

Cuatro décadas
caminando juntos
hacia el futuro.

>> 40 años contigo

INFORME DE PROGRESO GRUPO PEISA 2016



DISTRIBUCIÓN PROFESIONAL DE MATERIAL ELÉCTRICO



PEISA GANDIA
PEISA CASTELLÓN

PEISA VALENCIA
PEISA LORCA

PEISA MADRID
PEISA ALICANTE



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

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis <ul style="list-style-type: none">ClientesEmpleadosProveedoresMedioambienteComunidad/Sociedad CivilAdministración
06		Compatibilidad GRI-G4



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

En Gandía a 7 de noviembre de 2017.

Un año más cumplimos con el compromiso adquirido al unirnos al Pacto Mundial y presentamos nuestro Informe de Progreso de 2016, en el que se recogen las principales acciones llevadas a cabo en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial en este periodo. Y un año más, me complace nuevamente expresar nuestro interés y nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los 10 principios que lo conforman.

Mediante la elaboración anual de esta Memoria, describimos las políticas llevadas a cabo para el cumplimiento de nuestros objetivos y reportamos de manera clara cada año nuestro desempeño. En materia de Responsabilidad Social Corporativa, 2016 ha sido un año de desarrollo y continuación de los proyectos iniciados en 2015. Hemos continuado con la implementación del Código Ético y de Conducta, consolidando su conocimiento y cumplimiento. Asimismo, se continúa apostando por la eficiencia energética como sector estratégico en nuestra actividad.

Para 2017, y como consecuencia de la adaptación de nuestro Sistema de Gestión a la nueva versión 2015 de las normas ISO9001 e ISO14001, hemos aplicado nuevos mecanismos de evaluación de proveedores con la finalidad de asegurar que los mismos también respetan los derechos humanos y laborales y llevan a cabo prácticas para la protección del medioambiente en sus procesos productivos.

A través de la publicación de este informe, queremos hacer partícipes a nuestros grupos de interés del compromiso adquirido con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como del interés por contribuir al desarrollo sostenible.

Atentamente,


PEISA
P.R.

Amparo Almiñana Martí

Dirección Grupo Peisa



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Productos Eléctricos Industriales, S.A. (GRUPO PEISA)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avenida Alcodar, 13, Gandía (Valencia)

Localidad

Gandía

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

www.peisa.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Amparo Almiñana Martí

Persona de contacto

Patricia Just Gregori

Número de empleados directos

150

Sector

Comercio y distribución



Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

El almacenamiento, la comercialización y la distribución de material eléctrico de baja y media tensión para su uso en industria, comercio y vivienda; equipos para iluminación industrial y decorativa, y equipos para refrigeración y calefacción. Transformadores y Aparellaje, Conductores, Material para vivienda, Tecnología LED, Redes informáticas y Domótica, Infraestructuras comunes de telecomunicaciones (I.C.T), Aire acondicionado y Calefacción, Material para instalaciones solares fotovoltaicas y térmicas, Seguridad y alarmas.

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

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

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

Sistemas Integrados de Gestión.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

generaciones. - Administración y Organismos Legales -
> El cumplimiento de los requisitos legales de aplicación y de todas aquellas reglamentaciones oficiales que se desarrollen son imprescindibles para el funcionamiento de la empresa. - Comunidad / Sociedad Civil -> Grupo Peisa desempeña su actividad en entornos sociales y deben conocer y cuidar la interacción que se produce entre nuestras actividad y los ciudadanos que las rodea, propiciando el respeto al medioambiente y cuidando la proyección que la sociedad tiene de Grupo Peisa.

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

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Nuestra página web, Intranet corporativa, tablón de anuncios, notas de prensa y boletín electrónico propio (PeisaInforma) Además de la Red española de Pacto Mundial y Global Compact.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

GRUPO PEISA es una empresa familiar con más de treinta y cinco años de experiencia en distribución de material eléctrico que ofrece a sus clientes un servicio diferencial y de valor añadido. Los orígenes se sitúan en Gandía (Valencia) en el año 1978, cuando se abre Peisa Gandía, el primer almacén del Grupo. Luego le seguirían, Peisa Castellón, Peisa Valencia, Peisa Lorca, Peisa Barcelona, Peisa Madrid, Peisa Alicante, Peisa

Alzira y Peisa La Mancha. En Grupo Peisa, sus clientes encuentran un asesoramiento técnico profesional y unos servicios de formación permanentes en las aulas de las instalaciones que les ayudan en su labor diaria. El equipo humano que conforma la empresa está también en continua formación y tiene experiencia en la actividad que desarrolla, para conseguir esta permanencia la compañía mantiene una política de premiar la antigüedad, mediante reconocimientos y ventajas sociales. En cuanto al material, se distribuyen marcas de reconocido prestigio y con los medios adecuados para ello, la empresa tiene en propiedad, por ejemplo, camiones grúa para posibilitar la carga y descarga de material pesado. La principal actividad de Grupo Peisa es la distribución de material eléctrico en toda su gama, ofreciendo para ello un valor añadido con el asesoramiento técnico que proporciona su equipo comercial y completando con una extensa oferta de formación a sus clientes: - Media y baja tensión - Transformadores/ Aparellaje - Conductores - Material para vivienda - Iluminación exterior/interior - Redes informáticas/ Domótica - Infraestructuras comunes de telecomunicaciones (I.C.T) - Aire acondicionado/ Calefacción - Material para instalaciones solares fotovoltaicas y térmicas - Seguridad y alarmas - Equipos para la protección individual (E.P.I) Desde el año 1999, AENOR viene asegurando el sistema común de gestión de calidad implantado en todos los centros que componen el Grupo Peisa. Hasta el año 2006 cada centro mantenía un certificado independiente (en materia de calidad) al resto de centros, pero fue en el 2007 cuando se decidió optar por la modalidad multi-site, que consiste en certificar a todos los centros del Grupo bajo un único certificado, ratificando aún más el compromiso común y de unidad con el sistema de Gestión de Calidad. En junio de ese mismo año, Grupo Peisa logró el sistema de certificación medioambiental según la norma ISO 14001. Dicho sistema de gestión afecta a todas las actividades que se llevan a cabo en los distintos centros de trabajo, basándose en la prevención de la contaminación y protección del medioambiente.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Mediante un buzón de sugerencias interno accesible a todos los empleados, encuestas periódicas a los clientes y proposiciones recogidas por diferentes medios de comunicación tanto interna como externa (PeisaNet, página web, intranet, correo electrónico, teléfono, auditorías internas/externas del sistema de Gestión,...) Todas ellas son analizadas, valoradas y respondidas personalmente por Dirección General.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Grupo Peisa está compuesto por varias empresas que tienen en común una Dirección General. En cada uno de los centros, por debajo de esta Dirección General, existe la figura del Gerente.

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

Al estar certificados según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, periódicamente se revisa, por parte de Dirección General junto con el resto de departamentos implicados, la verificación de la eficacia y la efectividad del sistema de Gestión, revisándose al mismo tiempo los indicadores de progreso en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

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 Dirección General ocupa cargo ejecutivo y se reporta directamente a ella en cualquier proceso de decisión que implique la implantación de los 10 principios.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

No, no colaboramos con otras organizaciones de las NNUU aparte de Pacto Mundial.

MÁS INFORMACIÓN

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

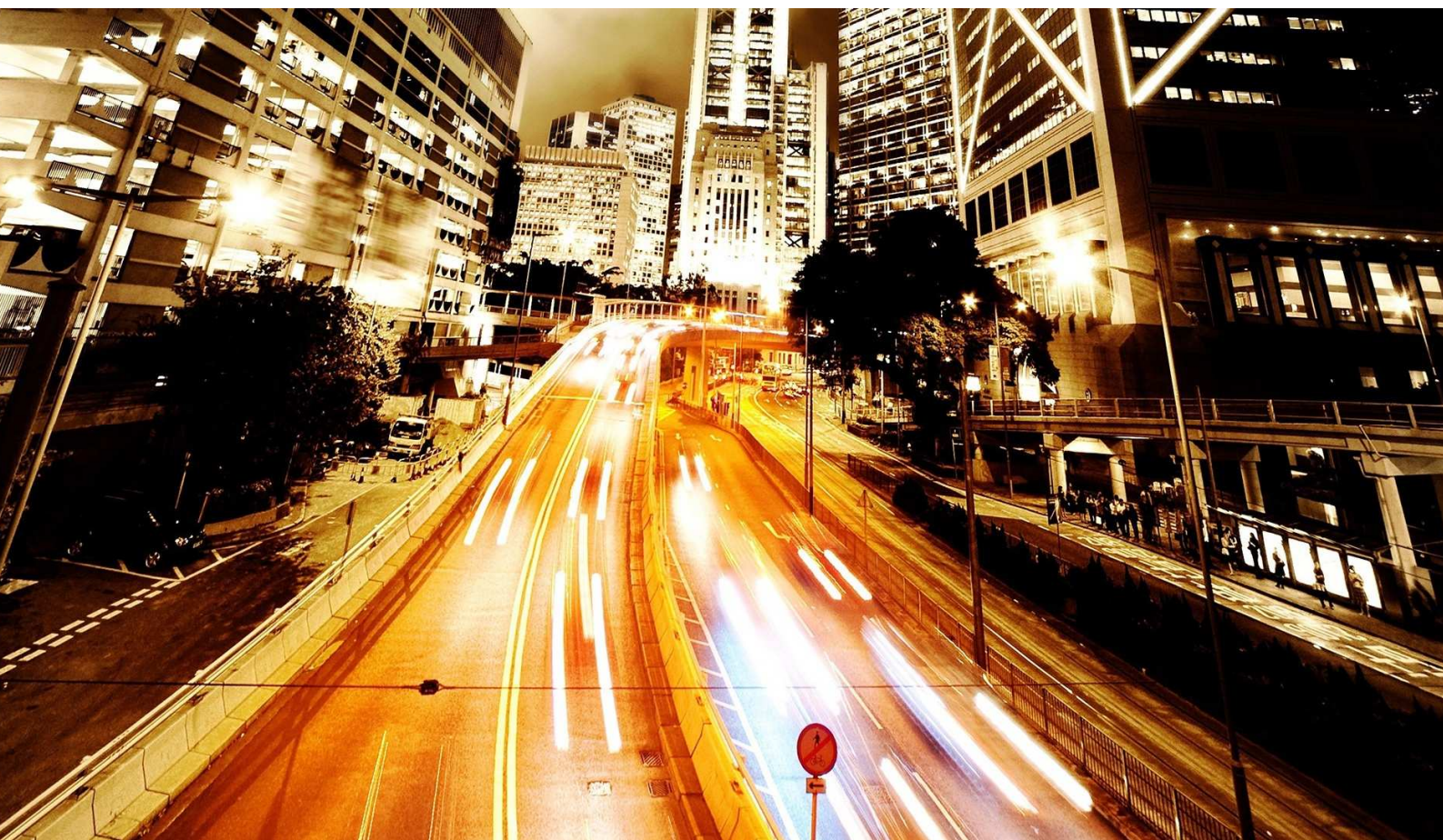
Grupo Peisa colabora como Centro de Recogida Temporal en todos sus centros con varios Sistemas Integrados de Gestión (Ambilamp, Ecolumn, Ecopilas) Mediante estas alianzas se ofrecen a los clientes servicios de recogidas de residuos (RAEEs) asegurando su correcta gestión al final de su ciclo de vida y proporcionando un servicio de logística de estos residuos acorde con la necesidad de los distintos agentes en los que se encuentra el residuo para su gestión.

Dirección Web

www.peisa.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



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



14

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



6

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades
contemplados

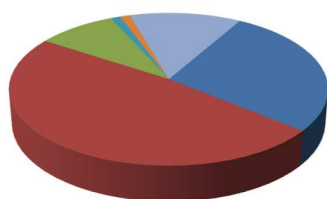
ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 73
Empleados: 128
Proveedores: 24
Accionistas: 0
Administración: 3
Comunidad: 3
Medio ambiente: 34

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



158

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



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

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

Normativa Vigente - Política Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener actualizados los datos de nuestros clientes y proveedores con el fin de garantizar y proteger su tratamiento.

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Protección y confidencialidad de datos - Política Indicadores Relacionados

G4-PR8

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En todas las comunicaciones con los clientes en las que se recaban datos o se contacta con ellos se les informa del procedimiento para la anulación o rectificación de sus datos personales.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Toda la información relevante de las bases de datos de nuestros clientes son accesibles de manera informática por lo que una adecuada gestión de las contraseñas personales adquiere una relevancia vital.

Comentarios

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

Objetivos

Mantener el sistema actual de caducidad de contraseñas.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Manual LOPD - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Se realizan auditorías bianuales del Documento de Seguridad.

Objetivos

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar realizando las auditorías bienales.

Desinformación de los clientes

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Grupo Peisa proporciona herramientas de comunicación con sus clientes, como son el boletín interno de noticias (PeisaInforma) o las noticias a través de su página web.

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En Grupo Peisa ya través su labro comercial se establecen los canales adecuados de comunicación con sus clientes.

Objetivos

Mantener canales efectivos de comunicación con sus clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Ficha de cliente - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de Grupo

Peisa se define el procedimiento de toma de datos inicial de un cliente así como la actualización en caso de cambio de alguno de ellos.

Comentarios

Varios departamentos (Comercial, Administración, Financiero) son los involucrados en la apertura y/o modificación de los datos de la Ficha de Cliente, de manera que se recoge el máximo de información posible.

Objetivos

Mantener actualizados los datos de los clientes.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Periódicamente se remiten a los clientes encuestas de satisfacción en las que pueden puntuar distintos aspectos involucrados en su relación con Grupo Peisa y hacer los comentarios que crean oportunos.

Objetivos

Satisfacción del cliente

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

Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar teniendo a los clientes satisfechos.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados



o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener como objetivo prioritario la satisfacción del cliente.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

La solicitud de colaboración a los clientes en materia de satisfacción se realiza casi exclusivamente mediante los boletines electrónicos propios (PeisaInforma) o las posibles reclamaciones que se puedan recoger.

Objetivos

Mantener una comunicación fluida con los clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Obtener la máxima puntuación en las valoraciones de los clientes.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

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

Objetivos

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

Relación duradera con los clientes

La comunicación es directa con los clientes, de manera personal en el día a día, mediante su suscripción voluntaria a nuestros boletines electrónicos (denominado PeisaInforma) donde se les informa de noticias del sector, formación ofrecida, novedades legislativas, subvenciones de su interés, también mediante nuestra página web permanente actualizada con todas las novedades y a través de la interacción en las redes sociales en las que tiene presencia Peisa.

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Obtener la máxima satisfacción del cliente.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa se define como uno de los principios y valores el de Orientación al Cliente: "Se tratará de forma amable y

con actitud de servicio a los clientes, cubriendo las necesidades y expectativas de los mismos."

Objetivos

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

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Establecer una relación duradera con los clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El cliente mantiene contactos directos presenciales con nuestros comerciales externos y telefónicos o mediante correo electrónico con los comerciales internos y con el resto de departamentos de la empresa. Además, mediante el espacio online exclusivo para clientes, PeisaNet, tiene acceso 24 horas al día, 7 días a la semana a toda la información sobre productos, documentación, etc.

Objetivos

Mantener un servicio de atención al cliente proactivo y

resolutivo.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Desde el año 1999 la entidad de certificación Aenor asegura con su marca el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en todos los centros de Grupo Peisa en base a la norma ISO 9001.

Comentarios

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

Objetivos

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar realizando los Informes de Progreso anuales.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La estructura comercial de los centros de Grupo Peisa implica la existencia de comerciales externos, que son los que visitan a los clientes, y comerciales internos,

que le apoyan de manera constante mediante teléfono o correo electrónico ante cualquier necesidad.

Comentarios

La atención comercial externa (visitas a clientes) es evaluada en las Encuestas de Satisfacción de Cliente.

Objetivos

Apoyar continuamente al cliente mediante las visitas comerciales.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de

Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Blanqueo o lavado de dinero

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

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos



Continuar aplicando la Política de RSE y renovando anual el compromiso de la Empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa según la norma ISO 9001:2015 donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas (No conformidades) y su cumplimiento con la legalidad vigente, además de su compromiso al cumplimiento de dicha legalidad. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Blanqueo de Capitales - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético y de Conducta está definido

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

Comentarios

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

Objetivos

Dar a conocer nuestro Código Ético y de Conducta a todas las partes implicadas.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Se realiza la difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

Objetivos

Continuar con la difusión mediante nuestros canales de comunicación.

Central de Tesorería - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar ejerciendo el control contable total en todos los ámbitos.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios



Se realiza la difusión mediante notas de prensa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

Objetivos

Continuar con la comunicación a todos los grupos de interés.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Grupo Peisa cumple anualmente su Informe de Progreso y se sigue lo indicado en los diez principios con un objetivo claro, trasladar los conceptos de la sostenibilidad a la empresa y a aquellos compromisos que de forma voluntaria ésta adquiere con sus clientes,

proveedores, empleados, con el medio ambiente y la sociedad en general.

Comentarios

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

Objetivos

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

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar con el control continuo mediante auditorías contables.

Formación para clientes

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

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Como herramienta para incrementar la eficacia y eficiencia en sus actividades, se desarrollan anualmente

un programa de Objetivos de Calidad y Medio Ambiente con el fin de alcanzar la mejora continua. La satisfacción del cliente en cuanto a acciones formativas promovidas por Grupo Peisa es uno de los objetivos incluidos en este programa. Dichas acciones formativas pueden ser organizadas directamente por Grupo Peisa por sugerencia o necesidad de los clientes, en las propias aulas de formación de Grupo Peisa o en las instalaciones del cliente, u ofrecidas por los proveedores.

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Mejoras en el diseño y contenido web - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante 2016 se ha acabado de desarrollar la nueva página web de Grupo Peisa, que incorpora toda la información necesaria para los clientes, sobre la empresa, los productos, sus servicios, etc...

Objetivos

Mantener la actual página web con el fin de actualizarla y convertirla en una herramienta completa para el cliente.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Ofrecer la mejor formación a nuestros clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro del espacio online (PeisaNet) los clientes

pueden visualizar la formación disponible además de solicitar propuestas de formación.

Objetivos

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

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

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Formación a los clientes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Los proveedores son la fuente más directa en cuanto a actualización de conocimientos y novedades en cuanto a nuevos productos. Grupo Peisa trabajo mano a mano con ellos en la preparación de jornadas y cursos que permitan a los clientes ponerse al día en diferentes áreas técnicas y de producto.

Objetivos

Aumentar la oferta de formación a nuestros clientes.

Cursos de Formación a Clientes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Grupo Peisa ha ofrecido a sus clientes a lo largo de 2016 cursos sobre AUTOCONSUMO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA, NUEVO REGLAMENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE ALTA TENSIÓN, MANTENIMIENTO DE CENTROS DE TRANSFORMACIÓN, CLASIFICACIÓN DE CABLES SEGÚN CPR y FORMACIÓN DE CONECTORES Y EMPALMES EN MEDIA TENSIÓN, además de otros seminarios sobre productos específicos de sus proveedores.

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Grupo Peisa desarrolla un extenso plan de formación cada año para sus clientes. Además ofrece cursos de más duración y especialización en colaboración con Grudilec Formación. A lo largo de 2016 se han realizado cursos de formación a clientes en todos nuestros centros.

Objetivos

Aumentar la asistencia y el número de cursos ofrecidos.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Uno de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad es la valoración de los clientes de las acciones

de formación efectuadas por Grupo Peisa. En las encuestas de satisfacción de 2016 este aspecto ha sido uno de los mejor evaluados por nuestros clientes.

Objetivos

Mantener la evaluación de este aspecto dentro los valores establecidos en los Objetivos de Calidad.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

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

Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Grupo Peisa dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medioambiente certificado por Aenor según la norma ISO9001 desde 1999 y según ISO14001 desde 2007, por tanto, dispone de un Manual de Calidad documentando que se encuentra a disposición del personal en la intranet corporativa.

Objetivos

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

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Dentro de nuestro Código Ético y de Conducta se incluye como uno de nuestro principios y valores el de Orientación al Cliente: "Se tratará de forma amable y

con actitud de servicio a los clientes, cubriendo las necesidades y expectativas de los mismos" y el de Legalidad: "Se cumplirá, siempre, con la legalidad existente."

Objetivos

Búsqueda de la calidad en todos los niveles.

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En 2016 Grupo Peisa ha comenzado a trabajar en la adaptación de su Sistema de Gestión de la Calidad a las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2014 cuya certificación se realizará en junio de 2017.

Objetivos

Conseguir la plena satisfacción del cliente y la protección del medioambiente, renovando anualmente sus certificaciones ISO 9001 e ISO 14001.

[Descargar documento adjunto](#)

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Desde el año 1999 la entidad de certificación Aenor asegura con su marca el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en todos los centros de Grupo Peisa en base a la norma ISO 9001.

Comentarios

Grupo Peisa dispone de un Sistema de Gestión de La Calidad certificado por Aenor según la norma ISO 9001 desde 1999 plenamente implantado en todos sus centros.

Objetivos

La mejora continua a todos los niveles.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Una característica que diferencia claramente a Grupo Peisa es nuestra total personalización en la atención

prestada a cada cliente.

Comentarios

Grupo Peisa tiene procedimentados de manera documentada toda la sistemática establecida para asegurar el adecuado control de sus procesos de almacenamiento, comercialización y distribución de material eléctrico y el control operacional de los mismos, incluyendo las actividades de atención al cliente. Todos nuestros centros incluyen en sus plantillas comerciales externos e internos que permanentemente están a disposición de los clientes en todos sus requerimientos.

Objetivos

La mejora continua de nuestro servicio de atención al cliente.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

La Política de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa se encuentra a disposición de las partes interesadas en la intranet y en la página web de la empresa. Además de encontrarse visible en todos los centros, mediante su colocación en los tableros de anuncios accesibles a las visitas enmarcadas junto con las certificaciones de Calidad y Medioambiente.

Objetivos

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad existe un procedimiento en el se describe la sistemática

establecida por Grupo Peisa para conocer la percepción de los clientes que permita evaluar su satisfacción con respecto a los Productos/Servicios, logrando la detección de oportunidades de mejora.

Comentarios

Envío periódico y continuo de las encuestas de satisfacción al cliente que engloban varios aspectos (atención telefónica, atención al mostrador, atención a consultas técnicas, servicio de Reparto, servicio de ventas y aspectos generales) Se establecen anualmente Objetivos de Calidad en cuanto a la cantidad y calidad de las respuestas recibidas.

Objetivos

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

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

Objetivos

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

Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Grupo Peisa se fomenta el reconocimiento individual y colectivo de los esfuerzos de su personal en la mejora de sus centros.

Comentarios

Anualmente se entregan los premios al mejor almacén en Gestión de Calidad y Medio ambiente así como a la mejor sugerencia realizada por sus empleados. En 2016 en concreto, el premio al mejor almacén en material de Calidad y Medioambiente, en función de los resultados obtenidos en las auditorías semestrales internas fue Peisa Valencia y la mejor sugerencia recibida también fue de un trabajador de dicho centro. El galardón cuenta con una dotación económica en reconocimiento de las iniciativas individuales recibidas en forma de sugerencia por escrito en el Departamento de Calidad.

Objetivos

Mantener la entrega anual de los Premios de Calidad y

Medioambiente y fomentar de esta manera la implicación del personal en la mejora y la sana competencia entre centros.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

allá de sus expectativas.

Comentarios

Se tramitan y registran todas las reclamaciones recibidas de los clientes, tanto por vía formal como informal. Existe un procedimiento documentado para esto dentro del Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO9001 y se encuentra a disposición de todos los trabajadores los formularios para poder registrar en cualquier momento dichas reclamaciones.

Objetivos

Registrar y dar trámite de manera satisfactoria todas las reclamaciones de clientes recibidas, considerándolas como oportunidades de mejora.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Discriminación por discapacidad

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar con nuestra política de no discriminación.

[Descargar documento adjunto](#)

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo (Comercio del Metal de diferentes provincias), se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

Comentarios

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

Objetivos

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

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Intranet - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Procedimiento de Denuncia en Supuesto de Acoso en el Trabajo se encuentra instaurado y disponible para

consulta en la Intranet corporativa.

Objetivos

Mantener el procedimiento disponible para todo el personal.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener o aumentar la plantilla con personal con discapacidad

Conciliación familiar y laboral

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

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo (Comercio del Metal de diferentes provincias), se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

Comentarios

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

Objetivos

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

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Cumplir con la normativa vigente.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

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

o

Comentarios

El Porcentaje de empleados/as sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación: (Flexibilidad horaria 4%, Jornada reducida 3,6%, Teletrabajo 4%, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso 100%)

Objetivos

Facilitar la flexibilidad laboral de los empleados/as.

Discriminación por género

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

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo (Comercio del Metal de diferentes provincias), se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

Comentarios

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

Objetivos

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas



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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar controlando el riesgo de discriminación.

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar con nuestra política de no discriminación.

[Descargar documento adjunto](#)

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Durante 2016 no se ha registrado ninguna denuncia por discriminación o acoso en el puesto de trabajo.

Accidentes laborales

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

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Grupo Peisa se compromete con la Seguridad y la Salud laboral ofreciendo a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable para que desempeñen de forma adecuada su trabajo, poniendo en marcha medidas preventivas que eviten accidentes laborales

proporcionando equipos de protección individual, medidas de contención y formación para todos los empleados.

Objetivos

Alcanzar el objetivo de 0 accidentes laborales.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Implantar definitivamente la norma OHSAS 18001, o en su defecto la futura ISO45001 en cuanto esté publicada.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Existe el Buzón de

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

Objetivos

Mantener el canal de comunicación disponible y abierto a todos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Mantener el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Combatir y erradicar toda forma de malversación

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

Política de Blanqueo de Capitales - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Todos los trabajadores y, especialmente los Gerentes

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En materias de Derecho Laboral, Civil, Mercantil,

Medioambiental, etc., se siguen estrictamente las pautas fijadas por la legalidad vigente.

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa según la norma ISO 9001:2015 donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas (No conformidades) y su cumplimiento con la legalidad vigente, además de su compromiso al cumplimiento de dicha legalidad. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

además informado a los proveedores que efectúan algún obsequio a la empresa.

Objetivos

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Informe Compliance - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Grupo Peisa lleva desarrollando, a lo largo de 2016, el conjunto de procedimientos y buenas prácticas a adoptar de manera formal para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que se enfrenta y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos.

Objetivos

Implantar e internalizar a lo largo de 2017 los procedimientos de Compliance en Grupo Peisa.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Difusión periódica mediante notas de prensa en revistas especializadas del sector y medios de comunicación de las asociaciones empresariales y sectoriales a las que pertenece Grupo Peisa, dossieres corporativos, intranet y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

Objetivos

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Implantar totalmente el rechazo a cualquier tipo de comportamiento corrupto, incluyendo la extorsión y el soborno o la aceptación de regalos a cambio de una contrapartida.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar controlando la malversación, asumiendo el compromiso de desarrollar nuestras actividades empresariales de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde Grupo Peisa está

presente, observando un elevado comportamiento ético.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

Dar a conocer este canal de comunicación entre todo el personal.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar velando con el control de las transacciones.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Combatir y erradicar todas las formas de extorsión

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

acciones.

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa según la norma ISO 9001:2015 donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas (No conformidades) y su cumplimiento con la legalidad vigente, además de su compromiso al cumplimiento de dicha legalidad. Además Grupo Peisa dispone de unas Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

Comentarios

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

Objetivos

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas.

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Blanqueo de Capitales - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

controles financieros y administrativos creados a tal fin.

Comentarios

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

Objetivos

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar controlando la malversación de capitales.

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta

de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Objetivos

Dar a conocer este canal de comunicación entre todo el personal.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Política de gestión de Personas. - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En Grupo Peisa existe un Responsable de Formación que se encarga de proporcionar y gestionar la formación de sus empleados. Cualquier trabajador de Grupo Peisa puede solicitar formación relacionada o no con su puesto de trabajo.

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Responsable de Formación se encarga de localizar la formación más adecuada, tanto en contenidos como en duración y medios (online, presencial) para el trabajador, ya sea porque éste la ha solicitado, porque la necesite para el desempeño de nuevas funciones o porque su superior haya detectada esta necesidad.

Intranet - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Existe un formulario de solicitud de formación accesible a cualquier empleado a través de la intranet corporativa donde se puede solicitar la formación y el área de conocimientos necesarios.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados



o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En estas encuestas de satisfacción hay un apartado en la que los clientes pueden valorar los conocimientos de sus comerciales y personal con el que tratan habitualmente.

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

o

Comentarios

Dentro del Sistema de Gestión de la empresa y como indicadores que se miden, revisan y analizan semestralmente, se encuentran los números de cursos realizados por centro y el número de horas dedicadas en total. Durante 2016 este indicador aumento con respecto a 2015.

Objetivos

Aumentar el número de empleados que reciben formación y las horas totales dedicadas a la formación.

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

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

PRL - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Grupo Peisa tiene implantado un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con Servicio de Prevención Ajeno en todas las especialidades

(Seguridad en el Trabajo; Higiene Industrial; Ergonomía y Psicosociología aplicada; Medicina del Trabajo)

Comentarios

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

Objetivos

Mantener al personal formado e informado en Prevención de Riesgos Laborales.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Grupo Peisa imparte, tanto con medios propios como con medios internos, la formación requerida por sus empleados/as. Dicha formación se adapta a las necesidades de cada empleado, pudiendo ser

presencial, a distancia, online, etc. Estas necesidades de formación son detectadas internamente o por parte del responsable del departamento del empleado/a o pueden ser solicitadas por el trabajador.

Objetivos

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

Intranet - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Proporcionar respuesta adecuada a todas las solicitudes de formación solicitada por el personal de Grupo Peisa.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

a través de la intranet el empleado/a accede al canal de comunicación mediante el que puede solicitar la formación deseada.

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Durante 2016 todos los empleados de nueva incorporación han recibido formación relativa a los riesgos de sus puestos de trabajo y el resto ha recibido actualización de dicha formación.

Objetivos

Combatir los casos de soborno

El Código Ético y de Conducta hace referencia al conflicto de intereses, no permitiendo de ninguna

forma que se acepten sobornos, favoritismos, competencia desleal, blanqueo, u otra forma de corrupción. Si se detecta algún caso, se tratará con el mayor rigor disciplinario posible.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar controlando la buena fe en las relaciones comerciales y potenciar la comunicación interna entre los empleados de Grupo Peisa para la denuncia ante el conocimiento de propuesta de soborno.

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Continuar aplicando la Política de RSE.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa según la norma ISO 9001:2015 donde se describe el procedimiento de evaluación continua de proveedores y subcontratistas en función de las estadísticas de anomalías observadas (No conformidades) y su cumplimiento con la legalidad vigente, además de su compromiso al cumplimiento de dicha legalidad. Además Grupo Peisa dispone de unas

Condiciones Generales de Compra aplicables a todos los proveedores y subcontratistas.

Comentarios

En función de las anomalías observadas y de su adhesión al compromiso solicitado por Grupo Peisa, si tienen relación con el Principio 10 contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno se toman medidas concretas.

Objetivos

Continuar con la evaluación continua de proveedores y subcontratistas y con la exigencia de la adhesión por escrito al cumplimiento de la legalidad vigente.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

La Política de Grupo Peisa no acepta de ninguna forma la aceptación de sobornos para el beneficio de proveedores y/o clientes.

Objetivos

Continuar difundiendo las políticas que tienen en cuenta los 10 Principios y hacerlos extensivos a todo personal de la empresa.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

La comunicación interna y externa se realiza mediante los medios de comunicación propios de Grupo Peisa y mediante la publicación anual de los Informes de

Progreso anuales y de la Política RSE.

Comentarios

Difusión mediante notas de prensa en prensa especializada del sector, medios de comunicación de las asociaciones empresariales a las que pertenece Grupo Peisa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

Objetivos

Consolidar la comunicación a todos los grupos de interés.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Difusión mediante notas de prensa en medios especializados del sector, medios de comunicación de las asociaciones empresariales y sectoriales a las que pertenece Grupo Peisa, intranet corporativa y boletín electrónico propio (PeisaInforma)

Objetivos

Continuar con la comunicación a todos los grupos de interés.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

Se fomenta la utilización del buzón de sugerencias con ánimo de que los empleados/as aporten al buen hacer de Grupo Peisa. Dicha comunicación puede ser, en caso de que así se desee, anónima.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

Mantener el canal de comunicación directo permanentemente abierto para cualquier tipo de denuncia y darlo a conocer a todos los empleados.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar con la cumplimentación del Informe de Progreso anual.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Grupo Peisa es auditada fiscalmente de manera anual por una entidad externa.

Objetivos

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar con el control financiero y administrativo continuo.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Objetivos

Realizar auditorías fiscales anualmente.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

No se ha recibido ninguna denuncia en torno a los Principios de la RSE durante el año 2016.

Objetivos

Continuar velando con el control de las transacciones con clientes y/o proveedores de manera equitativa y transparente.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

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

Normativa Vigente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios



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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

PRL - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En Grupo Peisa se garantiza que cada empleado/a reciba la formación en Prevención de Riesgos Laborales teórica y práctica, suficiente y adecuada, tanto en el momento de su contratación como cuando se producen cambios en las funciones que desempeña o cuando se introducen nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse

periódicamente, si fuera necesario. La formación es impartida por medios propios y ajenos, de manera online, a distancia y presenciales, en función de las circunstancias.

Objetivos

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

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Mantener el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Grupo Peisa mantiene un registro informático que permite acceder a un cuadro de mando donde se muestran los índices laborales con los que Grupo Peisa trabaja son: Índice de Frecuencia de Accidentes Laborales, Índice de Gravedad de Accidentes Laborales, Índice de Incidencia de Accidentes Laborales y Duración Media de las bajas. Durante 2016 los indicadores de siniestralidad se han mantenido constantes con respecto a los de otros años.

Objetivos

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

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se regula en el Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa que no se aceptarán regalos a nivel personal.

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En Navidad, los regalos recibidos por proveedores se reparten entre todos los trabajadores, realizando un

reparto equitativo mediante sorteo.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Está disponible para todos los trabajadores en la intranet corporativa el Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Durante 2016 no se ha recibido ninguna denuncia por aceptación de regalos.

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

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

conjunto.

Política de Regalos - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

blanqueo, u otra forma de corrupción."

Objetivos

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

Tener permanentemente abierto el canal de comunicación.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Durante 2016 no se ha recibido ninguna denuncia relacionada con la aceptación de regalos por parte de empleados de Grupo Peisa.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

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

Política de Comunicación Interna - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener los canales comunicativos instaurados en ambos sentidos.

Contrato de Trabajo - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

A la firma del contrato, junto con la copia del mismo se le entregan al empleado copia de las políticas de Calidad, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Fichas de Riesgos de su puesto de trabajo y demás información necesaria en función de su puesto de trabajo.

Objetivos

Creación de un Manual de Bienvenida al empleado en el que se recoja toda la información necesaria para el recién empleado.

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

En el Estatuto de los Trabajadores y en el convenio colectivo correspondiente a cada uno de los centros de trabajo (Comercio del Metal de diferentes provincias), se establecen las pautas referentes a la legalidad vigente.

Comentarios

El convenio colectivo aplicable en cada centro regula la negociación colectiva, existiendo un departamento de RRHH centralizado con el que se interactúa desde los diferentes centros.

Objetivos

Continuar apoyando el derecho a la negociación colectiva.

Política RSE - Política **Indicadores Relacionados**

o

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Normativa Vigente - Política **Indicadores Relacionados**

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Encuesta clima laboral - Herramienta de seguimiento **Indicadores Relacionados**

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

Mediante la realización de una encuesta de clima laboral se pretende r

Objetivos

Alentar y apoyar las actividades encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción con el clima laboral de la empresa.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de Grupo Peisa. Es necesario medir el desarrollo organizacional, para darnos una imagen de las necesidades de los empleados sobre una gran variedad de temas, tales como una buena comunicación, la calidad del entorno de trabajo, los objetivos de la empresa, etc.

Comentarios

Se está desarrollando, junto con el Servicio de Prevención Ajeno, la realización de una encuesta de clima laboral en todos los centros de Grupo Peisa.

Objetivos

Monitorear el clima laboral de Grupo Peisa para organizar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la tolerancia y el respeto.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

Dejar abierto el canal de comunicación

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

G4-58

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

G4-11

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Convenio Colectivo regula la negociación colectiva.

Objetivos

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

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

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La comunicación/información de arriba a abajo se realiza mediante correos electrónicos y gestión de los tabloneros de anuncios existentes en todos los centros, llegando a la totalidad de Empleados/as.

Objetivos

Mantener la comunicación/información de arriba a abajo fluida.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Mediante los canales de comunicación establecidos no se han recibido denuncias sobre incumplimientos de los convenios colectivos aplicables en ninguno de nuestros centros, así como impedimentos para la negociación de los mismos.

Objetivos

Mantener los canales de comunicación operativos para la recepción de potenciales denuncias relativas al incumplimiento de los convenios colectivos.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

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

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La Política de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa es entregada en el momento de contratación del personal, se encuentra disponible en la página web, intranet corporativa y en los tabloneros de noticias de todos los centros.

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante 2016 se han realizado varias comunicaciones internas periódicas del Departamento de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa sobre buenos usos y prácticas en el puesto de trabajo, incluido el consumo responsable de papel. Se ha reducido el número de impresoras con el fin de racionalizar el uso de impresiones.

Objetivos

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

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Conseguir una implicación total de la plantilla en

materia de sensibilización ambiental, consiguiendo transmitir estos valores a las partes implicadas con las que trabajamos: proveedores y clientes.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

El Departamento de Calidad y Medioambiente de Grupo Peisa utiliza todos los medios de comunicación disponibles para su labor de sensibilización: intranet corporativa, comunicaciones internas mediante correo electrónico, notas de prensa en publicaciones del sector, etc.

Objetivos

Aumentar la eficacia de las comunicaciones internas en materia de sensibilización medioambiental.

Intranet - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

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

Comentarios

Anualmente se realizan evaluaciones de nuestros aspectos medioambientales para controlar el cumplimiento de los objetivos marcados en aquellos que resultan significativos. Durante 2106 se realizó esta evaluación de aspectos ambientales.

Objetivos

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

Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Los indicadores ambientales que se evalúan anualmente para Grupo Peisa son: Consumo de Energía, Consumo de Agua Consumo de Tóner, Consumo de Papel, Consumo de Plástico, Generación

de Residuos.

Objetivos

Mantener en los márgenes establecidos los aspectos ambientales identificados.

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Mediante las comunicaciones internas del Departamento de Calidad y Medioambiente

Objetivos

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

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los proveedores de Grupo Peisa son periódicamente evaluados en función de diferentes aspectos con el fin de evaluar su homologación, siendo uno de estos aspectos su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Objetivos

Trabajar con el mayor número posible de proveedores homologados según criterios de RSE:

Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Desde el año 1999 la entidad de certificación Aenor asegura con su marca el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en todos los centros de Grupo Peisa en base a la norma ISO 9001.

Comentarios

El Sistema de Gestión de la Calidad de Grupo Peisa incorporar un procedimiento específica para la evaluación periódica y homologación inicial de los proveedores con los que trabajamos.

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad Grupo Peisa incorpora un procedimiento específico de homologación de Proveedores.

Comentarios

Todos los proveedores de Grupo Peisa son homologados previamente y evaluados periódicamente por el Departamento de Calidad.

Cumplimiento de la normativa

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

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

evaluación de proveedores.

Objetivos

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Cláusulas incluidas en los contratos - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Los proveedores son evaluados anualmente en función del número de incidencias detectadas e inicialmente al comienzo de su actividad con Grupo Peisa. Además

semestralmente se realizan auditorías internas y anualmente auditorías externa con la entidad acreditada Aenor.

Objetivos

Evaluación de proveedores

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de Calidad - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

Controlar los indicadores relativos a la evaluación de proveedores.

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

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Con motivo del envío de una comunicación general a proveedores y acreedores informando de la fusión de varias de las empresas que formaban Grupo Peisa, se aprovechó la carta para comunicar la renovación del compromiso y la publicación del primer Informe de Progreso.

Objetivos

Dar a conocer a todos nuestros proveedores nuestra adhesión a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad Grupo Peisa incorpora un procedimiento específico de homologación de Proveedores.

Comentarios

Cualquier proveedor que inicie su relación con Grupo Peisa debe comprometerse por escrito al cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial. Dicho compromiso es incorporado a la ficha de datos de proveedor.

Objetivos

Conseguir el compromiso de los nuevos proveedores y de los ya existentes con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducir al máximo el número de incidencias

Crear relaciones estables con los proveedores

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

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Con motivo del envío de una comunicación general a proveedores y acreedores con motivo de la fusión de varias de las empresas que formaban Grupo Peisa, se aprovechó la carta para comunicar la renovación del compromiso y la publicación del primer Informe de Progreso.

Objetivos

Dar a conocer a todos nuestros proveedores nuestra adhesión a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Incluir una cláusula contractual - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

En las Condiciones Generales de Compra de Grupo Peisa se ha incluido una cláusula en la que se indica que

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

Objetivos

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

El Canal de comunicación existente a nivel interno en Grupo Peisa permite a cualquier empleado comunicar incumplimientos de los 10 Principios del Pacto Mundial a nivel de proveedores.

Objetivos

Mantener este canal abierto y disponible para todos los empleados.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se registra, resuelven y evalúan las incidencias (No Conformidades) cometidas por los proveedores y que pueden afectar a la calidad del producto/servicio prestado a nuestros clientes. Entre estas incidencias se incluye las que vayan en contra de los 10 Principios del Pacto Mundial. Durante 2016 no se han registrado incumplimientos con nuestros proveedores en materia de incumplimientos de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Objetivos

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

Código Ético / Conducta - Política
Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

El Código Ético y de Conducta de Grupo Peisa es conocido por todo el personal de Grupo Peisa y disponible a través de la intranet corporativa.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Todos los contratos con la administración a los que accede Grupo Peisa se tienen estrictamente a la legalidad y se accede a ellos a través de los mecanismos de adjudicación legales.

Objetivos

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Política RSE - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Grupo Peisa colabora con distintas asociaciones en los diferentes ámbitos geográficos en los que opera.

Colaboraciones con ONG - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Grupo Peisa ha colaborado con diferentes ONG a lo largo de 2016. Cruz Roja, Centro de Acogida San

Francisco de Asís de Palma de Gandía, entre ellas.

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente se reporta en nuestro Informe las organizaciones con las que Grupo Peisa participa.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

Comentarios

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

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Mediante la evaluación de los aspectos ambientales

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducir el consumo de papel.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Existe un procedimiento de gestión en el Manual de Calidad y Medioambiente tiene por objeto establecer

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducir anualmente todos los consumos, cantidades de residuos generados y emisiones asociados a nuestra actividad.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

Generación de Energías Renovables

Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o

Fomentar la creación de instalaciones de energías renovables en los centros de trabajo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

4 de los centros de trabajo de Grupo Peisa disponen de instalaciones fotovoltaicas en sus cubiertas.

Objetivos

Aumentar la cantidad de kWh generados.

Cantidad de kWh generados - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En 2016, las instalaciones fotovoltaicas de Grupo Peisa generaron 514.492 kWh, lo que equivale a contrarrestar los efectos de 158,46 Tn de CO₂.

Objetivos

Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar disponiendo de un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Introducir criterios medioambientales en los procesos de compra y contratación.

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

aquellos aspectos ambientales que se consideren significativos.

Comentarios

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

Objetivos

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducir el consumo de papel anualmente.

[Descargar documento adjunto](#)

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

número de impresiones.

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducir el consumo de papel.

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Relación del consumo de papel anual para el 2014 en

kilogramos: 19.643 kg.

Comentarios

Relación del consumo de papel anual en kilogramos: 19.643 kg

Objetivos

Reducción del consumo de papel.

Falta de control del volumen de materiales impresos

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Continuar disponiendo de un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

Desarrollo de una política de reciclaje y control de los recursos - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Dentro de la Política de Calidad y Medioambiente se hace mención específica al compromiso de Grupo Peisa con la prevención de la contaminación en relación con

los aspectos ambientales identificados, con el precepto de la protección del Medio Ambiente y minimización de las repercusiones ambientales derivadas de nuestras actividades.

Comentarios

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

Objetivos

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

Reciclaje de papel - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios



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

Objetivos

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

Control de documentos impresos - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducir anualmente el consumo de papel

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

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

Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

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

emite CO₂ a la atmósfera.

Comentarios

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

Objetivos

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



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades		10
Falta de compromiso del empleado con la entidad		1
Favoritismo en la contratación de empleados		10
Combatir los casos de soborno		10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo		1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión		10
Realización de horas extras no acordadas		4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación		6
Discriminación por raza		6
Igualdad de género		6
Accidentes laborales		1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados		1
Identificación del empleado con la entidad		1
Discriminación por edad		6
Ausencia de evaluaciones de desempeño		6
Buen ambiente laboral		1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales		10
Combatir y erradicar todas forma de malversación		10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental		7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)		6
Discriminación por género		6
Competencia desleal		10
Generar oportunidades para jóvenes con talento		6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones		1

Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores		2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos		2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE		2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores		2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa		2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos		2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores		2
Cumplimiento de la normativa		10
Crear relaciones estables con los proveedores		1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores		1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE		2
Evaluación de proveedores		2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios		1
Información asimétrica con clientes		10
Valoración negativa de los clientes		1
Desinformación de los clientes		1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes		10
Falta de prospección al cliente		1
Formación para clientes		1
Acercar la RSE al consumidor final		1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)		1
Relación duradera con los clientes		1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles		1
Satisfacción del cliente		1
Etiquetado e información transparente al cliente		10
Blanqueo o lavado de dinero		10
Accesibilidad de los productos y servicios		1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas		5
Invertir en las generaciones del futuro		6
Acción social para la Comunidad		1
Socios		
Satisfacción de expectativas		1
Relación duradera con socios/accionistas		10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





DISTRIBUCIÓN PROFESIONAL DE MATERIAL ELÉCTRICO



PEISA GANDIA
PEISA CASTELLÓN
PEISA ALZIRA

PEISA VALENCIA
PEISA LORCA
PEISA BARCELONA

PEISA MADRID
PEISA ALICANTE
PEISA LA MANCHA

www.peisa.com

