan a lo largo del año a todos los clientes mediante formularios electrónicos o mediante encuestas telefónicas.

#### **Objetivos**

Obtener la máxima puntuación en las valoraciones de los clientes con respecto a la calidad de la formación ofrecida.

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

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en él se describe la sistemática establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora.

#### **Comentarios**

Envío periódico continuo de las encuestas de satisfacción al cliente que engloba varios aspectos (atención telefónica, atención al mostrador, atención a consultas técnicas, servicio de reparto, servicio de ventas y aspectos generales)

#### **Objetivos**

Obtener la máxima puntuación en las valoraciones de los clientes.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

El proceso de la realización y evaluación de las encuestas de satisfacción de cliente es auditado anualmente, tanto interna como externamente.

#### **Objetivos**

Velar por que la puntuación de las encuestas de satisfacción de cliente se mantengan en los niveles esperados.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados** G4-PR5

#### **Observaciones Genéricas**

Los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes, año tras año, se mantienen dentro de los niveles considerados como aceptables por Grupo Peisa, siendo uno de los objetivos de calidad que se definen.

#### **Objetivos**

Los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes es un objetivo de calidad dentro del Sistema de Gestión sobre el que se establece un plan de acción con metas, plazos, recursos y responsables.

---

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

El Sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa lleva implantado y certificado por Aenor desde 1999 y está internalizado a todos los niveles de nuestra actividad. Con el compromiso de la Dirección se ha establecido una cultura organizacional en la que el trabajo de todo el personal está enfocado en satisfacer al cliente.

---

### **Política RSE - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### **Objetivos**

Ofrecer excelencia y compromiso en el servicio al cliente, estableciendo canales de comunicación efectivos que permitan conocer sus necesidades y anticiparse a sus demandas.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta - Política**

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta se incluye como uno de nuestro principios y valores el de Orientación al Cliente: "Se tratará de forma amable y con actitud de servicio a los clientes, cubriendo las necesidades y expectativas de los mismos" y el de Legalidad: "Se cumplirá, siempre, con la legalidad existente."

#### **Objetivos**

Búsqueda de la calidad en todos los niveles.

### **Normativa Vigente - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta se incluye como uno de nuestros principios y valores el de Legalidad: "Se cumplirá, siempre con la legalidad existente."



## Objetivos

Cumplir con la legalidad existente en cada una de nuestras actividades.

## Política de Calidad - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio, junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

## Objetivos

Conseguir la plena satisfacción del cliente y la protección del medioambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

## Manual de Calidad y Medioambiente - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

Documento básico del Sistema de Gestión de Calidad. Su objetivo es establecer y definir todas las actuaciones que se integran en dicho sistema así como la definición de procesos y los documentos que lo componen.

### Comentarios

Grupo Peisa dispone de un Sistema de Gestión de La Calidad certificado por Aenor según la norma ISO9001 desde 1999 y, por tanto, dispone de un Manual de Calidad documentando que se encuentra a disposición del personal en la intranet corporativa.

## Objetivos

El objetivo último de todo sistema de Gestión de la Calidad es la mejora continua.

## Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

La Dirección de Grupo Peisa se compromete a la protección de sus empleados e instalaciones frente a los accidentes laborales. Por ello en el desarrollo de las tareas no se deben asumir exposiciones innecesarias a peligros, realizándolas mediante prácticas adecuadas, de modo que se consiga un ambiente de trabajo seguro y saludable.

### Comentarios

Grupo Peisa tiene implantado un Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales cumpliendo en todo momento con la legalidad vigente.

## Objetivos

Certificar el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales según la norma ISO45001 de próxima publicación, integrándola en su Sistema de la Calidad y Medioambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados 0

### Comentarios

La Política de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa se encuentra a disposición de las partes interesadas en la intranet y en la página web de la empresa.

## Objetivos

Revisar periódicamente la Política de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa con el fin de que sea siempre adecuada.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación bidireccional es el fin de las reuniones de los diferentes equipos con sus responsables y de los Gerentes de los centros con Dirección General.

#### **Comentarios**

El Comité de Calidad de Grupo Peisa se reúne semestralmente para levantar acta sobre el informe de Revisión por la Dirección. Además mensualmente el Departamento de Calidad se reúne con Dirección General y todos los Gerentes para reportar sobre diferentes temas.

#### **Objetivos**

Consolidar la participación del Departamento de Calidad en las reuniones periódicas.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Una característica que diferencia claramente a Grupo Peisa es nuestra total personalización en la atención prestada a cada cliente.

#### **Comentarios**

Grupo Peisa tiene procedimentados de manera documentada toda la sistemática establecida para asegurar el adecuado control de sus procesos de almacenamiento, comercialización y distribución de material eléctrico y el control operacional de los mismos, incluyendo las actividades de atención al cliente.

#### **Objetivos**

La mejora continua de nuestro servicio de atención al cliente.

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Grupo Peisa dispone de un Sistema de Gestión de La Calidad certificado por Aenor según la norma ISO9001 desde 1999 plenamente implantado en todos sus centros.

#### **Objetivos**

La mejora continua a todos los niveles.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Como requisito de la norma ISO9001, cualquier No Conformidad relativa a producto o servicio por parte de nuestro proveedores es registrada. Periódicamente se evalúan las incidencias registradas y se toman diferentes medidas en función de la estadística obtenida.

#### **Objetivos**

Reducir al mínimo las incidencias de nuestros proveedores o subcontratistas en materia de servicio o producto.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en él se describe la sistemática establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora.

#### **Comentarios**

Envío periódico continuo de las encuestas de satisfacción al cliente que engloban varios aspectos (atención telefónica, atención al mostrador, atención a consultas técnicas, servicio de Reparto, servicio de ventas y aspectos



generales)

### **Objetivos**

Aumentar la detección de oportunidades de mejora mediante la evaluación de la satisfacción al cliente.

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

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa es auditado externamente por la entidad certificadora Aenor con periodicidad anual. Además se realizan auditorías internas semestrales por parte del Departamento de Calidad.

### **Objetivos**

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados** G4-PR5

#### **Observaciones Genéricas**

Los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes, año tras año, se mantienen dentro de los niveles considerados como aceptables por Grupo Peisa, siendo uno de los objetivos de calidad que se definen.

#### **Comentarios**

Todos los aspectos de la relación comercial con los clientes son objeto de evaluación en la encuesta de satisfacción que se les remite. Dichas encuestas se realizan a lo largo del año a todos los clientes mediante formularios electrónicos o mediante encuestas telefónicas.

### **Objetivos**

Obtener la máxima puntuación en las encuestas de satisfacción de clientes.

---

## **Relación duradera con los clientes**

La comunicación es directa con los clientes, de manera personal en el día a día, mediante su suscripción voluntaria a nuestros boletines electrónicos (denominado PeisaInforma) donde se les informa de noticias del sector, formación ofrecida, novedades legislativas, subvenciones de su interés, etc.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### **Comentarios**

En Grupo Peisa proveemos a nuestros clientes material eléctrico en toda su gama a precios altamente competitivos, así como los dotamos del mayor valor añadido posible, asesoría técnica necesaria, logística y servicio

### **Objetivos**

Establecer una relación duradera con los clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### **Comentarios**



Dentro del Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa se define como uno de los principios y valores el de Orientación al Cliente: "Se tratará de forma amable y con actitud de servicio a los clientes, cubriendo las necesidades y expectativas de los mismos."

#### **Objetivos**

Cumplir el principio de orientación al cliente en toda relación comercial con dicho grupo de interés.

#### **Normativa Vigente - Política**

##### **Indicadores Relacionados 0**

##### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

##### **Comentarios**

Todo el personal debe conocer las leyes que afectan a su trabajo y existen canales de comunicación directo con los responsables de cada uno de los diferentes departamentos que ofrecen información en caso de desconocimiento o duda.

#### **Objetivos**

Cumplir al máximo con la legalidad vigente en nuestras relaciones con los clientes.

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

##### **Indicadores Relacionados 0**

##### **Observaciones Genéricas**

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio, junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

##### **Comentarios**

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio.

#### **Objetivos**

Obtener la máxima satisfacción del cliente.

[Descargar documento adjunto](#)

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

##### **Indicadores Relacionados 0**

##### **Comentarios**

Mediante el boletín electrónico propio (PeisaInforma) que reciben nuestros se les mantiene informados de la información más relevante en las áreas de legislación, formación, promociones, subvenciones e incentivos, etc.

#### **Objetivos**

Dotar a los clientes de una canal de comunicación constante y fiable.

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

##### **Indicadores Relacionados 0**

##### **Observaciones Genéricas**

Una característica que diferencia claramente a Grupo Peisa es nuestra total personalización en la atención prestada a cada cliente.

##### **Comentarios**

El cliente mantiene contacto directo presencial con nuestros comerciales externos y telefónico o mediante correo electrónico con los comerciales internos y con el resto de departamentos de la empresa. Además, mediante el espacio online exclusivo para clientes, PeisaNet, tiene acceso 24 horas al día, 7 días a la semana a toda la información



sobre productos, documentación, etc.

### **Objetivos**

Mantener un servicio de atención al cliente proactivo y resolutivo.

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa existe un procedimiento documentado donde se detalla la sistemática periódica a seguir para tener acceso, identificar, actualizar y comprobar el cumplimiento, de las normas legales o reglamentarias y cualquier otro requisito normativo que voluntariamente se asuma.

#### **Objetivos**

Asegurar el cumplimiento al 100% de la legalidad vigente en nuestras relaciones con los clientes mediante la revisión periódica de los requisitos legales de aplicación.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa cumplimenta anualmente su Informe de Progreso y se sigue lo indicado en los diez principios con un objetivo claro, trasladar los conceptos de la sostenibilidad a la empresa y a aquellos compromisos que de forma voluntaria ésta adquiere con sus clientes, proveedores, empleados, con el medio ambiente y la sociedad en general.

#### **Comentarios**

El Informe de Progreso permite seguir el compromiso de la empresa con la sostenibilidad obteniendo, entre otras cosas, una mejora de la reputación y la imagen de marca frente a los clientes.

#### **Objetivos**

Continuar realizando los Informes de Progreso anuales.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Durante la relación diaria y continua con nuestros clientes pueden surgir múltiples incidencias. La gestión de la incidencia permite verificar los procedimientos para mejorarlos o rectificarlos.

#### **Comentarios**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Grupo Peisa se incluye un procedimiento documentado donde se describe la metodología utilizada por Grupo Peisa para registrar, gestionar, resolver y efectuar el seguimiento de las reclamaciones de los clientes una vez resueltas.

#### **Objetivos**

Gestionar lo más rápido y satisfactoriamente posible cualquier incidencia resultado de la relación comercial con nuestros clientes.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa considera que las reclamaciones son una oportunidad para conocer la opinión del cliente y reforzar nuestra relación con él. Además de satisfacer sus necesidades se ha de tener la oportunidad de ir más allá de sus expectativas.

#### **Comentarios**

Grupo Peisa pone a disposición de sus clientes un canal de recogida de las reclamaciones que estimen oportunas, ya sea en el trato diario con nuestros comerciales, en la atención personal en mostrador o mediante correo electrónico o teléfono.

#### **Objetivos**



Obtener oportunidades de mejora continua a partir del análisis de las reclamaciones de los clientes.

### **Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados** G4-PR5

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en él se describe la sistemática establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora continua.

#### **Comentarios**

Todos los aspectos de la relación comercial con los clientes son objeto de evaluación en la encuesta de satisfacción que se les remite. Dichas encuestas se realizan a lo largo del año a todos los clientes mediante formularios electrónicos o mediante encuestas telefónicas.

#### **Objetivos**

Obtener la máxima puntuación en las encuestas de satisfacción de clientes.

---

## **Formación para clientes**

Se realiza periódicamente formación a los clientes en materiales, legislación y novedades del mercado para que dispongan de la información más actualizada sobre los productos que comercializamos. Se recogen y analizan las inquietudes de los clientes en nuevas materias que puedan resultar de su interés.

---

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

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio, junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### **Comentarios**

Como herramienta para incrementar la eficacia y eficiencia en sus actividades, se desarrollan anualmente un programa de Objetivos de Calidad y Medio Ambiente con el fin de alcanzar la mejora continua. La satisfacción del cliente en cuanto a acciones formativas promovidas por Grupo Peisa es uno de los objetivos incluidos en este programa.

#### **Objetivos**

Conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes en relación a la formación ofrecida por Grupo Peisa.

[Descargar documento adjunto](#)

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

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

Mediante el boletín electrónico propio (PeisaInforma) que reciben nuestros se les mantiene informados a los clientes de los cursos ofrecidos permitiendo su inscripción mediante enlace desde el mismo correo. Además, todos los cursos ofrecidos por Grupo Peisa son publicados en nuestra página web.

#### **Objetivos**

Dotar a los clientes de nueva formación en función de las novedades tecnológicas y del mercado.

### **Formación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa ofrece formación tanto a clientes como a empleados/as.

#### **Comentarios**

Grupo Peisa pone a disposición de sus clientes una completa oferta formativa adaptada a las necesidades del profesional e impartida por profesional cualificado. Para ello, todos los centros de Grupo Peisa disponen de aulas completamente equipadas. También se ofrece al cliente la posibilidad de impartir la formación "in company" así como la gestión de la bonificación de la formación programada para las empresas a través de la Escuela de Formación propia de la sociedad de gestión a la que pertenece Grupo Peisa, Grudilec.

#### **Objetivos**

Aumentar el número de acciones formativas desarrolladas para los clientes, tanto a través de las acciones de los proveedores como a través de la Escuela de Formación de Grudilec.

### **Mejoras en el diseño y contenido web - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa dispone de una página web desde la que se pueden consultar todas las noticias relacionadas con la empresa, acceder a la oferta formativa actualizada, a la información más relevante en las áreas de legislación, formación y promociones.

#### **Objetivos**

Mejorar la actual página web con el fin de actualizarla, haciéndola más intuitiva y mejorando la accesibilidad.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en él se describe la sistemática establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora.

#### **Comentarios**

La formación y los medios disponibles ofrecidos por Grupo Peisa son objeto de evaluación en la encuesta de satisfacción de clientes. Dichas encuestas se realizan a lo largo del año a todos los clientes mediante formularios electrónicos o mediante encuestas telefónicas.

#### **Objetivos**

Obtener la máxima puntuación en las valoraciones de los clientes con respecto a la calidad de la formación ofrecida.

### **Actividad - Manual de Acceso a la Web de Clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa cuenta con un espacio online totalmente seguro donde los clientes pueden realizar consultas de precios, de existencias, etc. y disponer de toda la información de cualquier producto así como poder descargar documentación (facturas, albaranes)

#### **Comentarios**

Dentro del espacio online (PeisaNet) los clientes pueden visualizar la formación disponible además de solicitar propuestas de formación.

#### **Objetivos**

Mantener el canal abierto para que los clientes puedan estar al corriente de la formación, mejorándolo para que sea más interactivo.

---

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

---

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio, junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### Comentarios

Como parte de la plena satisfacción del cliente el ayudarle en mantener actualizados sus conocimientos forma parte de las funciones de Grupo Peisa, de manera que se tienen en cuenta sus solicitudes a la hora de organizar cursos de formación y jornadas de trabajo.

#### Objetivos

Dotar adecuadamente a nuestros clientes de una base de conocimientos actualizados y de calidad que le permitan desarrollarse en su actividad y le ayuden en la realización de su trabajo.-

[Descargar documento adjunto](#)

### Servicios de atención al cliente

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Una característica que diferencia claramente a Grupo Peisa es nuestra total personalización en la atención prestada a cada cliente.

#### Comentarios

Grupo Peisa desarrolla un extenso plan de formación cada año para sus clientes. Además ofrece cursos de más duración y especialización en colaboración con Grudilec Formación.

#### Objetivos

Aumentar la asistencia y el número de cursos ofrecidos.

### Encuestas de Satisfacción

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en el se describe la sistemática establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora.

#### Comentarios

Uno de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad es la valoración de los clientes de las acciones de formación efectuadas por Grupo Peisa.

#### Objetivos

Para este indicador hay definidos objetivos que se revisan anualmente.

### Cursos de Formación a Clientes

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Grupo Peisa ofrece, dentro de sus servicios, la impartición de Cursos de Formación a sus clientes, de la mano de proveedores y a medida según las necesidades de los clientes.

## Objetivos

Aumentar la asistencia y el número de los cursos de formación ofrecidos por Grupo Peisa.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Discriminación por género

En Grupo Peisa se contrata por igual a hombres y/o mujeres teniendo en cuentas sus capacidades para cualquier puesto de trabajo, sin influir de ninguna manera el género.

---

### Política RSE - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### Comentarios

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestro personal, proporcionando oportunidades de desarrollo, promoviendo el trabajo en equipo y la iniciativa individual, identificando y fomentando el talento en la compañía y facilitando su participación, sin ningún tipo de discriminación.

#### Objetivos

Continuar con nuestra política de no discriminación.

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### Comentarios

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta se define como uno de nuestros principios y valores la prevención del acoso o intimidación: "No se permitirá ni tolerará ninguna actitud en este sentido, para ello el personal de Grupo Peisa tiene derecho a presentar denuncias si estos hechos se producen. Se establecerán las medidas correctivas y/o disciplinarias que se estime oportunas, informando a las partes implicadas y garantizando el sigilo profesional."

#### Objetivos

Continuar controlando el riesgo de discriminación y mantener el número de denuncias en cero.

### Convenio Colectivo - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo, se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

#### Comentarios

El Estatuto de los Trabajadores establece la ilicitud de cualquier tipo de discriminación, incluyendo la discriminación por razón de género.

#### Objetivos

Velar por el cumplimiento de la legalidad vigente en referencia a la no discriminación.

### Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

La Dirección de Grupo Peisa, con el objetivo de mejorar su labor preventiva y en el marco de los principios generales establecidos en su filosofía, establece este procedimiento que permita abordar de forma posibles situaciones de

acoso psicológico-moral (mobbing) y sexual en el ámbito laboral.

#### **Comentarios**

La Dirección ha establecido el procedimiento a seguir para la denuncia o solicitud de ayuda que pueda necesitar nuestro personal. Las denuncias se tratarán con seriedad, prontitud, con inmunidad de los testigos y, sobre todo, con confidencialidad. Se protegerá a los trabajadores y trabajadoras contra posibles represalias.

#### **Objetivos**

Aplicar el procedimiento de acoso, si se da el caso. La Dirección de Grupo Peisa, establecerá las medidas correctivas y/o disciplinarias que estime oportunas, informando a las partes implicadas y garantizando el sigilo profesional.

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

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha informado a todo el personal del Procedimiento de Denuncia para Supuestos de Acoso en el Trabajo instaurado. Se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Mantener el procedimiento disponible para todo el personal y aplicarlo, si se diera el caso, de manera efectiva y rápida.

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

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

En la Intranet corporativa se encuentra el Procedimiento de Denuncia de Acoso en el Trabajo accesible a todos los empleados/as.

#### **Objetivos**

Mantener el canal de comunicación expuesto en el Procedimiento de Acoso.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada y se da la opción de que dicha denuncia sea anónima.

#### **Comentarios**

La persona afectada ante una situación de posible acoso en el trabajo puede solicitar asesoramiento o presentar comunicación de los hechos ante el Responsable de RR.HH. Cuando el supuesto acosador fuera la persona antes designada, puede contactar directamente con Dirección General.

#### **Objetivos**

Mantener un Canal abierto directo a todos los empleados/as que permita el envío de denuncias por supuestos casos de abuso en el trabajo, incluso de manera anónima si fuera necesario.

---

## Combatir y erradicar todas las formas de extorsión

El Código Ético y de Conducta hace referencia al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción. En Grupo Peisa, cumplimos con la legalidad vigente y no se permiten esta serie de acciones.

---

### Política RSE - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### Comentarios

Implantando gradualmente los 10 Principios Universales en los que se basa este Pacto en sus actividades diarias y comunicando a sus grupos de interés, con total transparencia y objetividad, los progresos que se obtienen.

#### Objetivos

Conseguir la total implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### Comentarios

El Código Ético y de Conducta hace referencia explícita al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción, junto con el principio de lealtad y buena fe.

#### Objetivos

Consolidar los principios de lealtad y buena fe la buena fe en todas las relaciones comerciales establecidas tanto con clientes como con proveedores.

### Política de regalos - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

En Navidad, los regalos recibidos por proveedores se reparten entre todos los trabajadores, realizando un reparto equitativo mediante sorteo.

#### Comentarios

Cualquier regalo recibido por personal de la empresa es considerado como regalo efectuado a la empresa, no personal, y así se recuerda anualmente en el sorteo efectuado donde se reparten entre el personal.

#### Objetivos

Continuar con la buena costumbre y reparto de regalos entre todos el personal.

### Política de Blanqueo de Capitales - Política

**Indicadores Relacionados** 0

#### Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores y, especialmente los Gerentes de cada centro, están informados de que todas y cada una de las transacciones económicas que se realicen en el seno de la Empresa deberán realizarse con absoluta transparencia y para ello existen los procedimientos y controles financieros y administrativos creados a tal fin.



### **Comentarios**

Está regulado, mediante contrato privado, la venta irregular de los Gerentes en cada centro.

### **Objetivos**

Velar mediante el control contable para detectar cualquier forma de blanqueo de capitales o malversación mediante ventas irregulares.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

### **Comentarios**

Todas las empresas de Grupo Peisa son auditadas anualmente, con lo que se controla con el mayor rigor posible toda forma de malversación de capitales. Impedir cualquier tipo de malversación de capitales en el seno de Grupo Peisa.

### **Objetivos**

Continuar controlando la malversación de capitales.

### **Política de Compras - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

### **Comentarios**

Se ha redactado unas Condiciones Generales de Compra que han sido remitidas a todos los proveedores existentes y se entregan al principio de la relación comercial con los nuevos proveedores. En estas condiciones se hace mención específica a los criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación aplicados por Grupo Peisa.

### **Objetivos**

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación interna y externa se realiza mediante los medios de comunicación propios de Grupo Peisa y mediante la publicación anual de los Informes de Progreso anuales y de la Política RSE.

### **Comentarios**

Difusión periódica mediante notas de prensa, dossieres corporativos, intranet y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

### **Objetivos**

Conseguir una comunicación clara y veraz en todas sus informaciones internas o públicas.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

### **Objetivos**

Conseguir una comunicación clara y veraz en todas sus informaciones internas o públicas y utilizar las redes



sociales como un canal de comunicación permanente e identificado con la empresa.

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

**Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

#### **Comentarios**

Los empleados/as pueden utilizar el canal de buzón de sugerencias (si se desea de manera anónima) para denunciar toda forma de corrupción, valorándose directamente el problema por Dirección General.

#### **Objetivos**

Fomentar la utilización del buzón de sugerencias como canal habitual de comunicaciones del personal de Grupo Peisa, de manera que quede constancia de cualquier contacto.

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

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa cumplimenta anualmente su Informe de Progreso y se sigue lo indicado en los diez principios con un objetivo claro, trasladar los conceptos de la sostenibilidad a la empresa y a aquellos compromisos que de forma voluntaria ésta adquiere con sus clientes, proveedores, empleados, con el medio ambiente y la sociedad en general.

#### **Comentarios**

En el informe de Progreso se hace referencia a los avances en materia de RSE, haciendo referencia expresa al Principio 10 sobre la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

#### **Objetivos**

Continuar controlando la malversación, asumiendo el compromiso de desarrollar nuestras actividades empresariales de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde Grupo Peisa está presente y observando un elevado comportamiento ético.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Objetivos**

Dar a conocer este canal de comunicación entre todo el personal y mantenerla monitorizado por varios responsables de manera que no quede nunca desatendido.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

Se ha redactado unas Condiciones Generales de Compra que han sido remitidas a todos los proveedores existentes y se entregan al principio de la relación comercial con los nuevos proveedores. En estas Condiciones se hace mención específica a los criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación aplicados por Grupo Peisa.

## Objetivos

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas, introduciendo criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación y consiguiendo los objetivos de ser ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable.

## Control Financiero - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

Se ejerce control financiero y administrativo continuo de todas las transacciones, junto con la correspondiente auditoría de cuentas anuales.

### Comentarios

Mediante técnicas de auditoría contable se pretende identificar, en el caso que las haya, cualquier forma de malversación de fondos

### Objetivos

Continuar con el control financiero y administrativo exhaustivo mediante auditorías anuales, respetando las leyes, normas y reglamentos a los que Grupo Peisa está sujeta.

---

## Combatir y erradicar toda forma de malversación

Se ha informado a todos los trabajadores y, especialmente, a los Gerentes, que todas y cada una de las transacciones económicas que se realicen en el seno de la Empresa deberán realizarse con absoluta transparencia.

---

## Política RSE - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

### Comentarios

Implantando gradualmente los 10 Principios Universales en los que se basa este Pacto en sus actividades diarias y comunicando a sus grupos de interés, con total transparencia y objetividad, los progresos que se obtienen.

### Objetivos

Conseguir la total implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

[Descargar documento adjunto](#)

## Código Ético / Conducta - Política

### Indicadores Relacionados G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

### Comentarios

El Código Ético y de Conducta hace referencia explícita al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción. Junto con el principio de lealtad y buena fe.

### Objetivos

Consolidar los principios de lealtad y buena fe la buena fe en todas las relaciones comerciales establecidas tanto con clientes como con proveedores.

## **Política de regalos - Política**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En Navidad, los regalos recibidos por proveedores se reparten entre todos los trabajadores, realizando un reparto equitativo mediante sorteo.

#### **Comentarios**

Cualquier regalo recibido por personal de la empresa es considerado como regalo efectuado a la empresa, no personal, y así se recuerda anualmente en el sorteo efectuado donde se reparten entre el personal.

#### **Objetivos**

Continuar con la buena costumbre y reparto de regalos entre todos el personal.

## **Política de Blanqueo de Capitales - Política**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Todos los trabajadores y, especialmente los Gerentes de cada centro, están informados de que todas y cada una de las transacciones económicas que se realicen en el seno de la Empresa deberán realizarse con absoluta transparencia y para ello existen los procedimientos y controles financieros y administrativos creados a tal fin.

#### **Comentarios**

Está regulado, mediante contrato privado, la venta irregular de los Gerentes en cada centro.

#### **Objetivos**

Velar mediante el control contable para detectar cualquier forma de blanqueo de capitales o malversación mediante ventas irregulares.

## **Normativa Vigente - Política**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

Todas las empresas de Grupo Peisa son auditadas anualmente, con lo que se controla con el mayor rigor posible toda forma de malversación de capitales.

#### **Objetivos**

Impedir cualquier tipo de malversación de capitales en el seno de Grupo Peisa.

## **Política de Compras - Política**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

#### **Comentarios**

Se ha redactado unas Condiciones Generales de Compra que han sido remitidas a todos los proveedores existentes y se entregan al principio de la relación comercial con los nuevos proveedores. En estas condiciones se hace mención específica a los criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación aplicados por Grupo Peisa.

#### **Objetivos**

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas, introduciendo criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación y consiguiendo los objetivos de ser ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable.

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

**Indicadores Relacionados** 0

### **Comentarios**

En la Política de Grupo Peisa no se acepta de ninguna forma el blanqueo de capitales.

### **Objetivos**

Implantar totalmente el rechazo a cualquier tipo de comportamiento corrupto, incluyendo la extorsión y el soborno.

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

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación interna y externa se realiza mediante los medios de comunicación propios de Grupo Peisa y mediante la publicación anual de los Informes de Progreso anuales y de la Política RSE.

### **Comentarios**

Difusión periódica mediante notas de prensa, dossieres corporativos, intranet y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

### **Objetivos**

Conseguir una comunicación clara y veraz en todas sus informaciones internas o públicas.

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

**Indicadores Relacionados** 0

### **Comentarios**

Difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

### **Objetivos**

Conseguir una comunicación clara y veraz en todas sus informaciones internas o públicas y utilizar las redes sociales como nuevo canal de comunicación.

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

**Indicadores Relacionados** G4-58

### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

### **Objetivos**

Fomentar la utilización del buzón de sugerencias como canal habitual de comunicaciones del personal de Grupo Peisa.

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

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa cumplimenta anualmente su Informe de Progreso y se sigue lo indicado en los diez principios con un objetivo claro, trasladar los conceptos de la sostenibilidad a la empresa y a aquellos compromisos que de forma voluntaria ésta adquiere con sus clientes, proveedores, empleados, con el medio ambiente y la sociedad en general.

### **Comentarios**

En el informe de Progreso se hace referencia a los avances en materia de RSE, haciendo referencia expresa al Principio 10 sobre la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

### **Objetivos**

Continuar controlando la malversación, asumiendo el compromiso de desarrollar nuestras actividades

empresariales de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde Grupo Peisa está presente, observando un elevado comportamiento ético.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Comentarios**

Posibilidad de utilizar Buzón de "sugerencias / Consultas / Comunicación" para presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Objetivos**

Dar a conocer este canal de comunicación entre todo el personal y mantenerla monitorizado por varios responsables de manera que no quede nunca desatendido.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha redactado unas Condiciones Generales de Compra que han sido remitidas a todos los proveedores existentes y se entregan al principio de la relación comercial con los nuevos proveedores. En estas Condiciones se hace mención específica a los criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación aplicados por Grupo Peisa.

#### **Objetivos**

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas, introduciendo criterios de responsabilidad en los procesos de compra y contratación y consiguiendo los objetivos de ser ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable.

### **Control Financiero - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Se ejerce control financiero y administrativo continuo de todas las transacciones, junto con la correspondiente auditoría de cuentas anuales.

#### **Comentarios**

Mediante técnicas de auditoría contable se pretende identificar, en el caso que las haya, cualquier forma de malversación de fondos.

#### **Objetivos**

Continuar con el control financiero y administrativo exhaustivo mediante auditorías anuales, respetando las leyes, normas y reglamentos a los que Grupo Peisa está sujeta.

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Desde el año 2007 que Grupo Peisa dispone de la certificación por Aenor del Sistema de Gestión Ambiental ISO14001. Se apuesta por la sensibilización en materia medioambiental del personal en el día a día de sus tareas en la empresa así como de los clientes, ofreciéndoles formación en esta materia, asesoramiento en eficiencia energética y la posibilidad de gestionar sus residuos de RAEEs desde nuestros centros.

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Documento básico del Sistema de Gestión de Calidad. Su objetivo es establecer y definir todas las actuaciones que se integran en dicho sistema así como la definición de procesos y los documentos que lo componen.

#### Comentarios

Grupo Peisa dispone de un Manual de Calidad documentando y a disposición del personal en la intranet corporativa. Como requisito imprescindible de la norma ISO14001 de define la necesidad de planificar y ejecutar acciones para asegurar la competencia, formación y toma de conciencia del personal en materia medioambiental, formación que se planifica y se ejecuta por parte del Departamento de Calidad y Medioambiente de manera periódica.

#### Objetivos

Mantener y asegurar la competencia, formación y toma de conciencia del personal en materia medioambiental.

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión de Grupo Peisa, se basa en la prevención de la contaminación en relación con los aspectos ambientales identificados, con el precepto de la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### Objetivos

Sensibilizar al personal sobre los impactos ambientales que se derivan de cada uno de los puestos de trabajo, y los criterios a seguir (control operacional, buenas prácticas ambientales, etc.) para asegurar el control de los aspectos ambientales identificados y optimizar los procesos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

El Departamento de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa utiliza todos los medios de comunicación disponibles para su labor de sensibilización: intranet corporativa, comunicaciones internas mediante correo electrónico, notas de prensa en publicaciones del sector, etc. Dicha información además se entrega junto con la documentación de bienvenida de las nuevas contrataciones.

#### Objetivos

Aumentar la eficacia de las comunicaciones internas en materia de sensibilización medioambiental y crear un Manual de Bienvenida para nuevas contrataciones en el que se recojan t

### Intranet - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

La Intranet corporativa está disponible para todos los empleados como medio de información sobre distintos

aspectos de su relación profesional y personal con la empresa y como canal de comunicación.

#### **Comentarios**

Todo los materiales generados por el Departamento de Calidad y Medioambiente en materia de sensibilización utilizados durante las formaciones y las comunicaciones internas relevantes están accesibles al personal en la intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Convertir la intranet corporativa en punto de referencia en material de información y formación en materia de sensibilización ambiental y difusión de buenas prácticas.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde el Departamento de Calidad y Medioambiente y el Departamento de Informática de Grupo Peisa se fomenta la instalación y uso de las aplicaciones informáticas y los dispositivos que ayudan a reducir el número de impresiones.

#### **Comentarios**

Se realizan comunicaciones periódicas del Departamento de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa sobre buenos usos y prácticas en el puesto de trabajo, incluido el consumo responsable de papel.

#### **Objetivos**

Alcanzar ser una empresa "cero papel", sostenible en sus consumos.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa ofrece formación tanto a clientes como a empleados/as.

#### **Comentarios**

El Departamento de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa imparte una formación inicial en materia de sensibilización medioambiental al personal que se incorpora a la empresa. Esta formación se repite periódicamente en las auditorías internas presenciales.

#### **Objetivos**

Conseguir una implicación total de la plantilla en materia de sensibilización ambiental, consiguiendo transmitir estos valores a las partes implicadas con las que trabajamos: proveedores y clientes.

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad y Medioambiente tiene por objeto establecer cuáles han de ser las pautas establecidas por Grupo Peisa, para asegurar la correcta identificación y evaluación periódica de los aspectos ambientales que se deriven de las actuaciones realizadas y que puedan producirse como consecuencia de condiciones normales/anormales de funcionamiento, incidentes, accidentes y/o situaciones de emergencia. Asimismo, este procedimiento tiene como objeto el registro de aquellos aspectos ambientales que se consideren significativos.

#### **Comentarios**

Anualmente se realizan evaluaciones de nuestros aspectos medioambientales para controlar el cumplimiento de los objetivos marcados en aquellos que resultan significativos.

#### **Objetivos**

Poder detectar los aspectos medioambientales significativos mediante la evaluación periódica y, en consecuencia, proponer las acciones pertinentes.

### **Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento**

## **Indicadores Relacionados 0**

### **Observaciones Genéricas**

Las comunicaciones en materia de sensibilización medioambiental pretenden aportar los conocimientos básicos al personal de Grupo Peisa sobre el medio que nos rodea para poder comprender cómo nuestra actividad cotidiana puede perjudicar al medio ambiente.

### **Comentarios**

Mediante las comunicaciones internas del Departamento de Calidad y Medioambiente

### **Objetivos**

El objetivo de la sensibilización medioambiental del personal de Grupo Peisa es minimizar y frenar el los impacto ambientales significativos al que está sometido el medio ambiente por nuestra actividad

---

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

En Grupo Peisa se apuesta por la formación continua del personal, atendiendo tanto sus demandas de formación (para las cuales se dispone de un canal exclusivo de comunicación interno) como analizando continuamente sus posibilidades, estando atentos a las novedades formativas de diferentes escuelas, asociaciones y entidades de formación a las que la empresa está adscrita.

---

## **Política de Calidad - Política**

### **Indicadores Relacionados 0**

### **Observaciones Genéricas**

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio, junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

### **Comentarios**

Dentro del sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa se dispone de un procedimiento documentado en el que se detallan el sistema para planificar, ejecutar y evaluar las actividades de formación y adiestramiento del personal.

### **Objetivos**

Dotar al personal de Peisa de la formación más adecuada para la ejecución de sus tareas.

[Descargar documento adjunto](#)

## **PRL - Política**

### **Indicadores Relacionados 0**

### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa tiene implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con Servicio de Prevención Ajeno en todas las especialidades (Seguridad en el Trabajo; Higiene Industrial; Ergonomía y Psicología aplicada; Medicina del Trabajo)

### **Comentarios**

En cumplimiento del deber de protección, Grupo Peisa garantiza que su personal recibe una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación como cuando se producen cambios en sus funciones u otros aspectos y que se repite periódicamente, según marca la LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

### **Objetivos**

Mantener al persona formado e informado en Prevención de Riesgos Laborales, mediante acciones presenciales y formación online, de manera periódica, suficiente y adecuada.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Intranet - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

La Intranet corporativa está disponible para todos los empleados como medio de información sobre distintos aspectos de su relación profesional y personal con la empresa y como canal de comunicación.

### **Comentarios**

A través de un formulario disponible en la intranet corporativa cualquier empleado tiene acceso directo al responsable de gestionar la formación de Grupo Peisa, pudiendo solicitar la que crea necesaria.

### **Objetivos**

Proporcionar respuesta adecuada a todas las solicitudes de formación solicitada por el personal de Grupo Peisa, ofreciéndole la solución formativa más indicada tanto en contenido, duración como en medio de acceso.

## **Formación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa ofrece formación tanto a clientes como a empleados/as.

### **Comentarios**

Grupo Peisa imparte, tanto con medios propios como con medios internos, la formación requerida por sus empleados/as. Dicha formación se adapta a las necesidades de cada empleado, pudiendo ser presencial, a distancia, online, etc. Estas necesidades de formación son detectadas internamente o por parte del responsable del departamento del empleado/a o pueden ser solicitadas por el trabajador.

### **Objetivos**

Ofrecer al personal toda la formación requerida para el desarrollo de las tareas propias de su puesto de trabajo.

---

## **Accidentes laborales**

Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con Servicio de Prevención Ajeno en todas las especialidades (Seguridad en el Trabajo; Higiene Industrial; Ergonomía y Psicología aplicada; Medicina del Trabajo) que vela por la realización del trabajo de forma segura y en instalaciones seguras.

---

## **PRL - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa tiene implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con Servicio de Prevención Ajeno en todas las especialidades (Seguridad en el Trabajo; Higiene Industrial; Ergonomía y Psicología aplicada; Medicina del Trabajo)

### **Comentarios**

Analizar y controlar los riesgos para minimizar los accidentes/incidentes laborales.

### **Objetivos**

Mantener el Sistema Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para evitar la ocurrencia de accidentes laborales.

## **Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

### **Comentarios**

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestro personal, proporcionando oportunidades de

desarrollo, promoviendo el trabajo en equipo y la iniciativa individual, identificando y fomentando el talento en la compañía y facilitando su participación.

#### **Objetivos**

Mantener y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestro personal.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

En la Política de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo Peisa permite el desarrollo de una cultura de empresa en la que se procuren unas condiciones de trabajo adecuadas, donde las personas -principal valor de la empresa- se conviertan también en objetivo empresarial.

#### **Comentarios**

Grupo Peisa se compromete con la Seguridad y la Salud laboral ofreciendo a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable para que desempeñen de forma adecuada su trabajo, poniendo en marcha medidas preventivas que eviten accidentes laborales proporcionando equipos de protección individual, medidas de contención y formación para todos los empleados.

#### **Objetivos**

Alcanzar el objetivo de 0 accidentes laborales.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta - Política**

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### **Comentarios**

Dentro del Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa está incluido como uno de sus principios y valores el punto de Prevención de Riesgos Laborales: "Todo el personal se comprometerá a cumplir con sus obligaciones en materia de Prevención de Riesgos laborales, en concreto con el artículo 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales."

#### **Objetivos**

Velar para que se mantenga una conducta ética respecto a las obligaciones en Prevención de Riesgos Laborales.

### **Formación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

En Grupo Peisa se garantiza que cada empleado/a reciba la formación en Prevención de Riesgos Laborales teórica y práctica, suficiente y adecuada, tanto en el momento de su contratación como cuando se producen cambios en las funciones que desempeña o cuando se introducen nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

#### **Comentarios**

La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario. La formación es impartida por medios propios y ajenos, de manera online, a distancia y presenciales, en función de las circunstancias.

#### **Objetivos**

Impartir la formación adecuada a todos los empleados/as en materia de Prevención de Riesgos Laborales y repaetirla de manera periódica, adecuada y suficiente.

## Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

La Vigilancia de la Salud tiene tres principales objetivos: la detección precoz de las repercusiones de las condiciones de trabajo sobre la salud; la identificación de los trabajadores especialmente sensibles a ciertos riesgos y finalmente la adaptación de la tarea al empleado.

### Comentarios

La vigilancia de la salud de los empleados/as de Grupo Peisa está garantizada por la empresa, efectuándose los reconocimientos médicos preceptivos en función de los riesgos de cada uno de los puestos de trabajo.

### Objetivos

Garantizar una vigilancia de la salud adecuada a los riesgos de cada uno de los empleados/as.

## Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

La Norma OHSAS 18001 es una herramienta cuya implementación permite la disminución de accidente laborales y enfermedades profesionales, la mejora del clima laboral, la disminución del absentismo y el consiguiente aumento de la productividad.

### Comentarios

Grupo Peisa trabaja desde hace tiempo en adaptar su Sistema de Gestión para integrar la norma OHSAS 18001, habiéndola implantado de manera no formal.

### Objetivos

Implantar definitivamente la futura norma ISO45001 en cuanto esté publicada e integrarla junto con las actuales normas en el Sistema de Gestión de la Empresa.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

**Indicadores Relacionados** G4-58

### Observaciones Genéricas

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

### Comentarios

Existe el Buzón de "Sugerencias/Consultas/Comunicaciones" para que el empleado/a ejerza su obligación de informar de inmediato al responsable y al servicio de prevención de cualquier situación que, a su juicio, entrañe un riesgo para la seguridad y salud.

### Objetivos

Mantener el canal de comunicación disponible y abierto a todos.

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

**Indicadores Relacionados** 0

### Comentarios

Auditoria o Inspección de Seguridad Trimestral junto con la revisión que se realiza periódicamente del Sistema de Gestión de PRL (Control condiciones Seguridad, Verificación cumplimiento,...)

### Objetivos

Mantener el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

## Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

Grupo Peisa se guía por sus indicadores laborales, entre ellos el de accidentabilidad laboral, para evaluar hasta qué punto se protege a sus empleados/as de los peligros y riesgos relacionados con su puesto de trabajo.

#### **Comentarios**

Grupo Peisa mantiene un registro informático que permite acceder a un cuadro de mando donde se muestran, actualizados, Índices estadísticos de accidentabilidad laboral.

#### **Objetivos**

Controlar los índices laborales para poder detectar cualquier desviación de los valores mínimos esperados, con el fin de ser capaces de plantear soluciones eficaces.

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

Tenemos implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con Servicio de Prevención Ajeno en todas las especialidades (Seguridad en el Trabajo; Higiene Industrial; Ergonomía y Psicología aplicada; Medicina del Trabajo) que vela por la realización del trabajo de forma segura y en instalaciones seguras.

---

### **PRL - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa tiene implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con Servicio de Prevención Ajeno en todas las especialidades (Seguridad en el Trabajo; Higiene Industrial; Ergonomía y Psicología aplicada; Medicina del Trabajo)

#### **Comentarios**

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales permite a Grupo Peisa desarrollar e implementar su política de seguridad y salud en el trabajo y gestionar sus riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.

#### **Objetivos**

Mantener el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para evitar la ocurrencia de accidentes laborales.

### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En la Política de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo Peisa permite el desarrollo de una cultura de empresa en la que se procuren unas condiciones de trabajo adecuadas, donde las personas -principal valor de la empresa- se conviertan también en objetivo empresarial.

#### **Comentarios**

El tratamiento de todo lo relativo a la prevención de riesgos laborales, en las reuniones habituales de trabajo permite integrar la prevención en la actividad empresarial y también de facilitar la información y formación a todos los niveles en esta materia.

#### **Objetivos**

La reducción a 0 de los accidentes laborales y la creación de un clima laboral óptimo.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

#### **Comentarios**



Es requisito imprescindible de cualquier Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales el cumplimiento de la legalidad vigente, siendo éste un compromiso explícito de la Política de Prevención.

#### **Objetivos**

Cumplir escrupulosamente la legalidad vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

La Vigilancia de la Salud tiene tres principales objetivos: la detección precoz de las repercusiones de las condiciones de trabajo sobre la salud; la identificación de los trabajadores especialmente sensibles a ciertos riesgos y finalmente la adaptación de la tarea al empleado.

#### **Comentarios**

La vigilancia de la salud de los empleados/as de Grupo Peisa está garantizada por la empresa. Además, Grupo Peisa pone a disposición de sus empleados/as un bono sanitario a través del cual los trabajadores y familiares directos pueden acceder a una serie de servicios médicos y centros médicos concertados con tarifas beneficiosas.

#### **Objetivos**

Garantizar una vigilancia de la salud adecuada a los riesgos de cada uno de los empleados/as.

#### **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (L.P.R.L.) regula el deber de los empresarios y el derecho de los trabajadores a la formación en prevención de riesgos laborales que es, a su vez, un deber que incumbe a éstos.

#### **Comentarios**

En Grupo Peisa se garantiza que cada empleado/a reciba la formación en Prevención de Riesgos Laborales teórica y práctica, suficiente y adecuada, tanto en el momento de su contratación como cuando se producen cambios en las funciones que desempeña o cuando se introducen nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario. La formación es impartida por medios propios y ajenos, de manera online, a distancia y presencial, en función de las circunstancias.

#### **Objetivos**

Impartir la formación adecuada a todos los empleados/as en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

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

**Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

#### **Comentarios**

Mediante el buzón de sugerencias el empleado/a puede solicitar la formación que crea necesaria para el desempeño de sus funciones, incluida la formación en prevención de riesgos laborales.

#### **Objetivos**

Mantener el canal de comunicación disponible y abierto a todos/as para la solicitud de formación.

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

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

Se realizan inspecciones de seguridad periódicas de todos los centros por parte del Responsable de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo Peisa y del Servicio de Prevención Ajeno.

#### **Objetivos**

Mantener el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados** 0

##### **Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa se guía por sus indicadores laborales para evaluar hasta qué punto se protege a sus empleados/as de los peligros y riesgos relacionados con su puesto de trabajo.

##### **Comentarios**

Grupo Peisa mantiene un registro informático que permite acceder a un cuadro de mando donde se muestran los índices laborales con los que Grupo Peisa trabaja son: Índice de Frecuencia de Accidentes Laborales, Índice de Gravedad de Accidentes Laborales, Índice de Incidencia de Accidentes Laborales y Duración Media de las bajas.

#### **Objetivos**

Controlar los índices laborales para poder detectar cualquier desviación de los valores mínimos esperados, con el fin de ser capaces de plantear soluciones eficaces.

---

## **Discriminación por discapacidad**

En Grupo Peisa no se toleran las discriminaciones de ninguna clase (género, edad, raza, política, religión,...) velando desde el Departamento de RR.HH. para que no se produzcan. Dentro del procedimiento de contratación, a la hora de buscar el perfil adecuado, se tiene en cuenta la no discriminación. Grupo Peisa cumple con la LISMI.

---

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados** 0

##### **Observaciones Genéricas**

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

##### **Comentarios**

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para nuestro personal, proporcionando oportunidades de desarrollo, promoviendo el trabajo en equipo y la iniciativa individual, identificando y fomentando el talento en la compañía y facilitando su participación, sin ningún tipo de discriminación.

#### **Objetivos**

Continuar con nuestra política de no discriminación.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

##### **Comentarios**

El código refleja nuestro compromiso ético, la manera de actuar que nos caracteriza y que esperamos de nuestros proveedores, clientes, etc... En definitiva, todo aquel colectivo que se relaciona de una u otra forma con Grupo Peisa, no admitiendo ninguna forma de discriminación.

#### **Objetivos**



Controlar que nuestros clientes, proveedores y subcontratistas comparten nuestra política de no discriminación.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo, se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

El Estatuto de los Trabajadores establece la ilicitud de cualquier tipo de discriminación, incluyendo la discriminación por razón de discapacidad.

#### **Objetivos**

Velar por el cumplimiento de la legalidad vigente en referencia a la no discriminación.

### **Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Política**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

La Dirección de Grupo Peisa, con el objetivo de mejorar su labor preventiva y en el marco de los principios generales establecidos en su filosofía, establece este procedimiento que permita abordar de forma posibles situaciones de acoso psicológico-moral (mobbing) y sexual en el ámbito laboral.

#### **Comentarios**

La Dirección ha establecido el procedimiento a seguir para la denuncia o solicitud de ayuda que pueda necesitar nuestro personal. Las denuncias se tratarán con seriedad, prontitud, con inmunidad de los testigos y sobre todo confidencialmente. Se protegerá a los trabajadores y trabajadoras contra posibles represalias.

#### **Objetivos**

Aplicar el procedimiento de acoso, si se da el caso. La Dirección de Grupo Peisa, establecerá las medidas correctivas y/o disciplinarias que estime oportunas, informando a las partes implicadas y garantizando el sigilo profesional.

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

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

Se ha informado a todo el personal del Procedimiento de Denuncia para Supuestos de Acoso en el Trabajo instaurado. Se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Mantener el procedimiento disponible para todo el personal y aplicarlo, si se diera el caso, de manera efectiva.

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

La Intranet corporativa está disponible para todos los empleados como medio de información sobre distintos aspectos de su relación profesional y personal con la empresa y como canal de comunicación.

#### **Comentarios**

El Procedimiento de Denuncia en Supuesto de Acoso en el Trabajo se encuentra instaurado y disponible para consulta en la Intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Mantener el procedimiento disponible para todo el personal.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier



tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Comentarios**

La persona afectada ante una situación de posible acoso en el trabajo puede solicitar asesoramiento o presentar comunicación de los hechos ante el Responsable de RR.HH. Cuando el supuesto acosador fuera la persona antes designada, se contactará con la Dirección General.

#### **Objetivos**

Mantener un Canal abierto a todos los empleados/as que permita el envío de denuncias por supuestos casos de abuso en el trabajo, incluso de manera anónima si fuera necesario.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

La Ley de Integración Social al Minusválido (L.I.S.M.I.) establece los principios básicos para garantizar la realización personal y la total integración socio-laboral de las personas con discapacidad.

#### **Comentarios**

Cumplimos con la Ley de Integración Social al Minusválido (LISMI) que establece la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2% para empresas con plantilla superior a 50 trabajadores. Cumplimos el porcentaje del 2% exigido.

#### **Objetivos**

Mantener o aumentar el con personal con discapacidad.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

Se da total disponibilidad a los empleados/as para acogerse a medidas de conciliación que establecen el convenio colectivo y el Estatuto de los Trabajadores, con la intención de poder conciliar vida personal y familiar, además de opción a acogerse a la excedencia voluntaria o reducciones de jornada para atender a familiares a su cargo.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo, se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

El convenio colectivo regula el derecho a la conciliación familiar y laboral mediante posibilidad de solicitud de reducción de jornada por guarda legal o de excedencias.

#### **Objetivos**

Facilitar el derecho a reducir la jornada mediante reducciones de jornada por guarda legal y excedencias.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

Se cumple con la legislación establecida para los casos de reducción de jornada por guarda legal y excedencias.

## Objetivos

Cumplir con la normativa vigente.

## Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados** G4-LA2

### Observaciones Genéricas

Grupo Peisa dispone de unas ventajas sociales exclusivas para sus trabajadores. • Todos los trabajad

### Comentarios

Todos los trabajadores de Grupo Peisa tienen un seguro de vida de 15.000 euros cuya cobertura aumenta 3.000 euros por cada año de antigüedad en la empresa. Todos los hijos de nuestros empleados están cubiertos por un seguro de orfandad, de manera que, en caso de fallecimiento de su progenitor (trabajador de Grupo Peisa) tendrían una aportación mensual a bolsa de estudios para ayudarles a terminarlos, hasta los 18 años.

## Objetivos

Mantener y mejorar los beneficios sociales de nuestros empleados.

## Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados** 0

### Comentarios

En la Intranet corporativa de Grupo Peisa se informa de los beneficios sociales (protección a la familia) disponibles para los empleados de manera actualizada.

## Objetivos

Mantener actualiza la intranet corporativa con el fin de mantener informado al personal.

## Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

**Indicadores Relacionados** 0

### Comentarios

Los porcentajes de empleados/as con: - Jornada reducida 3,5%, 2 - Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso 100%

## Objetivos

Facilitar la flexibilidad laboral de los empleados/as.

---

## Combatir los casos de soborno

El Código Ético y de Conducta hace referencia al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción. Si se detecta algún caso, se tratará con el mayor rigor disciplinario posible.

---

## Política RSE - Política

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

### Comentarios

Materialización de la estrategia RSE, con implicación absoluta en "los diez principios".

## Objetivos

Continuar aplicando la Política de RSE.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Código Ético / Conducta - Política**

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

### **Comentarios**

El código Ético y de Conducta hace referencia al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción, junto con el principio de lealtad y buena fe. Se dará prioridad a los intereses de Grupo Peisa, anteponiéndolos a los propios intereses personales.

### **Objetivos**

Continuar controlando la buena fe en las relaciones comerciales.

## **Política de Compras - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

### **Comentarios**

En función de las anomalías observadas, si tienen relación con el Principio 10 contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno se toman medidas concretas.

### **Objetivos**

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas.

## **Código Ético - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta, la parte correspondiente a la ética nos indica cómo debemos comportarnos éticamente en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

### **Comentarios**

El Código Ético y de Conducta hace referencia al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción. Junto con el principio de Lealtad y buena fe, todos conceptos éticos en el trabajo

### **Objetivos**

Continuar controlando la buena fe (ética) en las relaciones comerciales.

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

**Indicadores Relacionados** 0

### **Comentarios**

La Política de Grupo Peisa no acepta de ninguna forma el blanqueo de capitales.

### **Objetivos**

Continuar difundiendo las políticas que tienen en cuenta los 10 Principios.

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

**Indicadores Relacionados** 0

### **Observaciones Genéricas**



La comunicación interna y externa se realiza mediante los medios de comunicación propios de Grupo Peisa y mediante la publicación anual de los Informes de Progreso anuales y de la Política RSE.

**Comentarios**

Difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

**Objetivos**

Consolidar la comunicación a todos los grupos de interés.

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

**Comentarios**

Difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

**Objetivos**

Continuar con la comunicación a todos los grupos de interés.

**Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados** 0

**Observaciones Genéricas**

La comunicación bidireccional es el fin de las reuniones de los diferentes equipos con sus responsables y de los Gerentes de los centros con Dirección General.

**Comentarios**

Comunicación bidireccional en las reuniones de los equipos, sobretodo comerciales y de compras, donde se puedan detectar, en el caso que las haya, indicios de soborno.

**Objetivos**

Mantener las reuniones periódicas de los diferentes equipos como herramienta fundamental para detectar casos de sobornos.

**Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados** G4-58

**Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

**Comentarios**

Los Empleados/as pueden utilizar el canal de Buzón de sugerencias (si se desea anónimo) para denunciar toda forma de corrupción, valorándose la comunicación directamente por Dirección General.

**Objetivos**

Se fomenta la utilización del buzón de sugerencias con ánimo de que los empleados/as aporten al buen hacer de Grupo Peisa.

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

**Indicadores Relacionados** 0

**Observaciones Genéricas**

Grupo Peisa cumplimenta anualmente su Informe de Progreso y se sigue lo indicado en los diez principios con un objetivo claro, trasladar los conceptos de la sostenibilidad a la empresa y a aquellos compromisos que de forma voluntaria ésta adquiere con sus clientes, proveedores, empleados, con el medio ambiente y la sociedad en general.

**Comentarios**

No se permite de ninguna forma el blanqueo de capitales, siendo uno de los pilares de los Informes de Progreso presentados.

**Objetivos**



Continuar con la cumplimentación del Informe de Progreso anual.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados** G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Comentarios**

Posibilidad de utilizar Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" para presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Objetivos**

Mantener el canal de comunicación directo permanentemente abierto para cualquier tipo de denuncia.

### **Control Financiero - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Se ejerce control financiero y administrativo continuo de todas las transacciones, junto con la correspondiente auditoría de cuentas anuales.

#### **Comentarios**

Mediante técnicas de auditoría contable se pretende identificar, en el caso que las hubiese, cualquier forma de blanqueo de capitales

#### **Objetivos**

Continuar con el control financiero y administrativo continuo.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

No se ha recibido ninguna denuncia en torno a los Principios de la RSE.

#### **Comentarios**

No se ha recibido ninguna denuncia en torno a los Principios de la RSE

#### **Objetivos**

Continuar velando con el control de las transacciones.

---

## **Aceptación de regalos que comprometan a la entidad**

Todos los regalos recibidos por la empresa a lo largo del año son repartidos en Navidad de forma equitativa entre los empleados en un acto conjunto.

---

### **Política RSE - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### **Comentarios**

Ser una empresa referente en el sector de la distribución eléctrica, consolidando una relación positiva con nuestros grupos de interés (clientes, proveedores, personal), basada en la confianza, lealtad, respeto y transparencia. La no aceptación de regalos a título personal se comunica en todos los casos sobre todo a proveedores.

Informe de Progreso GRUPO PEISA 2015 | 57

## Objetivos

Controlar la aceptación de regalos efectuados a empleados/as de manera que se repartan equitativamente entre toda la plantilla.

[Descargar documento adjunto](#)

## Código Ético / Conducta - Política

**Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

### Comentarios

Dentro del Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa se establece como uno de los principios y valores el Conflicto de intereses: "Se dará prioridad a los intereses de Grupo Peisa, anteponiendo a los propios intereses personales. No se permitirá de ninguna forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción."

## Objetivos

Controlar la aceptación a título personal de regalos por parte de nuestros empleados.

## Política de regalos - Política

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

En Navidad, los regalos recibidos por proveedores se reparten entre todos los trabajadores, realizando un reparto equitativo mediante sorteo.

### Comentarios

Cualquier regalo recibido por personal de la empresa es considerado como regalo efectuado a la empresa, no personal, y así se recuerda anualmente en el sorteo efectuado donde se reparten entre el personal.

## Objetivos

Continuar con la buena costumbre y reparto de regalos entre todos los Empleados/as.

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

En los sorteos anuales de regalos entre los empleados/as se recuerda que cualquier regalo recibido es considerado regalo a la empresa y no a título personal.

## Objetivos

Continuar difundiendo las políticas que tienen en cuenta los 10 Principios.

## Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

**Indicadores Relacionados** G4-58

### Observaciones Genéricas

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

### Comentarios

Posibilidad de utilizar Buzón de "sugerencias/Consultas/Comunicación" para presentar denuncias ante cualquier



mala praxis observada.

### **Objetivos**

Tener permanentemente abierto el canal de comunicación.

---

## **Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva**

Grupo Peisa se rige por la legislación española, que contempla la libertad sindical con derecho a la negociación colectiva.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### **Comentarios**

Nos regimos por la legislación española, que contempla la libertad sindical con derecho a la negociación colectiva, GRUPO PEISA no pone impedimento alguno.

#### **Objetivos**

Continuar con la aplicación de la visión y misión que promulga nuestra política de RSE.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

- Buzón de sugerencias, para proponer ideas y/o propuestas de mejora, con contestación personalizada de las mismas. - Solicitud de formación mediante Intranet, valorando la solicitud e intentándola cumplir dando prioridad a las necesidades de Grupo Peisa con la formación de sus Empleados/as. - Despachos con puertas abiertas para poder tratar cualquier tema o inquietud con el responsable superior en la escala jerárquica. - Canal de Comunicación directo con Dirección General.

#### **Comentarios**

Facilidades comunicativas a los Empleados/as para que puedan ejercer su derecho a la negociación colectiva, por tres vías: buzón de sugerencias, comunicación directa con el Responsable de RR.HH. o bien tratando el tema con su inmediato jerárquico.

#### **Objetivos**

Mantener los canales comunicativos instaurados en ambos sentidos.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo, se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

El convenio colectivo aplicable en cada centro regula la negociación colectiva.

#### **Objetivos**

Continuar apoyando el derecho a la negociación colectiva.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil, Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas

Informe de Progreso GRUPO PEISA 2015 | 59



por la legalidad vigente.

#### **Comentarios**

Posibilidad de ejercer el derecho a la negociación colectiva según la normativa vigente.

#### **Objetivos**

Continuar con la posibilidad de ejercer el derecho a la negociación colectiva según la normativa vigente.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Todas las comunicaciones recibidas de los Empleados/as que sean referentes a aspectos reflejados en la negociación colectiva son analizadas y contestadas de manera personalizada.

#### **Objetivos**

Consolidar los canales de comunicación internos con los Empleados/as.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación bidireccional es el fin de las reuniones de los diferentes equipos con sus responsables y de los Gerentes de los centros con Dirección General.

#### **Comentarios**

Se realizan reuniones periódicas de los jefes de equipo con sus subordinados y de los Gerentes de los centros con Dirección General.

#### **Objetivos**

Reforzar el hábito de las reuniones periódicas como herramienta de comunicación de inquietudes referentes a la negociación colectiva.

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

#### **Indicadores Relacionados G4-58**

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones relevantes.

#### **Comentarios**

Toda inquietud referente a la negociación colectiva puede ser tratada directamente con el Responsable de RR.HH. y/o mediante el Buzón de "Sugerencias/Consultas/Comunicaciones"

#### **Objetivos**

Dejar los canales de comunicación abiertos a todos/as los Empleados/as

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados G4-58**

#### **Observaciones Genéricas**

Existen vías de comunicación directa con los responsables de Grupo Peisa en diferentes áreas para tratar cualquier tema o inquietud. Para este fin el personal dispone del Buzón de "Sugerencias / Consultas / Comunicación" accesible desde la intranet corporativa donde se podrán proponer ideas, propuestas de mejora u otro tipo de comunicaciones. Entre las opciones a comunicar está la de presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada.

#### **Comentarios**

Posibilidad de utilizar Buzón de "sugerencias/Consultas/Comunicación" para presentar denuncias ante cualquier mala praxis observada

## Objetivos

Mantener el canal de comunicación abierto.

## Encuesta clima laboral - Herramienta de seguimiento

**Indicadores Relacionados** 0

### Comentarios

La encuesta de clima laboral es un instrumento de medición que se utiliza con el objetivo de medir la percepción positiva o negativa del personal en relación a las condiciones que encuentra en la organización para desempeñar su trabajo.

### Objetivos

Conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal y poder proponer, a partir de sus resultados, un plan de acción posterior en base a los resultados obtenidos.

## Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

No se ha recibido ninguna denuncia en torno a los Principios de la RSE.

## Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

**Indicadores Relacionados** G4-11

### Observaciones Genéricas

La totalidad de los Empleados/as están cubiertos por los Convenios Colectivos que son de aplicación en cada centro de trabajo.

### Comentarios

El Convenio Colectivo regula la negociación colectiva.

### Objetivos

Cubrir a la totalidad de los Empleados/as mediante Convenio Colectivo.

## Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento

**Indicadores Relacionados** 0

### Observaciones Genéricas

La comunicación/Información de arriba a abajo se realiza mediante correos electrónicos y gestión del tablón de anuncios de cada centro, llegando a la totalidad de Empleados/as.

### Comentarios

La comunicación/información de arriba a abajo se realiza mediante correos electrónicos y gestión del tablón de anuncios, llegando a la totalidad de Empleados/as.

### Objetivos

Mantener la comunicación/información de arriba a abajo fluida.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Evaluación de proveedores

Grupo Peisa realiza una evaluación continua de proveedores mediante los mecanismos establecidos en los procedimientos específicos de su Sistema de Gestión.

---

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

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

El objetivo final, prioritario y permanente en el tiempo de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Grupo Peisa, es conseguir la plena satisfacción del cliente, en base al cumplimiento de los requisitos y garantías que se ofrecen en cuanto a servicio. Junto con la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### **Comentarios**

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa existe un procedimiento documentado en el que se describe el método para realizar la evaluación de los proveedores y subcontratistas.

#### **Objetivos**

Garantizar que nuestro nivel de suministro se adecue a las expectativas de calidad de nuestros clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados** G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### **Comentarios**

Dentro del Código Ético y de conducta de Grupo Peisa, uno de los principios y valores que se define es el de Relaciones con los proveedores: "Se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con el objetivo de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables."

#### **Objetivos**

Conseguir que todos nuestros proveedores se comprometan con el Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa y lo acepten explícitamente .

### **Revisiones periódicas - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

El departamento de Compras junto con el de calidad evalúa periódicamente los indicadores definidos para la evaluación de los proveedores.

#### **Objetivos**

Controlar periódicamente los indicadores relativos a la evaluación de proveedores.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados** 0

#### **Comentarios**

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.



## Objetivos

Controlar los indicadores relativos a la evaluación de proveedores.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

Durante la relación diaria y continua con nuestros clientes pueden surgir múltiples incidencias. La gestión de la incidencia permite verificar los procedimientos para mejorarlos o rectificarlos.

### Comentarios

Se registra, resuelven y evalúan las incidencias (No Conformidades) cometidas por los proveedores y que pueden afectar a la calidad del producto/servicio prestado a nuestros clientes.

## Objetivos

Reducir al máximo el número de incidencias mediante la evolución continua de los proveedores y la toma de decisiones en caso de incumplimientos.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Grupo Peisa fomenta las relaciones estables y de confianza con los proveedores, así como la transparencia, objetividad y equidad en la contratación y relación con todos ellos,

---

## Política RSE - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

### Comentarios

Establece las relaciones de confianza a largo plazo con los proveedores para favorecer la calidad en el servicio ofrecido mediante el trabajo conjunto, exigiendo al mismo tiempo los estándares éticos más estrictos en materia económica, social y ambiental en nuestra evaluación de proveedores.

## Objetivos

Comunicar a todos nuestros proveedores el compromiso exigido en materia de Responsabilidad Social Empresarial y lograr un compromiso por su parte.

[Descargar documento adjunto](#)

## Código Ético / Conducta - Política

### Indicadores Relacionados G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

### Comentarios

Dentro del Código Ético y de conducta de Grupo Peisa, uno de los principios y valores que se define es el de Relaciones con los proveedores: "Se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con el objetivo de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables."

## Objetivos

Conseguir que todos nuestros proveedores se comprometan explícitamente con el Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa.

## **Incluir una cláusula contractual - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

En las Condiciones Generales de Compra de Grupo Peisa se ha incluido una cláusula en la que se indica que "El Proveedor es conocedor de la Política RSE e Informes de Progreso de Grupo Peisa que se encuentran permanentemente alojados en la página web de la empresa, comprometiéndose a cumplir con las normas internacionales vigentes sobre los Principios del Pacto Mundial en sus cuatro áreas temáticas (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción)"

#### **Objetivos**

Obtener el compromiso de todos nuestros Proveedores con los 10 los Principios del Pacto Mundial .

## **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

En las auditorías internas semestrales y en las externas anuales, se evalúan todos los procedimientos que afectan a los procesos de compras, incluyendo aquellas prácticas de los proveedores que puedan ser contrarias a los Principios del Pacto Mundial.

#### **Objetivos**

Evaluar a todos nuestros proveedores en todos los aspectos, incluido su grado de compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

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

### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Durante la relación diaria y continua con nuestros clientes pueden surgir múltiples incidencias. La gestión de la incidencia permite verificar los procedimientos para mejorarlos o rectificarlos.

#### **Comentarios**

Se registra, resuelven y evalúan las incidencias (No Conformidades) cometidas por los proveedores y que pueden afectar a la calidad del producto/servicio prestado a nuestros clientes. Entre estas incidencias se incluye las que vayan en contra de los 10 Principios del Pacto Mundial.

---

## Cumplimiento de la normativa

En las condiciones Generales de Compra de Grupo Peisa se hace explícita mención al compromiso que adquiere éste con el cumplimiento de las normas internacionales vigentes sobre los Principios del Pacto Mundial en sus cuatro áreas temáticas (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción)

---

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

La Política de RSE, mediante su visión y misión, pretende ser una referencia para todos los grupos de interés, reflejando el interés que suscita la RSE en Grupo Peisa.

#### Comentarios

Establecer relaciones de confianza a largo plazo con los proveedores para favorecer la calidad en el servicio ofrecido mediante el trabajo conjunto, exigiendo al mismo tiempo los estándares éticos más estrictos en materia económica, social y ambiental en nuestra evaluación de proveedores.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido como la guía fundamental que marca nuestro comportamiento en todas nuestras actividades y que define nuestras pautas de conducta en la relación con clientes, proveedores y personal de Grupo Peisa.

#### Comentarios

Dentro del Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa se define como uno de los principios y valores el de Relaciones con los proveedores: "Se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con el objetivo de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables."

#### Objetivos

Continuar con los criterios de objetividad y transparencia respecto de la elección de los proveedores.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Comentarios

Difusión a través de la Intranet, tablón de anuncios, notas de prensa y boletín electrónico propio (PeisaInforma), además de la Red española de Pacto Mundial y Global Compact.

#### Objetivos

Difundir entre todas las partes interesadas la Política de R.S.E. y dar a conocer el compromiso de Grupo Peisa.

### Cláusulas incluidas en los contratos - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Comentarios

Dentro de las Condiciones Generales de Compra de Grupo Peisa, extensibles a todos nuestros proveedores, existen varias cláusulas en las que se exige el cumplimiento de cuanta normativa en materia fiscal, laboral, ambiental, en materia de prevención de riesgos laborales y otros aspectos, que sea de aplicación.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados 0

#### Comentarios

Durante las auditorías internas semestrales del Sistema de Gestión y en las anuales externas se realiza un revisión de los requisitos legales de aplicación.

**Objetivos**

Mantener actualizadas e identificados los requisitos legales de aplicación a Grupo Peisa.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Falta de control del volumen de materiales impresos

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Desde 2007 Grupo Peisa dispone de un sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO14001 certificado por Aenor.

#### Comentarios

Anualmente se realizan auditorías externas por parte de la entidad certificadora Aenor y auditorías internas semestrales del Sistema de Gestión Ambiental.

#### Objetivos

Continuar disponiendo de un Sistema de Gestión Ambiental certificado según norma ISO14001.

[Descargar documento adjunto](#)

### Reciclaje de papel - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Grupo Peisa, como empresa comprometida con el Medioambiente, gestiona eficientemente y de forma responsable sus residuos, vertidos y emisiones.

#### Comentarios

Mediante comunicaciones periódicas del Departamento de Calidad y Medioambiente se recuerda periódicamente el conjunto de buenas prácticas para la reducción de la generación de hojas impresas, entre las que se incluyen el reciclaje de papel, fomentando la reutilización del papel impreso. Desde el Departamento de Informática se gestiona que en todos los centros existan impresoras que utilicen en algunas de sus bandejas papel reutilizado. Además, en todos nuestros centros se cuenta con gestor de residuos autorizado encargado de la retirada, gestión y valorización de los residuos de papel y cartón.

#### Objetivos

Lograr reciclar la máxima cantidad de papel posible, con el objetivo de generar cero residuos.

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

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Desde el Departamento de Calidad y Medioambiente y el Departamento de Informática de Grupo Peisa se fomenta la instalación y uso de las aplicaciones informáticas y los dispositivos que ayudan a reducir el número de impresiones.

#### Comentarios

Periódicamente desde el Departamento de Calidad y Medioambiente se remiten comunicaciones internas destinadas a recordar el conjunto de acciones cotidianas que ayudan a reducir el número de hojas impresas. Este conjunto de recomendaciones está disponible también en la intranet corporativa. Desde el Departamento de Informática se trabaja en la optimización de los procesos que se realizan mediante el programa de gestión propio con el fin de reducir el número de hojas impresas, fomentando la utilización de documentación y procesos electrónicos.

#### Objetivos

Difundir adecuadamente a todo el personal las buenas prácticas para reducir el consumo de hojas impresas.

### Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la Política de Calidad y Medioambiente se hace mención específica al compromiso de Grupo Peisa con la prevención de la contaminación en relación con los aspectos ambientales identificados, con el precepto de la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### Comentarios



Existe una Instrucción Técnica dentro del Sistema de Gestión Ambiental que detalla el proceso que se le ha de dar a cada uno de los residuos generados por la empresa para su correcta gestión, incluido reciclaje y valorización si es posible.

#### **Objetivos**

Gestionar adecuadamente el 100% de los residuos generados, reduciendo al máximo las cantidades producidas.

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

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Relación del consumo de papel anual para el 2014 en kilogramos: 19.643 kg.

#### **Comentarios**

La reducción de la cantidad consumida de papel al año es uno de los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, por lo que se establecen metas, plazos, responsables y medios para su consecución.

#### **Objetivos**

Reducir anualmente el consumo de papel.

#### **Control de documentos impresos - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Una empresa eficiente es aquella que gestiona sus procesos electrónicamente, reduciendo los soportes físicos de forma progresiva. Controlar el volumen de materiales impresos no se trata sólo de reducir el consumo de papel sino aplicar las mejores prácticas en el manejo documental.

#### **Comentarios**

Desde el Departamento de informática se está procediendo al cambio de los equipos de impresión antiguos por nuevos equipos más eficientes que permiten el control por usuario de las copias emitidas y la optimización del uso del tóner. Por otra parte se está potenciando la digitalización de documentos de uso diario, el trabajo con archivos en formato digital y en la implantación de la factura digital.

#### **Objetivos**

Poder controlar de manera automática el número de documentos impresos por cada usuario con el fin de poder alcanzar una gestión documental a cero papel.

---

## **Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad**

---

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

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

Documento básico del Sistema de Gestión de Calidad. Su objetivo es establecer y definir todas las actuaciones que se integran en dicho sistema así como la definición de procesos y los documentos que lo componen.

#### **Comentarios**

Grupo Peisa dispone de un Manual de Calidad documentando y a disposición del personal en la intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Continuar disponiendo de un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

#### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

**Indicadores Relacionados** 0

#### **Observaciones Genéricas**

En la Política de Calidad y Medioambiente se establece el marco sobre el cual Grupo Peisa desea moverse. Ésta se define teniendo en cuenta las metas de la empresa (misión, visión, objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

### **Comentarios**

La Política de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa se encuentra a disposición de las partes interesadas en la intranet y en la página web de la empresa.

### **Objetivos**

Revisar periódicamente la Política de Calidad y Medioambiente con el fin de que sea adecuada.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Desde 2007 Grupo Peisa dispone de un sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO14001 certificado por Aenor.

### **Comentarios**

Anualmente se realizan auditorías externas por parte de la entidad certificadora Aenor y auditorías internas semestrales del Sistema de Gestión Ambiental.

### **Objetivos**

Continuar disponiendo de un Sistema de Gestión Ambiental certificado según norma ISO14001.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los Proveedores y Subcontratistas.

### **Comentarios**

Se ha redactado unas Condiciones Generales de Compra que han sido remitidas a todos los proveedores existentes y se entregan al principio de la relación comercial con los nuevos proveedores. En estas Condiciones se hace mención específica al compromiso que debe adquirir todo proveedor de Grupo Peisa de obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de sus labores en caso de ser requeridos y actuar bajo la legislación vigente en materia medioambiental en todas sus operaciones.

### **Objetivos**

Introducir criterios medioambientales en los procesos de compra y contratación.

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad y Medioambiente que tiene por objeto establecer cuáles han de ser las pautas establecidas por Grupo Peisa, para asegurar la correcta identificación y evaluación periódica de los aspectos ambientales que se deriven de las actuaciones realizadas y que puedan producirse como consecuencia de condiciones normales/anormales de funcionamiento, incidentes, accidentes y/o situaciones de emergencia. Asimismo, este procedimiento tiene como objeto el registro de aquellos aspectos ambientales que se consideren significativos.

### **Comentarios**

Anualmente se realizan evaluaciones de nuestros aspectos medioambientales para controlar el cumplimiento de los objetivos marcados en aquellos que resultan significativos.

### **Objetivos**

Poder detectar los aspectos medioambientales significativos mediante la evaluación periódica y, en consecuencia, proponer las acciones pertinentes.

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

El Sistema de Gestión de Grupo Peisa, se basa en la prevención de la contaminación en relación con los aspectos ambientales identificados, con el precepto de la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### Comentarios

El Sistema de Gestión de Grupo Peisa, se basa en la prevención de la contaminación en relación con los aspectos ambientales identificados, con el precepto de la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### Objetivos

Reducir el consumo de papel anualmente.

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Desde el Departamento de Calidad y Medioambiente y el Departamento de Informática de Grupo Peisa se fomenta la instalación y uso de las aplicaciones informáticas y los dispositivos que ayudan a reducir el número de impresiones.

#### Comentarios

Periódicamente desde el Departamento de Calidad y Medioambiente se remiten comunicaciones internas destinadas a recordar el conjunto de acciones cotidianas que ayudan a reducir el número de hojas impresas. Este conjunto de recomendaciones está disponible también en la intranet corporativa. Desde el Departamento de Informática se trabaja en la optimización de los procesos que se realizan mediante el programa de gestión propio con el fin de reducir el número de hojas impresas, fomentando la utilización de documentación y procesos electrónicos.

#### Objetivos

Difundir adecuadamente a todo el personal las buenas prácticas para reducir el consumo de hojas impresas.

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados 0

#### Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad y Medioambiente que tiene por objeto establecer cuáles han de ser las pautas establecidas por Grupo Peisa, para asegurar la correcta identificación y evaluación periódica de los aspectos ambientales que se deriven de las actuaciones realizadas y que puedan producirse como consecuencia de condiciones normales/anormales de funcionamiento, incidentes, accidentes y/o situaciones de emergencia.

Asimismo, este procedimiento tiene como objeto el registro de aquellos aspectos ambientales que se consideren significativos.

#### Comentarios

Anualmente, siempre que el consumo de papel es clasificado como aspecto medioambiental significativo en la evaluación periódica que se realiza, la reducción del consumo de papel en Grupo Peisa es definido como un objetivo medioambiental, por lo que se define una planificación con responsables, metas, plazos y recursos para lograr su reducción.

#### Objetivos

Reducir el consumo de papel.

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

#### Indicadores Relacionados 0

## Comentarios

Relación del consumo de papel anual en kilogramos: 19.643 kg

## Objetivos

Reducción del consumo de papel.

---

# Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

## Política de Calidad y Medioambiente - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

En la Política de Calidad y Medioambiente se establece el marco sobre el cual Grupo Peisa desea moverse. Ésta se define teniendo en cuenta las metas de la empresa (misión, visión, objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

### Comentarios

Mediante la evaluación de los aspectos ambientales significativos relacionados con nuestra actividad se pueden planificar acciones que ayuden a minimizarlos y prevenirlos. La utilización de nuevas tecnologías es fundamental en esta planificación, sobre todo con respecto a la reducción de consumos (combustible, electricidad, papel, etc.)

### Objetivos

Mejorar el impacto de los aspectos medioambientales significativos mediante la utilización de tecnologías más respetuosas con el medioambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

## Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

### Indicadores Relacionados 0

### Comentarios

Garantizar que se cumplen en la empresa las mejores prácticas para la gestión de los aspectos ambientales asociados a nuestra actividad, con el objeto de reducir sus impactos al mínimo.

[Descargar documento adjunto](#)

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

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

Desde el Departamento de Calidad y Medioambiente y el Departamento de Informática de Grupo Peisa se fomenta la instalación y uso de las aplicaciones informáticas y los dispositivos que ayudan a reducir el número de impresiones.

### Comentarios

Se fomenta las aplicaciones informáticas y los dispositivos que ayudan a reducir el número de impresiones. Se revisan continuamente los procesos con el fin de digitalizar todos los documentos posibles y evitar el uso de papel.

### Objetivos

Reducir el consumo de papel

## Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados 0

### Comentarios

Desde 2004 existe la figura del Responsable de Medioambiente que se encarga de la gestión del Sistema de Gestión Medioambiental.

## Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados 0

### Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad y Medioambiente que tiene por objeto establecer cuáles han de ser las pautas establecidas por Grupo Peisa, para asegurar la correcta identificación y evaluación periódica de los aspectos ambientales que se deriven de las actuaciones realizadas y que puedan producirse como consecuencia de condiciones normales/anormales de funcionamiento, incidentes, accidentes y/o situaciones de emergencia. Asimismo, este procedimiento tiene como objeto el registro de aquellos aspectos ambientales que se consideren significativos.

#### **Comentarios**

Anualmente se realizan evaluaciones de nuestros aspectos medioambientales para controlar el cumplimiento de los objetivos marcados en aquellos que son significativos.

#### **Objetivos**

Reducir anualmente todos los consumos asociados a nuestra actividad.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Desde el 2004 se realizan auditorías internas semestrales y externas anuales, donde se analiza la planificación existente para la consecución de los objetivos medioambientales.

---

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

Grupo Peisa tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental, basado en la norma ISO 14001, por lo que evalúa periódicamente sus aspectos ambientales, identifica los significativos y toma acciones en función de la información obtenida

---

### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Indicadores Relacionados 0 Observaciones Genéricas**

El Sistema de Gestión de Grupo Peisa, se basa en la prevención de la contaminación en relación con los aspectos ambientales identificados, con el precepto de la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

#### **Comentarios**

Dentro del Sistema de Gestión de Grupo Peisa existe un procedimiento documentado en el que se detalla cómo se identifica periódicamente (anualmente) y se evalúan los aspectos ambientales que se derivan de las actividades y procesos productivos de Grupo Peisa.

#### **Objetivos**

Identificar adecuadamente los aspectos medioambientales significativos para poder tomar las acciones oportunas necesarias para su corrección.

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Desde 2004 existe la figura del Responsable de Medioambiente de Grupo Peisa.

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad y Medioambiente que tiene por objeto establecer cuáles han de ser las pautas establecidas por Grupo Peisa, para asegurar la correcta identificación y evaluación periódica de los aspectos ambientales que se deriven de las actuaciones realizadas y que puedan producirse como consecuencia de

condiciones normales/anormales de funcionamiento, incidentes, accidentes y/o situaciones de emergencia. Asimismo, este procedimiento tiene como objeto el registro de aquellos aspectos ambientales que se consideren significativos.

#### **Comentarios**

Anualmente se realizan evaluaciones de nuestros aspectos medioambientales para controlar el cumplimiento de los objetivos marcados en aquellos que resultan significativos.

#### **Objetivos**

Poder detectar los aspectos medioambientales significativos mediante la evaluación periódica y, en consecuencia, proponer las acciones pertinentes.

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

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Desde 2004 se realizan auditorías internas semestrales por parte del Responsable de Medioambiente y externas anuales por la entidad de certificación Aenor.

### **Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Observaciones Genéricas**

En la producción eléctrica, pese al desarrollo de las energías renovables tales como fotovoltaica, hidráulica, eólica, la generación de electricidad se sigue realizando mayoritariamente mediante la quema de combustible fósiles (bien sean carbón, gas o petróleo, los cuales emiten cantidades de CO2 y otros gases de efecto invernadero. Por lo tanto cuanto mayor sea nuestra producción con fuentes renovables, menor será la contaminación ya que esta manera de producción no emite CO2 a la atmósfera.

#### **Comentarios**

Durante todo el año 2014, las plantas fotovoltaicas de Grupo Peisa han generado los kWh necesarios para evitar la emisión de 382.793,45 Kg de CO2 a la atmósfera.

#### **Objetivos**

El objetivo de Grupo Peisa es ampliar las instalaciones fotovoltaicas a todas sus sedes y optimizar el rendimiento de las plantas ya existentes.

### **Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados 0**

#### **Comentarios**

Todos los consumos (combustible, electricidad, agua, papel, plástico, tóner, etc.) realizados por Grupo Peisa son indicadores del Sistema de Gestión Medioambiental y, por tanto, son controlados periódicamente. Para algunos de ellos, además, existen objetivos definidos, con su correspondiente planificación.

#### **Objetivos**

Llevar un control exhaustivo de los consumos efectuados por Grupo Peisa y cumplir la planificación de los objetivos definidos para ellos.

p



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT



[www.peisa.com](http://www.peisa.com)