



Network Spain
WE SUPPORT

Maderas del Alto Urgel, S.A. (MAUSA)

INFORME DE PROGRESO
2017



Maderas del Alto Urgel, S.A.
C/ Tirso de Molina, 2
Barcelona

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



■ C/ TIRSO DE MOLINA, 2 · POL. IND. ALMEDA · 08940 CORNELLÀ DE LL. · BARCELONA
■ C/ CAN MILANS, S/N · POL. IND. CAN MILANS · 08110 MONTCADA I REIXAC · BARCELONA
■ C/ DEL COURE, 20 · POL. IND. RIU CLAR · 43006 TARRAGONA
TEL. 933 77 40 50 · TEL. 977 90 40 50 · mausa@mausa.es · www.mausa.es

Carta de Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial

Cornellà de Llobregat (Barcelona), 24 de Abril de 2018

Mediante la presente carta manifestamos, en base a nuestro compromiso suscrito con el Pacto Mundial cuando Maderas del Alto Urgel, S.A. se adhirió al mismo, nuestra renovación del compromiso con el Pacto Mundial, así como continuar realizando actividades que apoyen a los *Diez Principios Básicos*.

Como consecuencia de nuestro compromiso, hemos emitido nuestro segundo Informe de Progreso referente a las actividades realizadas durante el ejercicio 2017, donde se recoge nuestra labor como empresa en los ámbitos de los *Diez Principios Básicos*.

Durante el presente ejercicio, los esfuerzos de Maderas del Alto Urgel, S.A. seguirán orientados a seguir potenciando los *Diez Principios Básicos* y más concretamente los principios de Derechos Humanos, Lucha contra la Corrupción, Normas Laborales y Medio Ambiente.

Los dirigentes de Maderas de Alto Urgel, S.A. tenemos la convicción que la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial redundará en una mayor satisfacción de nuestros grupos de interés.

Atentamente,

Jordi Cerdanya Roca
Director General
Maderas del Alto Urgel, S.A.



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Maderas del Alto Urgel, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Tirso de Molina, 2

Localidad

Cornella de Llobregat

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.mausa.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jordi Cerdanya Roca

Persona de contacto

Josep Pulido Gutiérrez

Número de empleados directos

152

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización y distribución de productos para la construcción y la carpintería

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

24 - 48 millones

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los criterios se han basado principalmente en el impacto que tienen los grupos de interés en la actividad económica y estratégica de la organización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

Maderas del Alto Urgel, S.A centra su actividad económica en España, por lo que el alcance de información del Informe de Progreso se centra únicamente en este país.

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

Se han basado en aquellos asuntos que tienen un impacto más significativo respecto a la actividad económica y estratégica de la organización, así como aquellos que pueden ofrecer ventajas competitivas en

el sector de nuestra actividad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Como método de comunicación externa, este año realizaremos la publicación en la página Web de la compañía. Como método de comunicación interna hemos publicado el informe en la Intranet de nuestra organización.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

En las reuniones trimestrales y anuales de seguimiento de los Objetivos de Calidad de la ISO9001 se analizan las incidencias y propuestas más relevantes de los grupos de interés. El objetivo principal es analizar cuales pueden aportar mejoras a la organización y alinearlas con los procesos empresariales.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios. La sociedad tiene como objeto la comercialización, transformación, distribución, suministro, transporte, instalación, colocación y arrendamiento de toda clase de maquinaria, herramientas, utensilios, equipos, aparatos, artículos y productos relacionados con la industria de la madera, construcción, ferretería, cerámica, carpintería y ebanistería, así como la prestación de servicios accesorios o complementarios a dichas actividades.

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

A partir del año 2018, en la reunión anual del comité de dirección, se incluirá un punto específico de seguimiento mediante indicadores en el progreso de los 10 Principios.

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.

El gobierno corporativo de nuestra organización se basa en tres aspectos principales: Responsabilidad, Independencia y Transparencia. La estructura de gobierno está formada por: Director General y Comité de Dirección El cargo de presidente está asignado a Dirección General que ocupa una cargo ejecutivo en la estructura de gobierno.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Dirección Web

www.mausa.es



METODOLOGÍA

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

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

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

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.

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

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

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

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

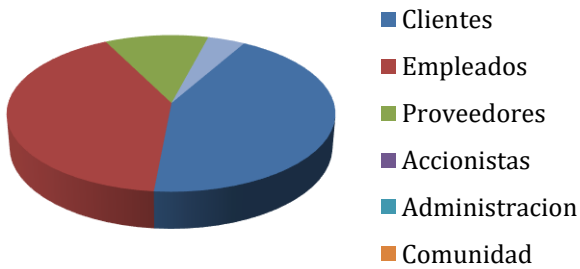
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 41
- Empleados: 39
- Proveedores: 11
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 4

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



161

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

MAUSA ha implantado un proyecto de Código Ético con el objetivo de servir como guía para la actuación de todo nuestro personal en su desempeño profesional. Este proyecto responde adicionalmente a las nuevas necesidades de prevención penal establecidas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas

Política de Calidad - Política

Nuestra MISIÓN es aportar el mejor servicio profesional, para el profesional, en un Gran Formato Diferencial, con la gama más completa del mercado, tanto en líneas de Productos como en Servicios, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes de forma rentable para la empresa.

Nuestros procesos de negocio están definidos con el OBJETIVO de suministrar productos y servicios de manera eficaz, con una clara ORIENTACIÓN AL CLIENTE, controlando sistemáticamente los FACTORES RELEVANTES de los que depende la CALIDAD de nuestros servicios.

Nuestra Política de Calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad, proporcionar evidencia del compromiso de la Dirección con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, incluir a la organización en un proceso de mejora continua, cumplir con la legislación vigente y con otros requisitos suscritos voluntariamente, así como con las exigencias y requisitos de nuestros clientes.

Para establecer sus objetivos y determinar su dirección estratégica MAUSA analiza y determina su contexto y partes interesadas, en la búsqueda de esta mejora continua.

La Dirección de MAUSA manifiesta su deseo tácito en prestar la máxima atención en cada una de las actividades, acciones y decisiones que se realicen, comprometiéndose a divulgar nuestra Política de Calidad a todos los niveles de la organización y terceras partes que tengan relación con nuestra organización.

Código Ético / Conducta - Política

En las relaciones con los clientes deben aplicarse en todo caso los principios de confianza y transparencia. El asesoramiento que se facilite a los clientes será siempre veraz, ofreciendo las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o circunstancias.

El personal de MAUSA evitará cualquier clase de interferencia o influencia de clientes que pueda alterar su imparcialidad y objetividad profesional.

Asimismo, no podrá percibir ninguna clase de remuneración a título personal procedente de clientes. Esta obligación afecta de modo especial al personal que tenga que tomar decisiones sobre las condiciones económicas de los servicios a clientes.

MAUSA garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los datos de sus clientes, y el cumplimiento de lo establecido en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

El personal de MAUSA que, por su actividad, acceda a datos de carácter personal de los clientes, deberá mantener su confidencialidad comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento expreso del cliente.

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

[Descargar documento adjunto](#)

Etiquetado e información transparente al cliente

Mausa ha realizado diferentes mejoras en su sistema de gestión empresarial con el objetivo de aplicar la máxima transparencia y control de los circuitos comerciales y agentes de la cadena de suministro.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

MAUSA ponen a disposición de su personal el Canal Ético, como procedimiento por medio del cual se deben comunicar conductas que puedan implicar la comisión

de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del Código Ético.

El Canal Ético, por tanto, constituye una herramienta esencial dentro del Sistema de Prevención de Riesgos Penales de la sociedad, que considera positivo la utilización correcta y al objeto antes mencionado, por parte de su personal.

Adicionalmente, el Canal Ético constituye un proceso abierto de comunicación entre el personal y el Comité de Cumplimiento - órgano colegiado, interno y permanente, con competencias en el ámbito de la supervisión y cumplimiento del Código Ético -. En este sentido, por medio del Canal Ético el personal de MAUSA podrá consultar al Comité de Cumplimiento las dudas que les surjan en relación con el contenido, interpretación o aplicación del Código Ético, y hacerle llegar asimismo sugerencias en materia de prevención de riesgos penales.

Comentarios

Los productos disponen identificaciones claras, fichas técnicas, certificaciones y ampliación de la descripciones con el objeto de tener disponible la máxima información de referencia a disposición del cliente y de nuestros empleados para conseguir una atención eficiente y clara. Se ha incluido un punto específico en el Comité de Stocks que recoge las incidencias de clientes (externas) y regularizaciones (internas) relacionadas con la información del producto.

Objetivos

Reducir en un 10% el volumen actual de regularizaciones internas de producto.

Observaciones Genéricas

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos.

Objetivos

No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + líneas abonadas respecto al total de líneas facturadas.

Blanqueo o lavado de dinero

MAUSA está en contra de cualquier tipo de acción empresarial que se relacione con blanqueo o lavado de dinero. Se ha creado en 2017 el comité de cumplimiento de código ético de la empresa.

Código Ético / Conducta - Política

MAUSA manifiesta su firme compromiso en la prevención del blanqueo de capitales y de irregularidades en los pagos.

En concreto MAUSA manifiesta su firme compromiso en evitar actuaciones que puedan considerarse irregulares en las relaciones con los clientes, proveedores, competidores y autoridades.

El personal de MAUSA deberá prestar especial atención a aquellos casos en los que pudiera haber indicios de falta de integridad de personas o de entidades que se relacionan con MAUSA.

El personal de MAUSA deberá vigilar los pagos a, o por terceros en metálico que resulten inusuales, los realizados mediante cheque al portador, en divisas o de cuentas residentes en paraísos fiscales.

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

MAUSA ha creado el proyecto "canal ético" que es el medio por el cual se deben comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del código ético.

Comentarios

La empresa mediante comunicados reafirma la responsabilidad que tiene el personal de la empresa en la lucha contra el blanqueo de capitales. El objeto principal es concienciar a el personal de nuestra organización que esta lucha fortalece la economía y los mercados impidiendo la competencia desleal.

Objetivos

Planificar auditorias de componente legal para verificar y validar los diferentes circuitos de la organización.

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

La empresa tiene registradas en la AGPD todas las bases de datos que contienen información sensible de nuestros clientes, así como los sistemas de video-vigilancia, ofreciendo las derechos ARCO a nuestros clientes.

Durante el año 2017-2018 se han realizado las consultorías pertinentes para la adecuación a la nueva normativa europea en RGPD con la creación de los procedimientos de gobernanza e identificación del tratamiento de riesgos.

Protección y confidencialidad de datos - Política Indicadores Relacionados

G4-PR8

Comentarios

MAUSA ha definido un documento de seguridad LOPD, identificando los riesgos y definidas las acciones necesarias con el objeto de implantar la normativa de seguridad de acceso a datos personales. Este documento es de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información.

La recepción de las incidencias se recibe mediante correo postal en nuestras oficinas o correo electrónico a la dirección respseguridad.lopd@mausa.es.

Las incidencias son incluidas en un registro de incidencias LOPD para su gestión, seguimiento y control.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

El sistema de seguridad de MAUSA obliga a cambiar las contraseñas cada seis meses. Las contraseñas han de cumplir los niveles de seguridad mínimos establecidos en el sistema.

Comentarios

En el ámbito del documento de seguridad de la LOPD, se ha definido el procedimiento PPD01: Procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento de contraseñas. Este procedimiento describe el Objeto,

Ámbito, Sistemática (asignación, distribución, almacenamiento, control acceso no autorizado) y responsabilidades.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

MAUSA comunica su política de seguridad LOPD y derechos ARCO a todos sus empleados, clientes y proveedores mediante documentos comerciales, mercantiles y el portal del empleado.

Comentarios

MAUSA tiene publicada en la Intranet el Documento de Seguridad que tiene como objeto la recopilación de las normas y de los procedimientos necesarios para aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que han de ser de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

MAUSA realiza auditorías bianuales para evaluar los sistemas y realizar las comprobaciones de la adecuación de sus sistemas a la normativa vigente.

Durante el ejercicio 2017 se han realizado las consultorías y auditorías pertinentes para adecuar los sistemas y procedimientos a la nueva normativa RGPD mayo/2018.

Comentarios

MAUSA realiza auditorías de LOPD de manera bianual.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

MAUSA registra cualquier incidencia relacionada con la LOPD en sus sistemas de control, previa aceptación del responsable de seguridad, realizando la evaluación, seguimiento y comunicaciones que fueran necesarias.

Satisfacción del cliente

MAUSA asume que la satisfacción del CLIENTE es un punto fundamental para seguir siendo líder en su sector y orienta sus acciones y comportamientos para hacerlo realizable. Destacamos lo siguientes: - VOLUNTAD DE SERVICIO como sistema de trabajo. - IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS, siendo conscientes que su crecimiento personal y profesional es la mejor garantía en nuestro éxito sostenido futuro. - CAPACIDAD INNOVADORA, HONESTIDAD Y CLARIDAD de nuestras actuaciones y la IMPLICACIÓN de nuestros empleados. - CUMPLIMIENTO de todas las especificaciones, normas y requisitos legales. - Conseguir la PLENA SATISFACCIÓN de nuestros CLIENTES, ofreciendo unos productos y servicios que satisfagan sus expectativas. - CONTROLAR sistemáticamente todos los FACTORES RELEVANTES de los que depende la CALIDAD de nuestros productos y servicios. Actualmente se están definiendo los indicadores para realizar el seguimiento de la evaluación de la satisfacción de los clientes.

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En el ejercicio 2016 se ha implantado el sistema de Gestión de la Calidad ISO9001. En este proyecto se ha definido y validado el documento de Política de la Calidad de la organización.

Objetivos

Durante este año 2017 MAUSA trabajará para madurar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 y adaptarlo a la versión 2015.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Objetivos

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA. En 2018 se debe realizar las reuniones y seguimiento del comité para gestionar las

incidencias y proponer mejoras en la minimización de los riesgos para la empresa.

Comentarios

MAUSA realiza jornadas de formación de productos a clientes con el objetivo de presentar nuevas gamas y hacer visible factores de diferenciación.

Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

MAUSA realiza seguimientos y evaluaciones de sus clientes de manera trimestral, analizando ventas, presupuestos, clientes perdidos y niveles de calidad en sus entregas y centros.

Comentarios

MAUSA ha llevado a cabo la Auditoria Externa del Sistema de Gestión de la Calidad en ISO9001 con la empresa Bureau Veritas, obteniendo la certificación oficial el 23/03/2017.

Objetivos

Durante el ejercicio 2017 y primer trimestre del 2018 se realizará la adaptación a la versión 2015.

[Descargar documento adjunto](#)

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

MAUSA realiza el seguimiento y control de visitas a clientes mediante el modulo CRM implantado en su ERP de negocio, realizando desde dirección comercial un seguimiento de visitas y eficiencia comercial por agente, cliente, área de negocio y actividad.

Comentarios

Se ha implantado de manera generalizada en el departamento comercial el módulo CRM del ERP de la organización.

Objetivos

Durante el ejercicio 2017 se ha de realizado la integración con las herramientas de BI.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Se realizan auditorias anuales coincidiendo con la recertificación de la ISO9001.

Indicadores Relacionados

o % NO Conformidades Pendientes / Total NO Conformidades

o % Acciones Correctivas / Total NO Conformidades

Comentarios

MAUSA ha implantado el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 y ha obtenido el certificado oficial. Se ha realizado dos auditorías: - Auditoría Interna (con empresa colaboradora externa) - Auditoría Externa de certificación (Bureau Veritas)

Objetivos

Durante el cuarto trimestre del 2017 se ha realizado: Auditoría Interna de seguimiento y Auditoría Externa de recertificación incluyendo el nuevo centro de Tarragona.

Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

- o % Repetición pedidos por cliente
- o % Clientes nuevos
- o % Clientes perdidos
- o % Pedido transporte servidos en franja solicitada por el cliente.
- o % Incidencias sobre pedidos totales
- o Tiempo espera en mostrador
- o % Pedidos transporte servidos en 24 horas

Comentarios

Se ha creado un cuadro de control para medir el nivel de servicio des de los mostradores de las tiendas y desde pedidos de transporte.

Objetivos

Entrega de pedidos de transporte en 24h. Tiempo máximo de espera de 10 minutos en mostradores tienda para el 75% de los pedidos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias y motivos de abonos para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva y planificar mejoras en los circuitos.

Objetivos

No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + líneas abonadas respecto al total de líneas facturadas.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Con el objetivo de obtener la implicación y complicidad de la calidad en los procesos, así como implantar un sistema de mejora continua en la organización, MAUSA decidió en 2015 comenzar un proyecto de certificación en ISO 9001. En el año 2017 se han realizado las consultorías para la renovación en su versión ISO9001:2015 obteniendo la certificación el 19/03/2018.

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Objetivos

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA. En 2018 se debe realizar las reuniones y seguimiento del comité para gestionar las incidencias y proponer mejoras en la minimización de los riesgos para la empresa.

Política de Calidad - Política Comentarios

MAUSA ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 y ha obtenido el certificado oficial.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

MAUSA ha creado el Manual de Calidad e implantado la Norma ISO9001 en sus centros de Cornellà, Montcada y Tarragona.

[Descargar documento adjunto](#)

Certificación ISO 9001:2015 - Acción / Proyecto

MAUSA ha realizado durante el ejercicio 2017 las consultorías y auditorías pertinentes con el objetivo de abordar con éxito la recertificación en su versión 2015.

MAUSA ha sido certificada por Bureau Veritas en ISO9001:2015 el 19/03/2018.

o

Comentarios

MAUSA ha definido el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 incluyendo: - Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA CARPINTERÍA. Centros: Cornellá, Montcada y Tarragona - Exclusiones: 7.3 - Procedimientos establecidos y documentados que cumplen con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. - Interacción de los procesos.

Objetivos

Ampliar la certificación ISO9001 al nuevo centro de Tarragona e implementar la nueva normativa ISO9001:2015.

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001.

Objetivos

Tener implantado en 2018 la nueva normativa ISO9001:2015.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha incluido en el plan Anual de Auditorías Internas la Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En el Sistema de Gestión de la Calidad se ha definido el procedimiento de Auditorías que se ha de realizar para la validación del Sistema de gestión.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han creado un sistema de gestión de incidencias referentes a Clientes, Productos, Proveedores y Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de hacer posible su medición.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos.

Comentarios

Dentro del sistema de gestión de incidencias de la ISO9001 se gestionan la reclamación de incidencias de clientes siendo un valor de seguimiento y de medición de los Objetivos de la Calidad.

Accesibilidad de los productos y servicios

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Objetivos

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA. En 2018 se debe realizar las reuniones y seguimiento del comité para gestionar las incidencias y proponer mejoras en la minimización de los riesgos para la empresa.

Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa ha realizado mejoras en la página Web durante el ejercicio 2016 para dotarla de búsquedas de más eficientes y actualizaciones de productos, catálogos de tarifas y fichas técnicas más reiteradas.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Comentarios

Se han creado buzones físicos de sugerencias en todos los centros de MAUSA que se recogen semanalmente y se registran en los sistemas de información para su seguimiento.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento **Comentarios**

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias y motivos de abonos para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva y planificar mejoras en los circuitos.

Objetivos

No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + líneas abonadas respecto al total de líneas facturadas.

Relación duradera con los clientes

Para MAUSA es primordial fomentar una relación duradera con nuestros clientes. Con este objetivo, los esfuerzos de la organización se centran en suministrar a nuestros clientes de manera eficaz, generando valor y servicios para ellos y facilitando el acceso a todo tipo de materiales, herramientas y servicios relacionados, para la Construcción y la Carpintería, con una clara ORIENTACIÓN AL CLIENTE, satisfaciendo de forma rentable para la empresa, las NECESIDADES de nuestros CLIENTES actuales y potenciales e incrementando de esta forma el volumen, el valor y la expansión de la compañía.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

La empresa ha creado un manual de bienvenida a los empleados con el objetivo de informar, comunicar y concienciar sobre los comportamientos que se deben seguir por nuestros empleados en las relaciones comerciales y en concreto con nuestros clientes.

Código Ético / Conducta - Política

En las relaciones con los clientes deben aplicarse en todo caso los principios de confianza y transparencia. El asesoramiento que se facilite a los clientes será siempre

veraz, ofreciendo las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o circunstancias.

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos.

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

o Número de incidencias / Total pedidos
o Incidencias pendientes / Total incidencias

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

o Porcentaje pedidos mostrador atendidos en un máximo 10 min (Mínimo aceptado 75%)
o Líneas abonadas / Líneas facturadas
o % Pedidos transportados en franja pedida por cliente
o % Pedidos transportados entregados en 24 horas
o % Clientes con repetición de ventas en año actual
o % Clientes con repetición de ventas del año anterior
o % Clientes sin repetición de ventas del año anterior

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

Mausa ha implantado, dentro de la ISO9001, dos Objetivos de Calidad para medir la satisfacción de cliente: - % del número de reclamaciones + abonos sobre líneas facturadas - Tiempo de espera máximo de los clientes para pedidos de mostrador

Objetivos

- No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + abonos sobre líneas facturadas - Tiempo de espera máximo de 10 minutos en atención del 75% de los clientes para pedidos de mostrador

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Discriminación por edad

Actualmente nuestros procesos de selección no incluyen específicamente que no se tengan en cuenta aspectos discriminatorios por edad.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Comentarios

Se están definiendo las menciones y procedimientos para incluir explícitamente en los procesos internos y externos que la empresa aboga por la No discriminación en cuestión de edad.

Conciliación familiar y laboral

MAUSA facilita que los trabajadores puedan realizar pequeñas variaciones en su horario para poder acompañar en cuestiones médicas a familiares directos o a reuniones escolares, con independencia del género. La empresa dispone de cuatro días de vacaciones al año que permite elegir, incluso por fracciones de día, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Adicionalmente se permite modificar el horario durante un período de seis meses para adaptarse a necesidades familiares puntuales.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Comentarios

Mausa dispone de un portal de acceso para empleados que ofrece la posibilidad de conectarse a los Sistemas de Información de manera segura y realizar las tareas comerciales. Estas conexiones se utilizan principalmente por el equipo directivo y comercial. Adicionalmente se ha dotado de tablets a todo el equipo comercial.

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

Comentarios

Mausa facilita que sus empleados, con independencia del género, puedan realizar pequeñas variaciones en el horario con el objeto de acompañar a las visitas médicas de sus hijos o a las reuniones escolares. La Empresa dispone de cuatro días de vacaciones anuales que permiten coger por fracciones de día con el objeto

de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. La Empresa permite modificar el horario durante un periodo de seis meses para adaptarse a necesidades familiares puntuales.

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

Comentarios

La empresa dispone de un sistema informatizado para la gestión de RR.HH que ofrece diferentes controles y valoraciones sobre los datos de nuestros empleados, guardando la máxima privacidad de la información. En el año 2016 se disponía de los siguientes datos estadísticos: - Jornada reducida: 2,71% - Teletrabajo: 8,33%

Objetivos

Jornada reducida: 2,5% Teletrabajo: 9%

Discriminación por raza

Actualmente nuestros procesos de selección tienen en cuenta no tener condiciones discriminatorias por raza.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Comentarios

Se están definiendo las menciones y procedimientos para incluir explícitamente en los procesos internos y externos que la empresa aboga por la No discriminación en cuestión de raza.

Buen ambiente laboral

La empresa promueve un clima laboral basado en el trabajo en equipo, la autonomía y la capacidad de decisión en las tareas dentro de las posibilidades de cada puesto de trabajo y la estabilidad laboral.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Comentarios

La Empresa promueve un clima laboral basado en el trabajo en equipo, la autonomía y la capacidad de decisión en las tareas dentro de las posibilidades de cada puesto de trabajo y la estabilidad laboral.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

A los nuevos empleados se les hace entrega de un Welcome Pack con el contenido:

- Manual de bienvenida
- Formación on-line riesgos laborales
- Soporte formativo riesgos lugar del trabajo
- Guía básica actuación casos de emergencia
- Newsletter mensual
- Documento confidencialidad LOPD
- Manual código ético y regulación canal ético

Formación - Acción / Proyecto

MAUSA es consciente y promueve la formación de sus empleados.

Como uno de los puntos principales de la ISO9001 se dispone de un plan de formación anual de la plantilla con el objetivo de incrementar un 2% las horas de formación con respecto al año anterior.

Indicadores Relacionados

- o Trabajadores que han recibido curso de formación / Trabajadores totales de la empresa
- o Horas que han dedicado a la formación / Horas totales

Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento

MAUSA tiene contratada la evaluación de riesgos laborales con la empresa EGARSAT.

El método de valoración que utiliza EGARSAT es un método matemático que plantea el análisis de cada riesgo mediante tres factores que determinan la peligrosidad: (C)onsecuencias, (E)xposición al riesgo y (P)robabilidad.

Este método de cálculo obtiene resultados de la relativa peligrosidad de cada riesgo (Magnitud) aplicando la fórmula: $R=C \cdot E \cdot P$

El valor obtenido se compara con la tabla de clasificaciones de la magnitud del riesgo para obtener el resultado de la evaluación.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La empresa facilita formación sobre las novedades en los productos ofrecidos a los clientes. Durante el año 2017, se ha continuado con la sistematización de la formación mediante planes de formación que mejoren la capacitación de los trabajadores.

Política de Calidad - Política Formación - Acción / Proyecto Comentarios

La Empresa facilita formación sobre las novedades en producto y servicio que van apareciendo en el sector. Durante 2015, se ha iniciado la sistematización de la formación mediante planes de formación que mejoren la capacitación de los empleados.

Es responsabilidad de Dirección proveer de los recursos necesarios, aprobar, comunicar y realizar el seguimiento del Plan de Formación.

Es responsabilidad del Responsable de Formación establecer el Plan Anual de Formación en base a las necesidades detectadas. Comunicarlo a los trabajadores, realizar su seguimiento y elaborar el Informe.

Es responsabilidad de los Responsables del personal detectar las necesidades de formación y realizar la evaluación de la eficacia una vez realizadas las acciones formativas.

Es responsabilidad del personal asistir a las sesiones formativas y aplicar los conocimientos adquiridos en el desempeño de su trabajo

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

De forma periódica RRHH pasa a los responsables de los departamentos el listado del personal que ha recibido la formación para el seguimiento de la eficacia. Los responsables deben valorar del 1 al 5 la eficacia de la formación según los parámetros establecidos

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

El Responsable de Formación preparará anualmente, para la Revisión del Sistema, un informe evaluando los resultados obtenidos tras la ejecución del Plan de Formación.

En este informe se detallan las necesidades detectadas al principio del período, las acciones tomadas para corregirlas, los resultados logrados y recomendaciones.

Las conclusiones de la revisión servirán como base para elaborar el Plan de Formación del siguiente período y en casos concretos modificar las Fichas de Perfil de Puestos de Trabajo.

Igualdad de género

Velamos para cumplir con la normativa laboral en materia de igualdad de género. Las trabajadoras y trabajadores de empresa pueden acudir a todas aquellas pruebas médicas y cursos necesarios previos a la maternidad. La empresa facilita que los padres puedan disponer de los días de paternidad que marca la normativa en aquellas fechas que sean más convenientes, conjuntamente con las vacaciones. Los trabajadores y trabajadoras pueden solicitar reducciones de jornada para Guarda Legal de menores sin tener en cuenta el género en el horario de su elección, siempre que no suponga un perjuicio grave para la actividad de la empresa.

Medidas de Género - Acción / Proyecto Comentarios

Velamos para cumplir con la normativa laboral en materia de igualdad de género. Las trabajadoras y trabajadores de empresa pueden acudir a todas aquellas pruebas médicas y cursos necesarios previos a la maternidad. La empresa facilita que los padres puedan disponer de los días de paternidad que marca la normativa en aquellas fechas que sean más convenientes, conjuntamente con las vacaciones. Los trabajadores y trabajadoras pueden solicitar reducciones de jornada para Guarda Legal de menores sin tener en cuenta el género en el horario de su elección, siempre que no suponga un perjuicio grave

para la actividad de la empresa.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Madera del Alto Urgel, S.A. vela por el cumplimiento de la normativa de integración de personas discapacitadas, asegurando que un 2% de las vacantes estén reservadas para personas con una discapacidad reconocida superior al 33%.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Comentarios

MAUSA vela por el cumplimiento de la normativa de integración de personas discapacitadas, asegurando que un 2% de las vacantes estén reservadas a personas con una discapacidad reconocida superior al 33%.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

MAUSA continúa trabajando activamente para mejorar la Seguridad en los puestos de trabajo.

Durante el año 2017 se está realizando las consultorías pertinentes para la certificación en OHSAS 18001 en 2018 y se han instalado puntos DEA en todos los centros, con la correspondiente formación de los empleados

PRL - Política

La Dirección de MAUSA tenemos en la prevención de los riesgos laborales un punto estratégico del sistema de gestión de la empresa.

Nuestro personal es el valor en el que basamos nuestro trabajo y crecimiento. Garantiza la seguridad y salud de todos los empleados mediante el establecimiento de normativas propias o de clientes, la aplicación de la legislación vigente y establecer un ámbito de trabajo sano y saludable es nuestra misión.

Conseguir la excelencia por la vía de la mejora continua en las condiciones de trabajo, la cualificación de nuestros trabajadores y la satisfacción del cliente es nuestra visión.

Para cumplir estas premisas nos comprometemos a:

- Adoptar aquellas medidas pertinentes para evitar riesgos innecesarios
- Potenciar la formación y la información necesaria de los trabajadores
- Promover y dinamizar la implicación en las acciones preventivas y la gestión activa y organizada de todo el personal para consolidar la consecución de los objetivos fijados.
- Revisar la consecución de los objetivos y la buena marcha del sistema para asegurar que es el adecuado para la empresa.
- Transmitir todos nuestros colaboradores esta política.

Comentarios

La empresa ha incorporado en el 2015 una persona responsable en PRL con el objetivo de potenciar la formación e información, promover y dinamizar la implantación en las acciones preventivas, así como transmitir a nuestros agentes principales la presente política.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Plan de Formación y Desarrollo - Política Indicadores Relacionados

G4-LA9

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

MAUSA está realizando las consultorías y auditorías externas pertinente con el objetivo de obtener la certificación en OHSAS 18001 durante el ejercicio 2018.

Comentarios

La empresa ha incorporado en el 2015 una persona responsable en PRL con el objetivo de potenciar la formación e información, promover y dinamizar la implantación en las acciones preventivas, así como transmitir a nuestros agentes principales la presente política.

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

Con el objetivo de ampliar los conocimientos de los trabajadores y colaboradores de MAUSA, tanto en materia preventiva como con aspectos relacionados con las competencias personales y la calidad del servicio, se establece un plan de formación global conjuntamente con el Sistema de Gestión de la Calidad.

En materia preventiva se diferencian dos tipos de formaciones, una inicial cuando un nuevo trabajador entra a formar parte del equipo de MAUSA, y las formaciones continuas que corresponden a cursos de ampliación o adquisición de conocimientos, la necesidad de los cuales se detecten durante el desarrollo de las tareas individuales.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Las evaluaciones de riesgos son efectuadas por los técnicos externos del Servicio de Prevención que colaboran con MAUSA.

Por cada lugar de trabajo definido en el organigrama de prevención se dispone de una evaluación de riesgo inicial que se puede ver modificada según la evolución del propio lugar de trabajo, las condiciones del centro, la maquinaria utilizada o los cambios normativos entre otros factores.

Cada vez que se produce un cambio significativo, MAUSA lo comunica al SPA que realiza la valoración oportuna y en caso necesario la Evaluación de Riesgos.

Accidentes laborales

La siniestralidad laboral es uno de los puntos a mejorar para la organización. En el año 2017 se ha realizado un análisis de los accidentes producidos y se están implantando medidas formativas para concienciar a todos los estamentos de la empresa.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

Comentarios

MAUSA tiene en la Prevención de Riesgos Laborales un punto estratégico del sistema de gestión de la empresa. Nuestro personal es el valor en el que basamos nuestro trabajo y crecimiento. Garantizar la seguridad y la salud de todos mediante el establecimiento de normativas propias o de clientes, la aplicación de la legislación vigente y establecer un entorno de trabajo sano y saludable es de suma importancia para nuestra organización.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

En el año 2017 se ha realizado un análisis de los accidentes producidos y se están implantando medidas formativas para concienciar a todos los estamentos de la empresa.

Objetivos

Durante el 2017 se ha conseguido el objetivo de disminuir en un 10% el índice de accidentes laborales.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

Comentarios

En el ejercicio 2016 se creó un comité de prevención de riesgos laborales donde trimestralmente se realiza un seguimiento y análisis de las incidencias, inspecciones y mejoras planificadas en el plan de prevención.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se llevan a cabo auditorías anuales en las que se comprueba y evalúan los puntos de seguimiento de plan de prevención así como los resultados de la auditoría anterior e inspecciones.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Estos indicadores son mantenidos y gestionados por el departamento de PRL mediante un software específico de gestión.

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

Comentarios

Desde el departamento de RR.HH y con la conformidad de Gerencia se llevan a cabo los planes de formación anuales en base a las necesidades de los puestos de trabajo.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de incidentes laborales. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Desde el departamento de RR.HH y con la conformidad de Gerencia se llevan a cabo los planes de formación anuales en base a las necesidades de los puestos de trabajo.

Objetivos

Incrementar el ratio de horas formación sobre horas totales trabajadas en un 2% con respecto al año anterior.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

La Empresa se compromete en la promoción de una gestión forestal ambiental-mente apropiada, social-mente beneficiosa y económicamente viable de los bosques. Este motivo lleva a realizar la renovación en el 2017 de la certificación FSC.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Comentarios

La Empresa se compromete en la promoción de una

gestión forestal medioambiental apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable de los bosques. Por este motivo el año 2016 renovamos la certificación FSC. Esta certificación demuestra la trazabilidad de las partes de madera de productos certificados hasta bosques bien gestionados, recursos controlados de la empresa o material reciclado. Adicionalmente Mause ha implantado una gestión de residuos con el objetivo de prevenir y reducir los impactos medioambientales ligados a nuestra actividad de negocio, minimizando la generación de residuos, así como cumplir con la legislación vigente.

Objetivos

Obtener en 2017 la recertificación en FSC

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Se ha implantado en la organización el procedimiento para Evaluación de proveedores como aspecto fundamental en la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001. Esta evaluación se realiza anualmente.

Los proveedores que tengan menos de un 5% de incidencias en relación con los pedidos realizados serán directamente considerados como proveedor homologado.

Los proveedores con más de un 5% de incidencias se evaluarán durante la Reunión de Evaluación de Proveedores a la que asistirán los representantes de cada una de los departamentos implicados (Compras, Almacén, Comercial, Administración, Gestión de la Calidad y Gerencia).

Para la evaluación se tendrá en cuenta la gravedad y cantidad de las incidencias registradas, la rapidez por parte del proveedor en su resolución, el volumen de compras y la dependencia en cuanto al producto suministrado.

Adicionalmente a esta evaluación anual, los departamentos implicados pueden sugerir la activación o desactivación de un proveedor debido a la detección de incidencias graves o por compromiso del proveedor a mejorar sus servicios.

Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

La homologación se hace a partir de la evaluación de la aptitud y capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos necesarios de calidad en la prestación del servicio o el suministro.

Los proveedores a homologar se habrán seleccionado por alguna de las siguientes razones:

- Proveedor por plazo de entrega.
- Proveedor por proximidad
- Proveedor con certificación
- Proveedor con acreditación de actividad.
- Proveedor al cual se le ha comprobado, mediante una visita o similar, la posibilidad de suministrar productos conformes.

- Proveedores impuestos

Observaciones Genéricas

Comentarios

En el procedimiento de Seguimiento de Proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se incluyen los criterios de homologación de los proveedores de productos y servicios.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

En el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se ha creado un sistema de gestión de incidencias de proveedores para registrar incidencias y no conformidades.

Objetivos

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Como un punto a tener en cuenta en la negociación y comparación de proveedores durante el ejercicio 2017 se ha incluido un apartado específico en el ERP de la compañía con el objetivo de hacer visible y mejorar el conocimiento en materia RSE.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

Comentarios

En los procedimientos de compras del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se ha definido la política RSE de los proveedores como elementos adicionales a tener en cuenta para su evaluación.

Objetivos

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o Líneas abonadas / Líneas albaranadas
o Num. Incidencias / Num. Pedidos

Comentarios

En el procedimiento de Seguimiento de Proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se incluye la evaluación anual de los proveedores críticos para el desarrollo del negocio, así como todos aquellos que tengan un volumen de incidencias superiores al porcentaje máximo de incidencias aceptadas según la definición de la regla empresarial de incidencias de proveedores.

Objetivos

Crear relaciones estables con los proveedores

MAUSA considera a sus proveedores como agentes colaboradores principales para su actividad económica. La empresa está implementando la certificación ISO9001:2015 y como procedimientos adicionales está mejorando los procedimientos de compras y seguimiento de proveedores para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones y seguimiento, así como potenciar las relaciones colaborativas y confianza a largo plazo.

Código Ético / Conducta - Política

MAUSA se compromete a que los procesos de selección de proveedores se ajusten a criterios de objetividad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés, influencia o favoritismo en su selección.

El personal no podrá aceptar ninguna clase de remuneración a título personal procedentes de proveedores de MAUSA. Esta obligación afecta de modo especial al personal que tenga que tomar decisiones sobre compra y contratación de servicios.

La información facilitada por el personal de MAUSA a los proveedores será veraz y evitará que pueda inducir a error o engaño.

Los precios y las informaciones presentadas por los proveedores en un proceso de selección serán tratados confidencialmente y no se revelarán a terceros salvo consentimiento de los interesados.

MAUSA garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los datos de sus proveedores, y el cumplimiento de lo establecido en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

El personal de MAUSA que, por su actividad, acceda a datos de carácter personal de proveedores, deberá mantener su confidencialidad comprometiéndose a no cederlos a terceros, salvo consentimiento expreso del proveedor.

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa ha implementado la certificación ISO9001 y ha definido los procedimientos de compras y seguimiento de proveedores para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones y seguimiento, así como potenciar las relaciones colaborativas y confianza a largo plazo.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

MAUSA dispone de un sistema de registro de incidencias implementado en su ERP de negocio en el que se registran las incidencias de proveedores reportadas en los procesos de evaluación y comprobación.

El seguimiento de incidencias se lleva a cabo por el departamento de compras, realizándose una evaluación general de proveedores anualmente dentro de la auditoría ISO9001.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Se han realizado reuniones de sensibilización con el departamento de compras para incluir criterios RSE en la selección de proveedores. Es una cuestión que se debe implantar de manera general en las negociaciones de los directores de compras y definir para MAUSA los criterios fundamentales de exigencia RSE.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Dentro del proyecto de certificación ISO9001, se incluye como punto adicional a tener en cuenta en la selección de proveedores, los criterios fundamentales de exigencia RSE.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

El Código Ético recoge el compromiso de MAUSA con el principio de diligencia debida para la prevención y detección de ilícitos penales en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento honesto, profesional y con capacidad innovadora y clara de todo el personal de MAUSA en el desarrollo de su actividad y en sus relaciones e interacciones con los demás colaboradores, los clientes, los proveedores, los competidores en el mercado, las Administraciones Públicas y el entorno en general.

MAUSA tiene previsto publicar su código ético en la página Web corporativa durante el ejercicio 2018.

Objetivos

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Durante el año 2017 seguimos contando con proveedores que gestionan los residuos que generan la madera, papel y toners.

Recogida de residuos - Acción / Proyecto Comentarios

Durante el ejercicio 2017 hemos contado con proveedores que se encargan de los residuos que genera la madera, papel y toners.

Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

La empresa no dispone de ningún estudio donde se analice el impacto que nuestra actividad económica tiene sobre el medio ambiente.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto Comentarios

La empresa ha incorporado un responsable de PRL que entre sus responsabilidades incluye la gestión del impacto medioambiental. Durante el presente ejercicio se iniciará las acciones necesarias para comenzar el proyecto de certificación de la ISO 14001.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La empresa está concienciada del beneficio que pueden aportar las nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente a la organización. Esta visión ha revertido en la inclusión de tecnologías LED.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados G4-EN6

Comentarios

MAUSA ha llevado a cabo un estudio sobre la aplicación de la tecnología LED en sus centros. Este estudio ha revertido unos resultados positivos por lo que la empresa está procediendo a introducir esta tecnología en todos sus centros.

Optimizar el uso de papel en la entidad

La empresa continua implantando mejoras en los proyectos iniciados en el 2015 de: - Facturación electrónica a clientes - Racionalización y consolidación de impresoras grupales.

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

Mausa implementó en 2015 dos proyectos orientados a reducir y racionalizar el consumo de papel en la organización. Durante 2017 se han realizado acciones para incrementar su impacto en la empresa: - Facturación electrónica: actualmente el 30% de nuestras facturas ya se generan en formato electrónico. - Instalación de impresoras grupales: se han reducido el número de impresoras locales realizando una consolidación en impresoras grupales con la opción de impresión a doble cara con el objetivo de reducir el consumo eléctrico, de papel e impacto medioambiental.

