



# PORCELANOSA GRUPO AIE



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

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Proveedores
		Empleados
		Medioambiente
		Comunidad/Sociedad Civil



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

---

Vila-real, 01 de febrero de 2017

Estimados Sres.,

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

Con esta carta, en la que expresamente renovamos nuestro compromiso activo con la iniciativa, tengo el gusto de adjuntarles el Informe de Progreso 2016 de PORCELANOSA Grupo, en el que informamos sobre nuestros esfuerzos para la integración de los Diez Principios en la gestión de la organización y en las relaciones asociadas a nuestras actividades empresariales.

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

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

PORCELANOSA Grupo mantiene desde sus inicios una filosofía de contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental. En esta línea, durante el último año, la organización ha mantenido sus compromisos en materia de Seguridad y la Salud de los trabajadores, de respeto con el Medio Ambiente, de satisfacción de los clientes, políticas de calidad además del objetivo principal en el cumplimiento de los requisitos legales, y reglamentarios de aplicación.

Dichos compromisos se materializan en los sistemas de gestión del Grupo, que ha permitido a PORCELANOSA Grupo obtener las certificaciones ISO-9001, ISO-14001, ISO-50001, ISO-14021, AITIM, NWFA, AEO, ECOLABEL, FSC y PEFC entre otras.

Un hecho que debemos mencionar es el relativo a la inversión que se viene teniendo para el cambio de los tubos fluorescentes de las oficinas por tubos LED, dicha medida es extensiva a todo el Grupo.

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



Mª José Soriano Manzanet  
*Consejera Delegada*

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Porcelanosa Grupo AIE

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

CR N-340 KM 55,800

Localidad

Villarreal

Provincia

Castellón

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.porcelanosa.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

María Jose Soriano Manzanet

Persona de contacto

Manuel Mezquita Renau

Número de empleados directos

1869

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

Facturación / Ingresos

956 - 4.780 millones

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

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

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

### PRESCRIPTORES

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

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

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

clientes.

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

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

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

No. Actualmente, la responsabilidad de la coordinación de la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, recae en el Departamento de R.S.C. del Grupo Porcelanosa quienes Informan a la alta dirección de los asuntos de su competencia directa, así como de aspectos relacionados con los empleados., la organización ha incluido este punto en la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente.

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

En el organigrama se muestra la estructura Organizativa y de Gobierno del Grupo. Los procesos de decisión y de buen gobierno para la implantación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en línea con

los Principios del Pacto Mundial, son gestionados por el departamento de R.S.C. , quienes reportan al Consejo de Administración.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.porcelanosa.com>





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar

planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

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

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

# ANÁLISIS



**DERECHOS HUMANOS**



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

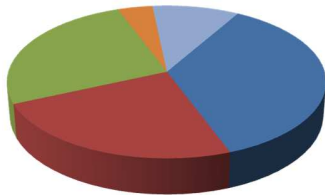
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



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

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Clientes: 18
- Empleados: 12
- Proveedores: 13
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 2
- Medio ambiente: 5

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



149

GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES





---

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

---

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

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

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

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

# PORCELANOSA®

## POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA

PORCELANOSA establece, a través de este documento, las directrices y objetivos generales de la empresa en el ámbito de la calidad, energía y el respeto al medio ambiente.

- PORCELANOSA tiene como prioridad básica y permanente el compromiso de suministrar, con el mejor servicio, productos que satisfagan plenamente las expectativas y requisitos implícitos y explícitos de los clientes, cumpliendo para ello con la legislación y reglamentación medioambiental y energética aplicable y adoptando las medidas necesarias para llevar a cabo acciones de prevención y reducción de la contaminación que esta actividad provoca, siempre que ello sea posible, así como una reducción del consumo energético.
- Este compromiso implica mantener el liderazgo en calidad así como la competitividad de la marca desde la mejora continua de la eficacia del sistema de calidad, energía y medio ambiente.
- La obtención de productos de gran calidad y medioambientalmente sostenibles debe basarse tanto en la utilización de la prevención como herramienta esencial para la consecución de los objetivos, como en la mejora continua de métodos y procesos, fomentando para ello la adquisición y uso de productos y servicios eficientes energéticamente, así como apoyando un diseño ecoeficiente, que nos ayuden a mejorar el desempeño energético.
- La aplicación del Sistema de Gestión en su espectro más amplio, necesita la implicación de todos.

Objetivos básicos en la organización para cumplir con el compromiso principal son:

Adoptar las medidas necesarias al alcance de PORCELANOSA para prevenir la contaminación, y cuando ello no sea posible, reducirla al máximo. Especial atención requerirán puntos clave como:

Minimización de emisiones a la atmósfera y optimización de la gestión de residuos, enfocando su gestión en la medida de lo posible hacia la valorización, estableciendo igualmente las medidas oportunas para reducir al máximo la generación de residuos y evitar vertidos accidentales al medio ambiente..

Garantizar el cumplimiento de la normativa medioambiental que afecte a la organización.

Fomentar el ahorro de energía y optimizar el consumo de recursos naturales, en concreto consumo de agua y gas natural.

Formar a los miembros de la organización con el fin de conseguir los objetivos marcados en el sistema de gestión a través de la toma de conciencia y la participación, transmitiendo la importancia que esta dirección otorga a la adecuada evolución del sistema en el seno de PORCELANOSA.

Sin objetivos que cumplir no hay retos y por tanto no existen expectativas de mejora. Por ello, se establecerán periódicamente objetivos específicos, de manera que su cumplimiento sea la garantía de que el sistema de gestión (Calidad, Energía y Medio Ambiente) funciona.

DIRECCIÓN GENERAL

Revisión 3  
Julio 2012

### Objetivos

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

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios es esencial disponer de un Sistema de

Gestión eficaz. Una de las herramientas más potentes para evaluar la eficacia del sistema son las auditorías (internas y externas) a las que PORCELANOSA Grupo se somete voluntariamente. Anualmente, como uno de los elementos clave del Sistema de Gestión de Calidad,

#### **Objetivos**

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

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

PORCELANOSA Grupo se plantea como objetivo mantener la intensidad y frecuencia de las auditorías, así como las certificaciones alcanzadas.

---

## **Etiquetado e información transparente al cliente**

---

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

Para PORCELANOSA Grupo, la calidad de los productos y servicios ofrecidos son un elemento clave

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

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

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

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

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

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

número de Auditorías ya que hemos aumentado los Sistemas de Gestión en todo el Grupo.

## **Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento**

0

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

PORCELANOSA Grupo se ha marcado como objetivo la eliminación de las reclamaciones relativas al etiquetado del producto, por lo que desde el Departamento de Calidad, se están llevando acciones de revisión y actualización de dicha información para que no tengamos problemas en este sentido

---

## **Satisfacción del cliente**

---

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

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

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

organización establece sus objetivos de calidad.

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción de los clientes son: dar prioridad en la contestación a las incidencias de los clientes, mejorar en el plazo de entrega, planificando antes de dar el plazo de entrega al cliente y seguir manteniendo como se viene realizando hasta ahora el servicio postventa al cliente.

---

## **Relación duradera con los clientes**

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**



## Objetivos

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas.

#### Comentarios

Con este código de conducta Porcelanosa Grupo busca hacerlo extensivo a todos sus clientes a lo largo del Planeta y poder juntos seguir las normativas y principios que en él se describen.

#### Objetivos

Porcelanosa Grupo se ha establecido como objetivo; difundir el código de conducta al mayor número posible de clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Se establece como objetivo la reducción del porcentaje de no conformidades e incidencias asociadas con el producto y el servicio.

### Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

Todo el Grupo PORCELANOSA tiene como premisa primordial la satisfacción total de sus clientes; para ello cada Empresa integrante del Grupo organiza en Villarreal sus propias exposiciones de los productos que serán novedad y tendencia durante ese año, invitando a la mayoría de sus clientes para que estos puedan deleitarse con dichas exposiciones.

#### Objetivos

Es objetivo fundamental de PORCELANOSA Grupo el visitar a sus clientes en todo el Continente, buscando saber las inquietudes, comentarios y conocer de primera mano el grado de satisfacción de cada uno de ellos frente a la gama de nuestros productos.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de

#### Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Buen ambiente laboral

---

### Convenio Colectivo - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

PORCELANOSA Grupo está adscrita al Convenio Colectivo para la Industria de Azulejos, Pavimentos y Baldosas Cerámicas de la Comunidad Valenciana (cod. 0000745012008) vigente hasta el 31 de diciembre de 2014. El 100% de la plantilla está amparada por este convenio colectivo sectorial. Dicho convenio fue suscrito por la Comisión Negociadora, estando integrada la misma, de una parte, por la organización empresarial ASCER, y de otra, por los sindicatos MCA-UGT y FECOMA-CC OO. En capítulo octavo del convenio (Artículo 49), se recogen los derechos sindicales que incluyen, entre otros el derecho a la representación de los trabajadores ante la empresa a través de los Comités de empresa y delegados de personal. Su funcionamiento, composición, derechos y garantías, se regulan de acuerdo con lo que establece la legislación aplicable. El 83,75% de la plantilla está representada por algún órgano elegido, plural y democrática-mente, conforme a la legislación y el 100% se encuentra acogida a un Convenio Sectorial, es decir, negociado entre la patronal y los representantes de los trabajadores, si bien, de forma indirecta al no ser un convenio de empresa. El convenio fue revisado en el año 2012. En la elección de la representación de los trabajadores se respetan los derechos de participación, publicidad y secreto del voto, asignando tanto los medios necesarios para ello, como el tiempo de trabajo requerido para ejercer el sufragio, y la protección especial tanto de los representantes electos como de los que dejaron su cargo

#### Objetivos

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

PORCELANOSA Grupo se ha fijado para este año dentro de su plantilla la reactivación del uso del buzón de sugerencias, para que pueda existir esta otra vía de comunicación por parte de los trabajadores.

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

En el ejercicio 2016 no se han abierto expedientes por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo se sigue en la misma tónica de años anteriores.

#### Objetivos

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

---

## Identificación del empleado con la entidad

---

### Contrato de Trabajo - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

PORCELANOSA Grupo dispone de políticas claras recogidas en su Convenio Colectivo en torno a las

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

#### **Objetivos**

Como cada año PORCELANOSA Grupo viene manteniendo su transparencia en este punto relativo a los contratos de los trabajadores, por lo tanto, se compromete a seguir con esta transparencia e imparcialidad a la hora de elaborar los contratos de sus nuevas incorporaciones.

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

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

##### **Comentarios**

PORCELANOSA Grupo define su misión como ser una organización líder que da servicio y valor añadido a sus clientes, estableciendo negociaciones, alianzas y convenios honestos, brindando un servicio exquisito y de calidad con tecnología punta, así como buscar la satisfacción total del cliente, el bienestar de los trabajadores y la innovación continua de sus procesos. Para realizar su misión, la organización considera que la existencia de un Código Ético y de Conducta es uno de los pilares fundamentales. PORCELANOSA Grupo definió en Diciembre de 2014 el código de conducta que recoge los principios éticos y de comportamiento que deben regir las relaciones comerciales de PORCELANOSA Grupo. El Código de Conducta ha sido difundido entre los empleados de la compañía a través de diferentes medios (tablón de anuncios, correo electrónico,...).

#### **Objetivos**

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

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

PORCELANOSA grupo no es ajena a las nuevas tecnologías y por ende va con las últimas tendencias del mercado en temas de formación durante el proceso de acogida, para ello se ha fijado que este 2017 la formación de sus nuevas incorporaciones se realice e-learning para que de esta manera puedan tener un amplio conocimiento desde su incorporación y no esperar a que su formación sea programada.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

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

0

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

divulgación: reuniones de formación /información con los trabajadores, exposición en los tableros de anuncios, etc. También está a disposición de las partes interesadas, y para ello publicamos la misma en la página Web de la organización.

#### Objetivos

Para la puesta en práctica y desarrollo de los principios de la política de prevención la organización cuenta con la participación y colaboración tanto de sus trabajadores, como de sus órganos de representación, como de su Servicio de Prevención, al objeto de que el nivel de Seguridad y Salud de todos los que trabajamos para la empresa mejore día a día. PORCELANOSA Grupo pone especial atención a su más valioso elemento; sus empleados, consciente de ello busca que cada día en el Grupo se trabaje con total seguridad.

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Se ha establecido como objetivo para el año 2017 brindar formación de reciclaje a por lo menos el 10% de la plantilla, PORCELANOSA Grupo es conocedora de la importancia que es la seguridad de sus empleados, por ello no escatima en inscribir a sus empleados en estas actividades formativas de reciclaje.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

La Política de Seguridad y Salud Laboral, está desplegada a través de un conjunto de procesos que conforman el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud



Laboral de PORCELANOSA Grupo. Este servicio lleva implantado en el Grupo desde 1999 y poco a poco ha ido ingresando todas las empresa que conforman PORCELANOSA Grupo.

#### **Objetivos**

El SPMGP se ha establecido como objetivo para el 2017, la realización de auditorías internas en todas las Empresas integrantes de PORCELANOSA Grupo y a su vez realizar la auditoria externa cada 4 años como marca la ley de PRL.

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

El año 2016 se realizaron 12857 horas de formación para todo el Grupo PORCELANOSA, teniendo una media de 14 asistentes, considerando tanto a hombres como a mujeres, muchos de estos cursos fueron de reciclaje para el personal, ya que por política de dirección se quiere que el personal este en constante actualización para ello se realizan estas acciones formativas.

#### **Objetivos**

Para el 2017 se esperan realizar más cursos de reciclaje para el personal antiguo del Grupo, esperando que al menos podamos llegar a un 25% de la plantilla general del Grupo PORCELANOSA.

#### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Durante el 2016 se realizaron 30 acciones formativas dirigidas única y exclusivamente al personal femenino del Grupo, el Promedio de horas de formación por trabajador fue de 5:54 h, un total de 1087 personas recibieron formación de las cuales la mayor parte fue para los mandos intermedios y operarios de las distintas empresas del Grupo.

#### **Objetivos**

PORCELANOSA Grupo se ha fijado como objetivo para este año 2017; al menos mantener el promedio de horas de formación por empleado sabiendo claramente que superaremos largamente dicho promedio de formación.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

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

---

### Código Ético Comercial - Política Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Como objetivo se fija cada año mejorar este aspecto un 2%, es decir, mediante la divulgación del código interno del Grupo y de los principios del Pacto Mundial hacia nuestros proveedores, se han tenido logros en este aspecto pero el Grupo PORCELANOSA quiere ir más allá y es bastante exigente en este punto.

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

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Estas políticas y valores han sido comunicadas a los empleados y a los principales grupos de interés para procurar un comportamiento alineado con el respeto a los derechos humanos. PORCELANOSA Grupo hace

lo posible para que sus estándares en derechos humanos, como el Pacto Mundial, se cumplan en su cadena de suministro. Esto incluye la evaluación de las condiciones de trabajo y del respeto por los derechos humanos de aquellos proveedores que son auditados en países en vías de desarrollo. Trabajar con los mejores recursos naturales, respetando el medio ambiente y garantizando su conservación, para de una manera innovadora obtener los mejores productos adecuados a las necesidades de nuestros clientes, para posicionarnos como un referente creativo en el diseño de espacios con materiales únicos, exclusivos y pioneros como el que presentará el 2017 Systempool, son los objetivos en los que PORCELANOSA Grupo está trabajando.

#### Objetivos

PORCELANOSA Grupo se plantea cada año llegar cada vez más lejos en las comunicaciones de adhesión al Pacto Mundial con sus clientes

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

0

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Uno de los objetivos y criterios de evaluación de proveedores de PORCELANOSA Grupo desde la perspectiva de la RSE, es la realización de auditorías "in situ" a nuestros proveedores, dentro de las cuales son evaluados los aspectos relacionados con los principios del Pacto Mundial. Durante el año 2016, se realizaron auditorías a proveedores ubicados en China e India, así como en Portugal y España

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

0

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

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

### Objetivos

Seguir manteniendo el volumen de auditorías internas y externas en todo el Grupo para la mejora de todos los sistemas de gestión que se tienen en el Grupo PORCELANOSA

---

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

---

### Código Ético - Política Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

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

### Objetivos

El objetivo planteado en este sentido es; informar al mayor número de proveedores posibles de las políticas de RSC que tiene implantado PORCELANOSA Grupo y que considera importante hacerlas de conocimiento público.

### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

## Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

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

### Objetivos

El objetivo marcado para 2017 es lograr que mas proveedores puedan tener accesible el Código de Conducta.

### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

### Comentarios

Cada año en el Grupo PORCELANOSA se desarrollan reuniones semestrales entre los diferentes responsables de los departamentos de compras de las empresas integrantes para evaluar conjuntamente con Compras Centrales a los proveedores, sean estos locales, nacionales e internacionales, para determinar con que proveedores continuamos y cuales han sido vetados por no cumplir con los estándares de calidad del Grupo.

### Objetivos

Como objetivo nos hemos planteado aparatar al mayor número de proveedores posibles que incumplan con nuestros estándares de calidad.

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

0

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

La calidad de los productos y servicios suministrados por nuestros proveedores, así como su desempeño desde el punto de vista del respeto de los 10 principios

del Pacto Mundial de Naciones Unidas, tiene una repercusión directa en PORCELANOSA Grupo. Uno de los criterios de evaluación, utilizados por el Grupo para evaluar a sus proveedores, es la disponibilidad por parte de éstos de certificaciones de calidad, gestión ambiental y sostenibilidad. En línea con la Política de Calidad, Medio Ambiente y Cadena de Custodia y P.R.L.,

#### **Objetivos**

Los objetivos y resultados alcanzados durante 2016 son: - Un 35% de los proveedores de productos de madera y laminado disponen una certificación de sostenibilidad de sus productos (PEFC). - Un 60% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados FSC. - Un 80% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados bajo normas ISO, ya sea de Calidad, Medio ambiente o P.R.L.

---

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

---

#### **Código Ético - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

El objetivo planteado en este sentido es; informar al mayor número de proveedores posibles de las políticas de RSC que tiene implantado PORCELANOSA Grupo y que considera importante hacerlas de conocimiento público.

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

El objetivo marcado para 2017 es lograr que más proveedores puedan tener accesible el Código de Conducta.

#### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Comentarios**

Cada año en el Grupo PORCELANOSA se desarrollan reuniones semestrales entre los diferentes responsables de los departamentos de compras de las empresas integrantes para evaluar conjuntamente con Compras Centrales a los proveedores, sean estos locales, nacionales e internacionales, para determinar con que proveedores continuamos y cuales han sido vetados por no cumplir con los estándares de calidad del Grupo.

#### **Objetivos**

Como objetivo nos hemos planteado aparatar al mayor número de proveedores posibles que incumplan con nuestros estándares de calidad.

#### **Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

0

##### **Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

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

Custodia y P.R.L.,

**Objetivos**

Los objetivos y resultados alcanzados durante 2016 son: - Un 35% de los proveedores de productos de madera y laminado disponen una certificación de sostenibilidad de sus productos (PEFC). - Un 60% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados FSC. - Un 80% de los proveedores de productos de madera y laminado están certificados bajo normas ISO, ya sea de Calidad, Medio ambiente o P.R.L.



GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Como objetivo PORCELANOSA Grupo se ha trazado el seguir apoyando causas benéficas como viene haciendo en la actualidad a Intermon Oxfam., Cruz Roja, Manos Unidas, etc.

### Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

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

#### Objetivos

El objetivo de PORCELANOSA Grupo es estar cada día más cerca de las Universidades, institutos y diferentes escuelas para realizar convenios de colaboración conjuntos.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

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

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

---

## Reducción de Residuos Generados por la Actividad

---

### Política Ambiental - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

PORCELANOSA Grupo en su afán de ser respetuoso con el medio ambiente se ha planteado como objetivo seguir luchando por la protección del medioambiente, prueba de ello es que en una de sus plantas a sacado un nuevo producto para esta feria 2017 ecológico y cuidadoso con el medio ambiente.

### Control Operacional de Aspectos Ambientales - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

#### Objetivos

### Cantidad Total de Residuos Generados - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

PORCELANOSA Grupo realiza el seguimiento de los

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

### **Objetivos**

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

---

