



Network Spain  
WE SUPPORT

# Anudal Industrial, S.L.

## INFORME DE PROGRESO 2016

Anudal Industrial, S.L.  
Avenida Conflent, 100, Pol. Ind. Pomar de Dalt  
Barcelona

---

# Tabla de Contenidos

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Badalona 09 de febrero de 2017

Estimados Sres./Sras.,

En Anudal somos conscientes que la Responsabilidad Social Corporativa es el pilar básico de nuestros valores como empresa, la entendemos como la capacidad que tiene una organización para dar respuesta y anticiparse a las demandas de sus grupos de interés.

Es un placer para nosotros de nuevo renovar nuestro compromiso por un año más con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, paso a paso esperamos seguir avanzando, para así mantener nuestra apuesta firme en el fomento de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Anudal es una empresa familiar fuertemente comprometida con sus empleados, clientes y proveedores.

Nuestras actuaciones en materia de Responsabilidad Social, es una mejora constante, sobretodo en el área social: no discriminación y fomento de la Igualdad de Oportunidades, fomento de la Conciliación de la vida personal y laboral, fomento de la participación del personal en plantilla., entorno de trabajo seguro para toda la plantilla, iniciativas sociales.

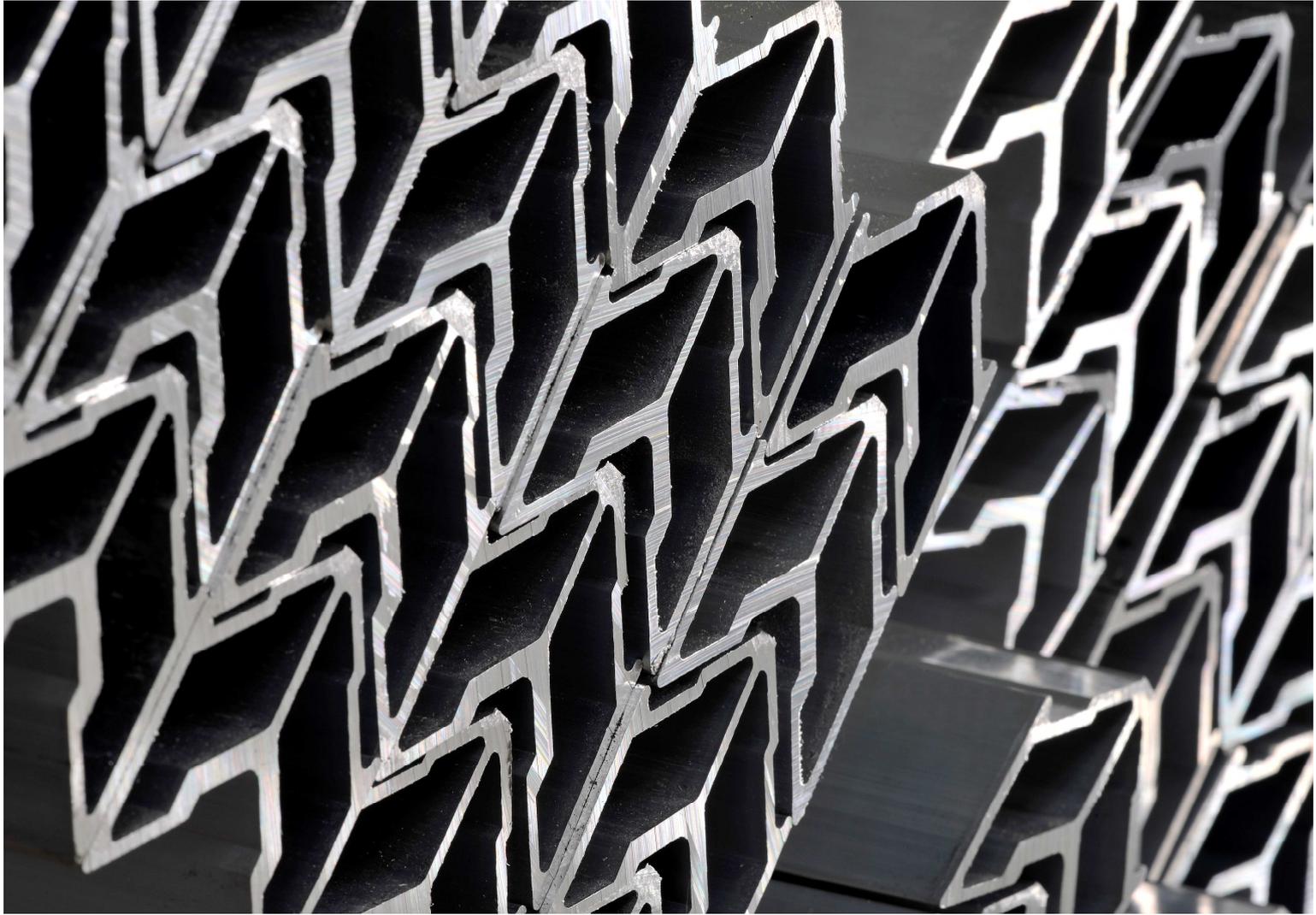
Es por todo ello que en Anudal reiteramos nuestro compromiso en promover y cumplir con esta importante tarea de implantar los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Un cordial saludo,

EVA HERNAMPEREZ

Directora adjunta





# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Anudal Industrial, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avenida Conflent, 100, Pol. Ind. Pomar de Dalt

Localidad

Badalona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ana Núñez Motos

Persona de contacto

Mónica Mata Márquez

Número de empleados directos

32

Sector

Metales y minería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fabricantes de accesorios para carpintería metálica

Ventas / Ingresos

5.302

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

0

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Son los grupos más importantes que forman todo nuestro entorno tanto interno como externo.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Brasil, Chile, Francia, España, Federación Rusa, Italia, Marruecos, Portugal

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

El alcance se hace extensible a todos los países en los cuales Anudal tiene presencia y en los que no tienen también ya que el informe está publicado en la pág.web de la empresa y es accesible a todos.

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

Hemos definido factores internos y externos, como la estrategia competitiva de la empresa, contando con todos los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la pag.web de la empresa y boletín mensual de la empresa.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Anudal es una empresa familiar constituida básicamente por una jerarquía claramente definida. Aunque los grupos de interés forman parte de la estrategia de la empresa, la decisión final siempre recae sobre Gerencia y Presidente. Las sugerencias

que incorpora nuestra entidad de los Grupos de Interés en la estrategia lo hace a través de varios canales de comunicación (pag. web, boletín interno, intranet, buzón de sugerencias, mensajería a través del programa informático etc..)

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Nuestra entidad, es una entidad de sociedad limitada y entidad familiar. Nuestro organigrama básicamente, sería: Gerente Administrativo y Presidente en la cima. De aquí salen todos los responsables de todas las secciones de la empresa (Resp.compras, RRHH, ventas, contable, dpto.técnico, producción) Del Resp.de Producción salen los mandos intermedios y de los mandos intermedios los operarios de las distintas secciones.

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

La junta directiva no mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La Gerente Administrativa, Ana Núñez. Presidente, Juan Ramon Hernamperez. Resp.RSC. Mónica Mata.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

La entidad si tiene proyectos de colaboración y desarrolla algunas acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, sobretodo en materias de Igualdad Mujeres, exclusión social, Ared, WAd Ras, apadrinamiento de niños excluidos socialmente, discapacitados..) etc...)

## MÁS INFORMACIÓN

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

A través de la pag.web.

Dirección Web

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



# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



26

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



15

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



0

Desafíos u Oportunidades contemplados

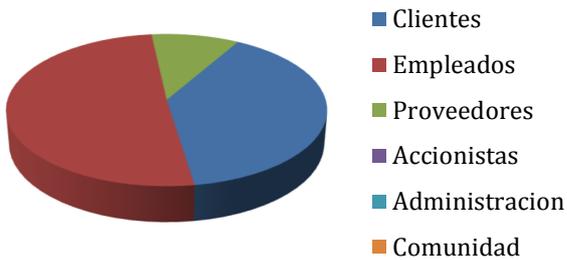
**ANTICORRUPCIÓN**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 113  
 Empleados: 146  
 Proveedores: 29  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



47

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Valoración negativa de los clientes

La empresa apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales respetando todas normas nacionales e internacionales. Realiza encuestas a clientes para la elaboración de informes concluyentes del cliente hacia la entidad y poder valorar las diferentes opiniones de los clientes. Si la valoración es negativa buscar la razón o motivo de esta valoración para poder solucionarla o poder ser mejorada.

---

### Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

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

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

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

#### Observaciones Genéricas

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

---

## Etiquetado e información transparente al cliente

El etiquetado e información del producto del cliente es totalmente transparente y visible. Se realizan auditorias anuales externa e internas tanto a nivel de Calidad como a nivel Contable, visiblemente expuesto en los lugares oficiales.

---

## **Código Ético Comercial - Política** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

### **Comentarios**

Está implantado en el catálogo, tarifa de precios, pag.web de la empresa y relación contractual a la realización de pedidos.

### **Objetivos**

Seguimiento continuo de una clara comunicación entre la entidad y el cliente.

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

### **Comentarios**

Este código de conducta interno de la empresa está expuesto en todas las secciones de la empresa. No es un código interno de cara al cliente si no a los empleados, pero se ve reflejado las normas y valores de la empresa que reflejan la transparencia con la que se trabaja de cara al cliente.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

### **Comentarios**

Los canales de comunicación establecidos son accesibles a todos los grupos de interés. Existe un claro canal de comunicación empleados: buzón de sugerencias, tablón de anuncios, intranet, mandos intermedios, extensiones telefónicas, encuestas anuales. Existe una clara comunicación entre clientes, proveedores y Anudal, vía telefónica, presencial, emails, pag.web.

### **Objetivos**

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

## **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

### **Comentarios**

Servicio de atención al cliente: Anudal dispone de un departamento de Ventas, de un departamento comercial y un departamento de Oficina Técnica, con total disponibilidad en horario de oficinas y dispone de un correo electrónico y fax con total disponibilidad para cualquier tema. Está definido en nuestro Manual de Calidad y de Procedimientos.

### **Objetivos**

Con el nuevo sistema ERP, y el aprovisionamiento de stocks, el servicio de atención al cliente se mejorará a grandes escalas.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal cuenta con grandes medios de comunicación de la política de la empresa. Anudal considera que su política se ha de hacer extensiva a todo aquel que forme parte de Anudal.

### **Comentarios**

La política de Anudal está difundida de manera interna a través de frases en todas las secciones, boletín mensual, comunicados en tablones de anuncios, charlas realizadas por Dirección, jornadas formativas, ropa de empresa, tarjetas de fichar. Y de manera externa a través de la pág.web y catálogo.

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

### **Comentarios**

Está implantado a través del procedimiento establecido en el Manual de Calidad y de Procedimientos.

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

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

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

#### **Comentarios**

Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia de la entidad Bureau Veritas Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad, Sr.Enric Franch.

#### **Objetivos**

Realizar auditorías informales.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal valora los resultados de satisfacción clientes de manera positiva o de manera negativa, dependiendo de los resultados de las encuestas. Se miden los resultados a través de estadísticas.

---

## **Desinformación de los clientes**

La entidad mantiene constantemente informado al cliente a través de la pag.web en las diferentes secciones, de todas las políticas, jornadas, seminarios, entrevistas , actividades que realiza la entidad en base al apoyo de la protección de los derechos humanos. No existe desinformación de cara a los clientes, hay departamentos en

continuo movimiento de atención al cliente.

---

### **Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

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

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

---

## **Formación para clientes**

---

## Satisfacción del cliente

La entidad valora positivamente a través de encuestas anuales la opinión del cliente, en todos los sentidos, a nivel de producto, servicio, calidad y RSE.

---

### **Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La política de Calidad está claramente definida. La política de Prevención de Riesgos está claramente definida. No existe política medioambiental, pero si un esfuerzo por parte de la empresa de incentivar medidas medioambientales.

#### **Comentarios**

La política de Calidad está totalmente definida a través del Manual de Calidad y de Procedimientos. La Política de Prevención de Riesgos está definida, no está dentro de ninguna norma definida pero si está estructurada y controlado por un técnico de prevención quien define la política de Prevención en todos sus ámbitos.

#### **Objetivos**

Realizado un estudio en cuestión de prevención de Riesgos, por la nuevo técnico de prevención externo: falta reciclaje en Prevención de riesgos en máquinas y formación a todo el personal de la entidad. previsto año 2017. Hacer hincapié en la importancia de una entidad que favorece el medioambiente

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

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

#### **Comentarios**

Está implantado a todas las secciones de la empresa a través del Manual de Calidad y Manual de Procedimientos. Existe una continua difusión de la Política de Calidad a través de nuestra pag.web, valor de la empresa, charlas corporativas.

### **Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

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

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe una política interna de Gestión. Una herramienta totalmente gestionada a través de programas hechos a medidas para nuestra entidad, que garantizan una confidencialidad de datos de todos nuestros grupos de interés.

#### **Comentarios**

Políticas integradas a través del programa Aida, en proceso de implantación del nuevo sistema informático LIBRA.

#### **Objetivos**

Para el año 2017 se implantará el nuevo RP, sistema de gestión, se prevé el cambio definitivo para mediados de año. Será un nuevo sistema que gestionará todos los ámbitos de la empresa, ya sean productivos, financieros, personal, calidad, etc..

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

#### **Comentarios**

Está implantado a través del Manual de Calidad y Procedimientos

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa fomenta la acción social a todos los grupos de interés.

### **Comentarios**

A través de las acciones realizadas por parte de la Dirección y trabajadores de donaciones económicas, voluntariado, jornadas, actividades, campañas solidarias. Anudal muestra su acción social a través de la pág.web en el apartado de RSC con vídeos, fotos y documentales de la acción social, donde quiere transmitir a sus clientes y proveedores a través de estos hechos que Anudal apuesta por la Acción Social y que los grupos de interés participen de ella.

### **Objetivos**

Cada año ir más allá en cuanto acción social. No parar y crear unión en acción social en los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

### **Objetivos**

Se van a establecer una reserva de stocks para que el cliente en cuanto realice el pedido pueda ser enviado. Servicio rápido y eficaz.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

### **Objetivos**

Participar en las ferias más importantes relacionadas con el sector.

## **Auditorias de clientes - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

### **Comentarios**

Existen en caso concretos y puntuales que se piden

informes financieros y de riesgos y de solvencia a empresas de servicios de información financiera.

### **Objetivos**

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

### **Objetivos**

Existen canales de comunicación alcanzables para el cliente, con el nuevo sistema de gestión ERP, se prevé mejorar la agilidad de comunicación hacia el cliente.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

### **Comentarios**

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

### **Comentarios**

Está implantado en nuestro Manual de Calidad y Procedimiento.

### **Objetivos**

Buscar un método para que las encuestas de satisfacción den más participación. Se establece que por cada encuesta rellenada se realizará un donativo a una organización elegida por la Dirección.

## **Informe comercial - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal tiene bajo custodia informes comerciales de cada uno de sus clientes

### **Comentarios**

Está implantado bajo la protección de datos y bajo el

programa de gestión.

#### **Objetivos**

Cada principio de año establecer por escrito los pactos acuerdos con los clientes de gran consumo.

#### **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Se establece anualmente un calendario de visitas por rutas a clientes.

#### **Objetivos**

Obtener nuevos clientes, ya sea a nivel nacional como internacional

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Se realiza una encuesta anual a todos los clientes, ya sea vía email, por fax o en mano por el propio comercial

#### **Comentarios**

Encuesta satisfacción cliente. Formato registrado.

#### **Objetivos**

#### **Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad valora la satisfacción del cliente a través de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en años vencidos

#### **Comentarios**

#### **Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Nivel de servicio al cliente excelente.

#### **Comentarios**

Servicio al cliente implantado en el Manual de Calidad de la empresa.

#### **Objetivos**

Mejorar día a día para dar mejor a calidad y servicio a nuestros clientes.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El nivel de satisfacción del cliente se mide a través de la realización de encuestas anuales y a través de la gestión de incidencias. Si hay muchas incidencias el nivel de satisfacción del cliente será bajo.

#### **Comentarios**

A través de encuestas realizadas a clientes y el canal de gestión de incidencias.

#### **Objetivos**

Realizar seguimiento de los resultados negativos de satisfacción de los clientes, y proponer propuestas de mejora, aunque normalmente suele ser por temas de precio.

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Se gestiona eficazmente las reclamaciones de los clientes

#### **Comentarios**

A través del Manual de Calidad ,está implantado como gestionar las reclamaciones de los clientes.

#### **Objetivos**

Bajar el número de reclamaciones clientes.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal valora los resultados de satisfacción clientes de manera positiva o de manera negativa, dependiendo de los resultados de las encuestas. Se miden los resultados a través de estadísticas.

#### **Comentarios**

Utiliza formatos y parámetros de acuerdo a las encuestas realizadas

#### **Objetivos**

Fomentar la participación de nuestros clientes con fines solidarios. Mejorar siempre las encuestas.

[Descargar documento adjunto](#)

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y

queja de clientes

#### **Comentarios**

Existe un protocolo que en la detección de incidencias de cualquier tipo, se activa y se inicia un proceso de resolución de la incidencia. Se introduce la incidencia a través del departamento comercial o ventas y continua al departamento de producción o técnico quienes seguirán con el protocolo de incidencias. Una vez investigado la incidencia se hace llegar la resolución al Departamento que ha activado el protocolo.

#### **Objetivos**

---

## **Relación duradera con los clientes**

Nuestra máxima satisfacción es que un cliente se sienta agusto con nuestros productos, por ello para que exista una relación duradera , la base fundamental de nuestra política: "Superarnos día a día para dar mejor servicio y calidad a nuestros clientes"

---

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

##### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

##### **Comentarios**

ISO 9001:2015

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

##### **Objetivos**

Se prevé ponerlo en la nueva pag.web de la empresa, para que todos los grupos de interés tengan acceso al mismo.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

#### **Objetivos**

Se prevé sacar la OSHAS y la medioambiental.

#### **Encuesta de Satisfacción - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Se realizan encuestas a nuestros clientes para poder saber el nivel de satisfacción en aspectos que consideramos más importantes.

##### **Comentarios**

Encuestas de satisfacción clientes

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

##### **Comentarios**

A través de la pag.web se establecen canales que facilitan la comunicación cliente-empresa. Teléfono , emails.

##### **Objetivos**

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La empresa realiza auditorías externas e internas efectuadas por personal cualificado, cuyos resultados son publicados en las páginas oficiales a la que todos pueden acceder.

---

## Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Existe un código ético interno de la empresa.

## Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

### 0 Observaciones Genéricas

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorías. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

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

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## Falta de prospección al cliente

Existe una total confianza basada en la confianza. Existe un contrato establecido y una política a seguir por ambas partes.

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

## Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

## Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Existe un código ético interno de la empresa.

## Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

## Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

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

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

##### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

---

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

La entidad fomenta la Calidad a todos los niveles. Posee una política de Calidad, en la que la base primordial es el cliente, proveedores y trabajadores. Presenta en los diferentes canales de comunicación los diferentes registros de Calidad, manual de procedimientos a seguir, Manual de Calidad y Política. Al igual que fomenta la Calidad a través del producto final que le llega al cliente, en el envase de sus productos, en catálogos y productos y a nivel general fomenta in situ en la empresa y sus secciones.

---

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Política Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

##### **Comentarios**

Tanto la Política de Calidad como la de Seguridad están totalmente definidas escritas y digitalizada de forma clara y sencilla para que todo el personal que este identificada y relacionada con la empresa pueda acceder a ella de forma fácil.

##### **Objetivos**

Implantación de la Política medioambiental.

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

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un Manual de Calidad de la empresa, y dentro de este manual existen anotaciones medioambientales, donde corrobora el interés por parte de la entidad los principios medioambientales establecidos.

##### **Comentarios**

Anudal tiene implantada la Norma ISO 9001:2000 en su entidad, donde están establecidas todos los Manuales de Calidad y Procedimientos y la respectiva Política de Calidad.

##### **Objetivos**

Establecer una Manual medioambiente.

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

##### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

##### **Comentarios**

La Política de Calidad de nuestra empresa está implantado a través de la empresa Dekra en unos inicios y actualmente por Bureau Veritas. Estas entidades verifican y certifican que Anudal cumple con

todos los requisitos establecidos en la Política de Calidad. Está implantado, formado e informado a todas las secciones de la entidad de forma escrita y digitalizada en cada sección de trabajo. Se realizan auditorías internas continuas y externas anuales.

#### **Objetivos**

Reciclaje a todo el personal en materia de Política de calidad.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

Anudal tiene implantado la Norma ISO 9001:2000, a través de esta norma realiza auditorías internas por el responsable de calidad de la empresa y externas por un auditor externo de la entidad certificadora Bureau veritas.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

El buzón de sugerencias está instalado de forma práctica y accesible en el comedor de la empresa. Las quejas, sugerencias y mejoras son expuestas en el buzón de sugerencias de forma anónima y serán tramitadas por el Dpto.RRHH y valoradas por Dirección. A partir de aquí siempre se dará respuesta a través del tablón de anuncios.

##### **Objetivos**

Fomentar la utilización del buzón de sugerencias.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

##### **Comentarios**

Existe un protocolo de actuación en caso de denuncia, tipificado por escrito en todos los tableros de anuncio.

##### **Objetivos**

Incentivar la utilización de estos canales de denuncia, aunque por ahora no se han detectado motivos alguno para la utilización de este canal.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

---

## **Blanqueo o lavado de dinero**

La entidad dispone de informes financieros al día y auditorias externas realizadas, con informes visibles expuestos en lugares oficiales, a las que puede acceder aquel que lo desee. No apoya el blanqueo ni el lavado de dinero.

---

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorias. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

##### **Comentarios**

Existe una política de compras implantado en el Manual de Calidad de la empresa.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

##### **Comentarios**

En este código unos de los puntos fundamentales son los valores por los que la empresa se rige

## Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

#### Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Los profesionales Senior Manager realizan auditorías anuales.

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

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

#### Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

No existen ningún número de casos de corrupción

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

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

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

La entidad a través de su base de datos mantiene la confidencialidad de todos lo detalles. Los contratos realizados con todos los clientes están

sellados, firmados y confirmados por ambas partes, bajo la protección de datos. Existen contraseñas, códigos de accesos que sólo son utilizados por el personal apto para ello. Existen formatos contractuales registrados de forma seguro por el programa informático de la empresa.

---

#### Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existe una política interna de Gestión. Una herramienta totalmente gestionada a través de programas hechos a medidas para nuestra entidad, que garantizan una confidencialidad de datos de todos nuestros grupos de interés.

#### Objetivos

Anudal está dentro de LOPD, pero quiere implantarlo a todos los niveles.

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

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

Tanto los directivos como el personal que forma toda la plantilla de la entidad, se involucra con sus acciones el acercar la RSE al cliente, mostrando a través de publicaciones, reconocimientos, pag.web de toda su trayectoria en RSE.

---

#### Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

#### Objetivos

Estar al día con la LOPD

## **RSE en Política Comunicación Externa - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal quiere dar ejemplo de su responsabilidad social de manera externa a través de redes sociales como Facebook, o pag.web de la empresa

#### **Comentarios**

Pag.web de la empresa [www.anudal.com](http://www.anudal.com)

#### **Objetivos**

Dar a conocer todas las acciones de responsabilidad social tanto a nivel de Dirección como a nivel de trabajadores.

---

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

La empresa apoya y respeta la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente dentro del ámbito de influencia, cumple las normas establecidas. Tenemos una política de calidad rigurosa y exigente acreditada por auditores externos e internos, donde el cliente es uno de los valores primordiales. Tenemos un departamento técnico habilitado en un horario bastante amplio para poder atender todas las consultas de los clientes.

---

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

## **Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

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

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

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

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

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un programa de gestión de

incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

**Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

El cliente dispone en todo momento accesibilidad de los productos y servicios a través de nuestros canales de comunicación , ya sean de forma presencial en nuestras oficinas, por el departamento de ventas, departamento técnico o de forma telefónica, email, fax o a través de web, Skype.

---

**Código Ético Comercial - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

**Código Ético / Conducta - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

**Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de

Riesgos y Seguridad.

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

**Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

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

**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

Existe un servicio de atención al cliente totalmente definido

**Comentarios**

Existe un departamento de ventas y técnico totalmente definido y dispuesto a cualquier tipo de consultas. Para consultas fuera de horario de oficinas existe un link en la pag.web de Anudal donde el cliente puede realizar consultas a cualquier hora del día o de la noche. También tenemos en plantilla a un comercial técnico, que realiza visitas por toda España y a nivel Internacional. Un equipo con una media de antigüedad de 15 años, donde le acompaña una larga experiencia, polivalencia y profesionalidad demostrada.

**Acción Social - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

La empresa fomenta la acción social a todos los grupos de interés.

**Comentarios**

La acción social de la entidad se basa en actividades conjuntas empresa-trabajador que se hacen extensibles a todos lo grupos de interés. A través de campañas solidarias, aportaciones económicas, apadrinamiento niños con discapacidad, actividades de cooperación en equipo para la consecución de un proyecto solidario.

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

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de**

## **seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

#### **Comentarios**

Anualmente se realizan encuestas a trabajadores y a clientes. A los proveedores se realizan encuestas de forma puntual.

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

### **Indicadores Relacionados**

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un programa de gestión de incidencias, donde se tramitan todas las incidencias y queja de clientes

#### **Comentarios**

La gestión de Incidencias se realiza a través de los

canales de servicios al cliente, donde es recogida la incidencia y tramitada junto con el departamento correspondiente. Se introduce la incidencia en el programa informático para que quede reflejado y posterior informe de Calidad, dando solución a la incidencia.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

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

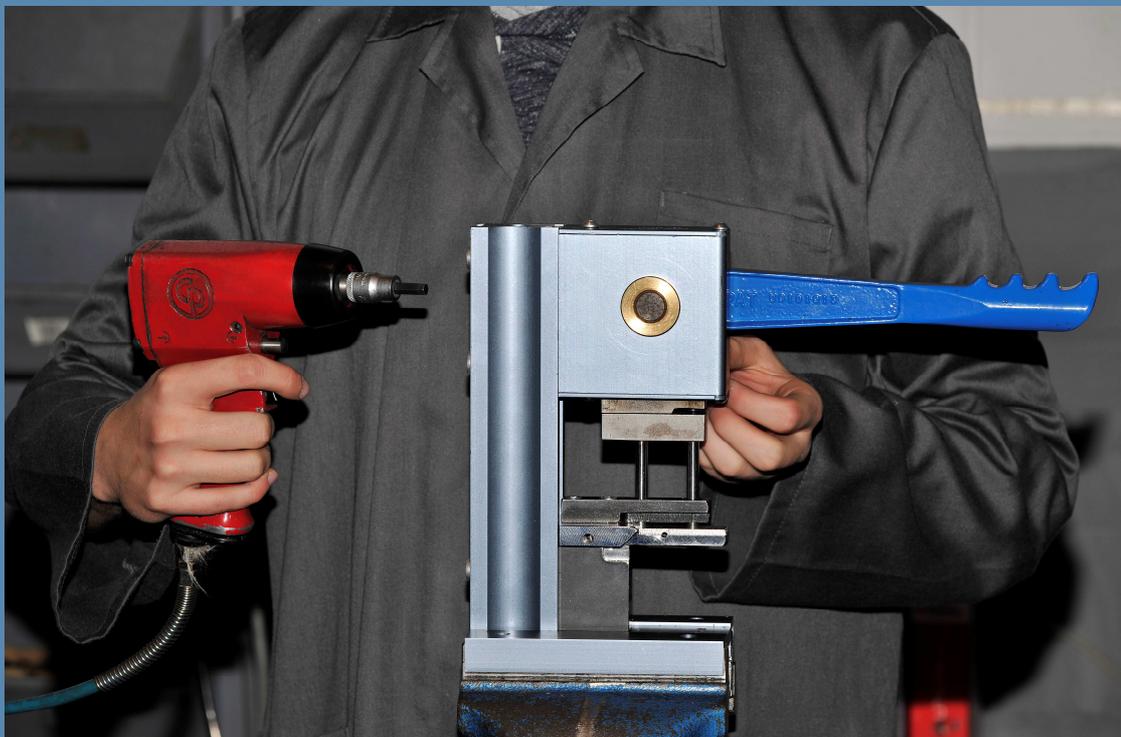
### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS





---

## **Igualdad de género**

Anudal tiene implantado un plan de igualdad, definido un protocolo de acoso sexual y discriminatorio y un vocabulario no sexista. Se plantea en 2016 realizar unas modificaciones en el plan de igualdad, actualizarlo y obtener el distintivo de igualdad.

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## **Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación**

En el contrato que se le entrega al trabajador se especifican las condiciones laborales y existe un departamento de Recursos Humanos abierto a todas las dudas y preguntas, ya sea vía presencial, telefónica o correo electrónico.

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

#### **Comentarios**

En el caso de producirse algún acoso, existe un protocolo a seguir.

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

---

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

Anudal es una empresa que vela por la seguridad y salud de sus trabajadores, por lo que la salud es vigilada anualmente en fábrica y trimestralmente en oficinas. Se ha contratado una empresa externa CEAM que realizará el estudio de las máquinas en materia de prevención de riesgos y análisis de la empresa, donde los resultados serán evidenciados a mediados del 2015.

---

## **PRL - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha realizado un estudio a través de una empresa especializada en temas de prevención de riesgos y salud laboral.

#### **Objetivos**

El técnico en prevención externo ha encontrado mejoras a realizar. Se ha de realizar las mejoras y realizar un seguimiento de las mismas. Crear un plan de seguimiento anual.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita

comerciales, ferias como expositores.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

---

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

Se ha observado en la empresa existe personal de fábrica poco motivado por la realización de cursos, sin embargo se observa gran participación y motivación en la realización de cursos por parte del personal de oficinas. Se ven deficiencias de reciclaje en temas de Prevención de Riesgos Generales y específicos por sección y reciclaje en materia del Equipo de Emergencia y 5s. Se prevé un estudio de la entidad en relación a este tema no solo a nivel formativo sino a nivel específico de la materia. En materia de seguridad y salud la entidad está al día, y realiza las revisiones periódicas de salud anuales.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

### **PRL - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha realizado un estudio a través de una empresa especializada en temas de prevención de riesgos y salud laboral.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de formación anual para todos los trabajadores.

#### **Objetivos**

Formación de reciclaje a nivel de riesgos. Formación de reciclaje a todos los jefes equipo y responsables de sección.

## **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Semanalmente existen reuniones de 15 min con jefes de equipo, sobre las posibles incidencias, mejoras etc..

#### **Objetivos**

Hacer seguimiento diario de las mejoras a realizar.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

### **Indicadores Relacionados**

---

## **Incumplimiento del convenio colectivo**

La entidad cumple estrictamente las normas por las que se rige su convenio. El convenio siderometalúrgico de Barcelona, Estatuto de los trabajadores y contratos establecidos según la ley laboral.

---

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio

siderometalúrgico de Barcelona

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

##### **Comentarios**

El kit formativo consta de la información del puesto a desempeñar, información de la empresa, información de los riesgos por sección, EPI's que se van a entregar.

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## **Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad**

Anudal, dispone diversidad en cuanto a sexo, religión, y grados de discapacidad, lo que hace que sea una empresa que apoya las buenas practicas.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

## **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## **Discriminación por raza**

No existe discriminación por raza en nuestra entidad. Existe un protocolo de actuación en caso de detección de algún tipo de discriminación. Tenemos personal de diversas nacionales con una antigüedad media de 10 años, por lo que la discriminación es inexistente

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad a la hora de realizar un contrato de trabajo no realizar distinción de género, sexo, religión o raza, realiza la selección en base al perfil solicitado , que suele ser por su formación o experiencia.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

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

Anudal realiza los contratos de acuerdo a las normas legales contractuales y laborales establecidas según estatuto de los trabajadores y convenio siderometalúrgico de Barcelona.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad a la hora de realizar un contrato de trabajo no realizar distinción de género, sexo, religión o raza, realiza la selección en base al perfil solicitado , que suele ser por su formación o experiencia.

### **PRL - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha realizado un estudio a través de una empresa especializada en temas de prevención de riesgos y salud laboral.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

#### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

##### **Indicadores Relacionados**

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

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

##### **Indicadores Relacionados**

## Observaciones Genéricas

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## Buen ambiente laboral

De las encuestas realizadas anualmente para determinar el ambiente laboral, se deduce un ambiente familiar, positivo y sin conflictos. Existen temas a mejorar, como la falta de comunicación entre algunos departamentos.

---

### Convenio Colectivo - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

#### Objetivos

Se prevé revisar el protocolo de actuación en caso de acoso sexual o discriminación.

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La empresa fomenta la acción social a todos los grupos de interés.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

### **Objetivos**

Realizar anualmente las encuestas de satisfacción trabajadores y valorar y realizar seguimiento de los aspectos negativos o resultantes.

---

## **Falta de compromiso del empleado con la entidad**

La media de antigüedad de los trabajadores de Anudal es de 10,15 y 20 años, por lo que el compromiso trabajador-empresa está más que demostrado. El trabajador de Anudal siempre se ha valorado por un alto compromiso por la empresa.

---

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

En Anudal existe un código de conducta interno , unos valores donde Anudal se rige y se queda plasmado en todas las secciones de la empresa, uniforme de la empresa, tarjetas de fichar de la empresa, charlas empresa, cenas de navidad, boletín de la empresa, comunicados, actividades realizadas en la empresa. Existe una total identificación del empleado con la entidad. La media de antigüedad de los trabajadores es de 10 años, por lo que el trabajador está totalmente identificado con la misma.

---

### **PRL - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha realizado un estudio a través de una empresa especializada en temas de prevención de riesgos y salud laboral.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad a la hora de realizar un contrato de trabajo no realizar distinción de género, sexo, religión o raza, realiza la selección en base al perfil solicitado , que suele ser por su formación o experiencia.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

## **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad

---

## **Discriminación por género**

En Anudal no existe ningún tipo de situaciones o acciones que indiquen discriminación por género. Existe un protocolo de actuación que en caso de exista este tipo de actuaciones se procedería al mismo. Hay que decir que en todas las actividades, promociones, entrega de lotes, cenas de navidad, etc. es involucrado a todos los empleados de la empresa.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Indicadores Relacionados**

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

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

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad a la hora de realizar un contrato de trabajo no realiza distinción de género, sexo, religión o raza, realiza la selección en base al perfil solicitado, que suele ser por su formación o experiencia.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto. Existe un protocolo de actuación.

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

#### **Indicadores Relacionados**

---

## **Accidentes laborales**

En Anudal el accidente laboral al año puede ser entre un 1%-2%, un riesgo muy bajo, y el cual también analizamos en el momento que se produce, realizamos una investigación de accidentes y siempre valoramos la prevención y la acción correctora. Se ha contratado un técnico externo experto en materia de prevención para el análisis de la maquinaria y posibles detecciones anómalas de la empresa.

---

### **EPI's - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

A todo trabajador que se incorpora a trabajar se le facilitan todos los EPIS adaptados a su puesto de trabajo. En caso

de necesitar más por necesidades especiales, también se facilitan.

#### **Objetivos**

Se revisaran los EPIS que no haya ninguno fuera de la normativa.

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Formación en materia de prevención de prevención de riegos laborales

##### **Comentarios**

Formación a través de una empresa externa especialidad en tema de prevención.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos una mutua de prevención que nos realiza el estudio anual de todos los accidentes laborales ocurridos en la empresa. Existe una comparativa de accidentes entre años

##### **Comentarios**

En base a los partes de accidentes e investigaciones de accidentes realizadas la empresa estudia el índice de accidentabilidad y sus posibles mejoras para poder reducir el nº de accidentes.

---

## **Mejoras de RSE sobre la normativa laboral**

---

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

La formación es la base primordial para mejorar la profesionalidad de los trabajadores ya sea a nivel de oficinas como de fábrica. Existe un hándicap y es que existe personal que no entiende que la formación es muy importante para la elaboración de su trabajo y no solo para ello sino para su promoción interna o externa, ya que si no realizan su formación dentro del horario laboral no suelen hacer ningún tipo de

formación , esto se transmite más en el personal de fábrica .La empresa intenta motivar al personal exponiendo la importancia de esos cursos, a través de charlas semestrales y a través del boletín mensual. Anudal aprovecha todo el saldo de formación a través de la Formación Tripartita.

---

#### **Convenio Colectivo - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

#### **PRL - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha realizado un estudio a través de una empresa especializada en temas de prevención de riesgos y salud laboral.

##### **Comentarios**

Contratar a una empresa especializada en temas de Prevención de riesgos Laborales

##### **Objetivos**

Estudio y formación en la empresa. Se prevé para el año 2017 la formación de reciclaje de todo el personal en materia de riesgos laborales, ergonomía del puesto.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos

los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

#### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

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

##### **Indicadores Relacionados**

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

---

## **Incertidumbre en el ambiente laboral**

Anudal vela por un ambiente de trabajo correcto, familiar, motivado por el buen hacer y las buenas formas. Existe un buen ambiente de trabajo, de ahí el resultado de 0 conflictos en estos 28 años de empresa. Se realizan actividades de cohesión entre trabajadores y empresa, salidas en verano y cenas de Navidad, se celebran cumpleaños en edades clave de trabajadores y Dirección. Se realizan encuestas de clima laboral.

---

#### **Convenio Colectivo - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

#### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

##### **Objetivos**

Mejorar el kit para poder verificar que realmente el personal que entra a trabajar se lo ha leído, y no lo firme directamente sin haber leído los puntos más importantes.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

### **Indicadores Relacionados**

---

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

Nuestra entidad supera la Ley Lismi y tiene casi un 20% de personal con discapacidad. Hemos tenido reconocimientos por varias entidades por nuestra labor de integración de inserción laboral de personal con discapacidad.

---

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

---

## **Realización de horas extras no acordadas**

En la realización contractual se especifica siempre el horario laboral a realizar, firmado por ambas partes y siempre bajo las normas establecidas. Si asistieran horas extras a realizar siempre bajo acuerdo de ambas partes, y en un total de 80h máximas al año a realizar.

---

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

### **Indicadores Relacionados**

---

## **Discriminación por edad**

No existe discriminación por edad, ni sexo ni religión. En caso de que existiera existe un protocolo de actuación para solventar estos casos. Nunca se ha dado ninguna situación por el momento en nuestra empresa de discriminación por edad.

---

## **Contrato de Trabajo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad a la hora de realizar un contrato de trabajo no realiza distinción de género, sexo, religión o raza, realiza la selección en base al perfil solicitado, que suele ser por su formación o experiencia.

#### **Objetivos**

Se realizaran contratos a personas en situación de exclusión social. Mayoritariamente a personas mayores de 45 años, y mujeres discapacitadas.

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

### **Indicadores Relacionados**

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto. Existe un protocolo de actuación.

---

## Conciliación familiar y laboral

La entidad dispone de un protocolo a seguir en caso de acoso sexual o discriminación por razón de sexo, religión, discapacidad o cualquier otro concepto discriminatorio que pueda influir en el buen funcionamiento de la empresa. Anudal ha sido reconocido por la entidad Empresa y Familia de Barcelona como empresa que actúa positivamente a la conciliación vida laboral - vida familiar. Tienen comedores para facilidad de los trabajadores, horarios flexibles, calendario laboral similar al calendario escolar, horarios flexibles personalizados al trabajador

---

### **Plan de Igualdad - Política** **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un plan de igualdad todavía no formalizado, pero a nivel interno de empresa si es efectivo.

#### **Comentarios**

Se exponen en los tabloneros de anuncios y especifican algunas medidas de conciliación familiar-laboral que apoya la empresa.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

### **Convenio Colectivo - Política** **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

### **Contrato de Trabajo - Política** **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad a la hora de realizar un contrato de trabajo no realiza distinción de género, sexo, religión o raza, realiza la selección en base al perfil solicitado, que suele ser por su formación o experiencia.

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

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

#### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Cuando se contrata a personal, se realizan selecciones a través de bolsas de trabajo encargadas

profesionalmente de seleccionar al perfil adecuado para el puesto adecuado. No nos basamos

---

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

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

##### **Indicadores Relacionados**

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

## **Combatir y erradicar todas forma de malversación**

No existe la malversación en nuestra entidad. Nos regimos por un código de conducta interno lleno de valores corporativos de la empresa.

---

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

#### **Código Ético Comercial - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

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

##### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorias. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

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

##### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

---

## **Falta de información a los empleados**

La entidad dispone de todos los canales para que los trabajadores dispongan de la mejor comunicación disponible .Los empleados tienen varios canales de comunicación, teléfono, fax, email., intranet, correo interno, correo vía dirección, buzón de sugerencias, reuniones, pag,web, boletín de la empresa.

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe una comunicación interna y externa plenamente definida. Cualquier obstáculo que impida dicha comunicación es analizada y mejorada

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Al inicio de la relación contractual, todo nuevo trabajador recibe un kit formativo de su tarea y puesto a desempeñar.

---

## **Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados**

Se realizan evaluación de personal por parte del jefe de equipo, del jefe de producción y de Gerencia, evaluaciones confidenciales en manos de gerencia.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

## **Convenio Colectivo - Política** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

---

## **Combatir los casos de soborno**

La entidad en ningún momento ha aceptado ningún tipo de soborno ni acepta la corrupción, ni la extorsión, en caso de que ocurriera inmediatamente se tomarían las medidas legales establecidas.

---

## **Política de Compras - Política** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorias. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

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

### **Observaciones Genéricas**

Existe un código ético interno de la empresa.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

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

### **Observaciones Genéricas**

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

---

## Discriminación por discapacidad

La entidad supera en un 15% la ley LISMI, lo que significa que no existe ninguna discriminación por discapacidad. La entidad ha sido reconocida y premiada por integración de personal discapacitado en la empresa. También reconocida como empresa que concilia vida laboral y vida familiar, reconocimientos donde integra a todo su personal en plantilla sea o no personal discapacitado. Existe un código de conducta interno donde especifica el valor y el respeto al personal con discapacidad, código expuesto en todas las secciones de la empresa y en la pag.web de la empresa. No existe discriminación por discapacidad así lo demuestra la contratación.

---

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

#### Observaciones Genéricas

La entidad dispone de un protocolo de Prevención del acoso y creación de un vocabulario no sexista

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un código ético interno de la empresa.

### Convenio Colectivo - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Anudal apoya al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva basado en el convenio siderometalúrgico de Barcelona

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto. Existe un protocolo de actuación.

---

## Ausencia de evaluaciones de desempeño

Cada 2 años existe una evaluación y valoración del desempeño del trabajador de Anudal. Evaluación realizada por el jefe de equipo, jefe de producción y Gerencia o Presidencia.

---

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un código ético interno de la empresa.



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Evaluación de proveedores

---

### Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Anudal siempre establece relaciones con proveedores que cumplan con los Derechos. Si detectáramos alguna falta por parte de algunos de nuestros proveedores, automáticamente saldrían de nuestras listas de proveedores admitidos.

---

#### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

##### Observaciones Genéricas

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

#### Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados

##### Observaciones Genéricas

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

#### Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

##### Observaciones Genéricas

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorías. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

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

#### Indicadores Relacionados

##### Observaciones Genéricas

Ningún número de denuncias recibidas y resueltas.

---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Anudal establece relaciones con proveedores que cumplen los criterios de RSE.

---

#### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

##### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

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

---

### Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

La relación existente entre Anudal y el proveedor es de total legalidad y establecidas con las normas vigentes actuales.

---

#### Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados

##### Observaciones Genéricas

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

#### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción

## / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

A través del sistema de Calidad, Anudal establece una clasificación de Proveedores según unos criterios establecidos por el sistema de Calidad ISO 9001:2000.

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

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

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

---

## Falta de colaboración continúa con los proveedores

Existe colaboración continua con los proveedores, trato personal y familiar con nuestros proveedores. Existen diversos canales de comunicación que facilitan la colaboración entre ambas partes.

---

#### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Anudal posee una Política de calidad totalmente implantada. Está descrita de forma clara y sencilla para que la comunicación de la Política llegue a todos los ámbitos de la empresa.

#### Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

#### Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorias. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

#### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un código ético interno de la empresa.

#### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

#### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Anudal realiza encuestas de satisfacción tanto a nuestros clientes, proveedores como empleados.

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

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En Anudal existe un canal de denuncias de en caso de conflicto . Existe un protocolo de actuación.

---

## Cumplimiento de la normativa

Existe un total cumplimiento de la normativa y no existe ningún tipo de posible incumplimiento. Si la empresa detectara alguna anomalía no dudaría en tomar las medidas establecidas de denuncia.

---

#### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe una política de Calidad, medioambiente y Seguridad totalmente diferenciada. No está integrada de forma conjunta si no separada. No existe una política de Medioambiente pero si un esfuerzo de concienciación por parte de la Dirección hacia los empleados. En cuanto a la Seguridad, existe un compromiso por parte de la empresa de la realización de un estudio de reciclaje en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad.

**Política de Compras - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

La política de compras es evaluada anualmente y semestralmente a través de varias auditorias. Tiene una Calidad concertada exhaustiva.

**Código Ético / Conducta - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Existe un código ético interno de la empresa.

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

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

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

En Anudal existe una relación estable con los proveedores. A partir de aquí se demuestra la cantidad de años que se lleva trabajando con la mayoría de ellos.

---

---

## Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

Anudal dispone de una política de Calidad, donde existe un procedimiento donde se evalúa a cada uno de los proveedores de Anudal. Aquellos proveedores que no llegan a la puntuación establecida, quedan excluidos de la lista de

proveedores de Anudal. Esta evaluación es realizada por el Departamento Compras y Producción, que son los que establecen la relación directa con el proveedor.

---

**Código Ético Comercial - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
En Anudal existen diferentes canales de comunicación adaptados a cada uno de nuestros grupos de interés. Todos los grupos de interés tienen varios canales de comunicación en común: pág. web, email, telefonía, fax, visita comerciales, ferias como expositores.

---

## Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Por supuesto, Anudal realiza compras a proveedores que cumplen con los Derechos Humanos. Aquellos proveedores que pasan la evaluación de Proveedores estipulada en el Manual de Procedimientos de la empresa.

---

**Código Ético Comercial - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Existe una relación contractual entre la entidad y el cliente, basado en un código ético comercial entre ambas partes.

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

**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

A través del sistema de Calidad, Anudal establece una clasificación de Proveedores según unos criterios establecidos por el sistema de Calidad ISO 9001:2000.

**Comentarios**

Dependiendo si han obtenido unos certificados de Calidad, medioambientales, temas de responsabilidad social , obtendrán unos puntos que le clasificaran en un puesto u otro.

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

En Anudal se realizan auditorías internas y externas. Las auditorías externas se realizan anualmente por un técnico especializado en la materia. Las auditorías internas se realizan semestralmente por el responsable de Calidad



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ECONOMÍA

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

No hay respuestas

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor

evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## PRESENCIA EN EL MERCADO

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

No hay respuestas

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

significativas».

No hay respuestas

## CONSECUENCIAS ECONÓMICA INDIRECTAS

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

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

No hay respuestas

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

### ENERGÍA

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en refrigeración; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de refrigeración;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en

julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

**No hay respuestas**

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

**No hay respuestas**

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

**No hay respuestas**

## AGUA

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

**No hay respuestas**

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

**No hay respuestas**

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

**No hay respuestas**

## BIODIVERSIDAD

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

**No hay respuestas**

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

**No hay respuestas**

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

## No hay respuestas

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

No hay respuestas

## EMISIONES

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

No hay respuestas

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

No hay respuestas

G4-EN21 - a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:  $\checkmark\checkmark$ \* NOX;  $\checkmark\checkmark$ \* SOX;  $\checkmark\checkmark$ \* contaminantes orgánicos persistentes (COP);  $\checkmark\checkmark$ \* compuestos orgánicos volátiles (COV);  $\checkmark\checkmark$ \* contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);  $\checkmark\checkmark$ \* partículas (MP); y  $\checkmark\checkmark$ \* otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

No hay respuestas

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

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

## No hay respuestas

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

## No hay respuestas

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

## No hay respuestas

## EFLUENTES Y RESIDUOS

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

## No hay respuestas

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

## No hay respuestas

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

## No hay respuestas

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

## No hay respuestas

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de: YŸ\*residuos peligrosos transportados; YŸ\*residuos peligrosos importados; YŸ\* residuos peligrosos exportados; y YŸ\*residuos peligrosos tratados. b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

## No hay respuestas

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

## No hay respuestas

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hay respuestas - No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

No hay respuestas

## TRANSPORTE

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

No hay respuestas

## GENERAL

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

No hay respuestas

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de

proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

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

No hay respuestas

## DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES

#### EMPLEO

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

No hay respuestas

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

No hay respuestas

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*? sexo; y ? \* categoría laboral.

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad

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

No hay respuestas

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

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

No hay respuestas

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

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

No hay respuestas

## DERECHOS HUMANOS

### INVERSIÓN

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

### NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \* la organización ha analizado el caso; \* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de

gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna medida

No hay respuestas

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

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

No hay respuestas

## TRABAJO INFANTIL

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

No hay respuestas

## TRABAJO FORZOSO

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

No hay respuestas

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

No hay respuestas

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; ÿ\* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*ÿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y ÿ\* el caso ya no es objeto de ninguna medida.

No hay respuestas

### EVALUACIÓN

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

No hay respuestas

### EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

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

No hay respuestas

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado

mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## DERECHOS HUMANOS

### COMUNIDADES LOCALES

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: \*ÿ la ubicación de los centros; y \*ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

No hay respuestas

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ÿ\* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos

participativos; ÿ\* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ÿ\* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ÿ\* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

No hay respuestas

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

No hay respuestas

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

No hay respuestas

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con

la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

No hay respuestas

## POLÍTICA PÚBLICA

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

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

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

No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se

han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

No hay respuestas - No hay respuestas

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

### ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

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

No hay respuestas

## COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

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

No hay respuestas

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: \* prohibidos en determinados mercados; \* cuestionados por los grupos de interés u objeto de

debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

No hay respuestas

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

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

No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

No hay respuestas

