



Network Spain  
WE SUPPORT



# INFORME DE PROGRESO 2017

Filtros, Repuestos y Servicios, S.L. (FIRES)  
Parque Empresarial San Martín P1  
Vizcaya

# 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"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Socios/Accionistas</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li><li>Medioambiente</li></ul>
06	Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

**COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)  
PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Muskiz a 25 de Abril de 2018

Para todas las partes interesadas:

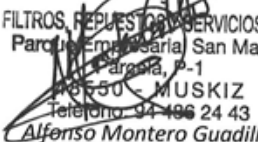
En este año que celebramos nuestro 25 aniversario como especialistas en filtración, me complace reafirmar nuestro más firme compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el medioambiente y la anticorrupción.

Nuestro compromiso se materializa día a día en su integración dentro de los diferentes niveles de relación que se dan en nuestra empresa; socios, empleados, colaboradores y sociedad con la que diariamente interactuamos para divulgar los Diez Principios así como realizando una importante labor de concienciación de comunicación de todos estos niveles con la sociedad en la interactúan cada uno de ellos.

En 2017 hemos creado un Comité de Ética que es el encargado de velar por el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial así como de recoger, gestionar y en su caso proponer las sanciones correspondientes derivadas de una denuncia.

La Responsabilidad Social es para nosotros un objetivo de primer nivel y por ello hemos realizado varias reuniones de concienciación con nuestro personal así como cursos con la Red Española.

En este Comunicado de Progreso Anual ( COP ), queremos recoger todas aquellas acciones que hemos realizado para la mejora continua de la integración del Pacto Mundial y sus principios dentro de nuestra estrategia empresarial, cultural y en definitiva en el día a día de la empresa. De la misma manera queremos comprometernos a compartir esta información con todas las partes interesadas con las que actuamos, mediante nuestros principales canales de comunicación.

  
FILTROS, REPUUESTOS Y SERVICIOS, S.L.  
Parque Empresarial San Martín  
C/Argos, nº-1  
48950 MUSKIZ  
Teléfono 94 486 24 43  
*Alfonsó Montero Guadilla*  
Director Gerente





# PERFIL DE LA ENTIDAD



# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Filtros, Repuestos y Servicios, S.L. (FIRES)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Empresarial San Martín P1

Localidad

Muskiz

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

[www.fires.es](http://www.fires.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Alfonso Montero

Persona de contacto

Alfonso Montero Guadilla

Número de empleados directos

18

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización, instalación y mantenimiento de equipos de filtración

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

960.000 – 24 millones

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Todos aquellas personas, entidades, empresas, organismos o comunidad con las que nuestra organización interactúa

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

España

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

Lo defienden los responsables de departamento

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

En nuestra Internet de Empresa En nuestra página Web

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

¿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

Mediante un buzón de sugerencias informatizado en nuestra intranet, para posteriormente ser estudiado en un grupo de trabajo.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limintada

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

El director gerente es la figura principal de la RSC y

comparte su gestión con el equipo directivo de la firma. Asimismo se comparten todos los progresos en la implantación y aplicación 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.

Todos los acuerdos son tomados a nivel de gerencia, que ocupa un cargo ejecutivo.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Colaboramos con compras de material de regalo de UNICEF.

## MÁS INFORMACIÓN

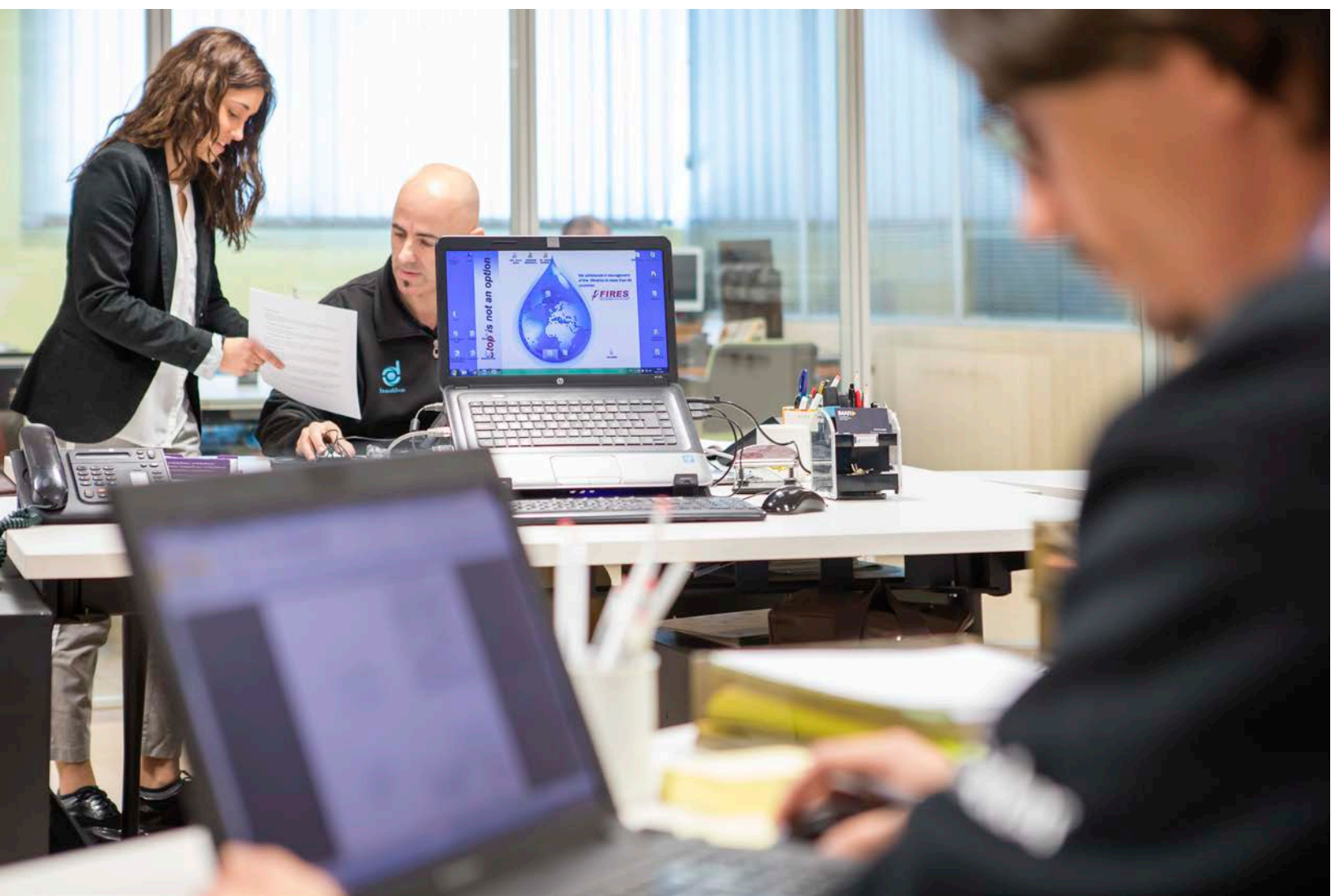
¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

-A través de la página web -Mediante incorporación del compromiso en la calificación a proveedores. -Difusión interna mediante publicación en nuestra intranet - Comité Ético

Dirección Web







# 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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



10

Desafíos u Oportunidades contemplados



6

Desafíos u Oportunidades contemplados



3

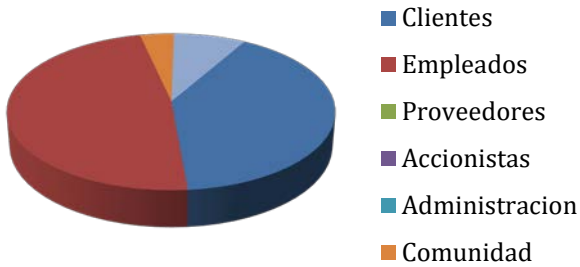
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 85  
 Empleados: 101  
 Proveedores: 0  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 8  
 Medio ambiente: 17

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



132







GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

# Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

---

## Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

Cumplimiento de la RSE por parte de todos los empleados de nuestra empresa así como proveedores y acreedores

## Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

Según ISO9001 e ISO14001

## Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

Disponemos y publicamos nuestro Código Ético

## Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

## Comentarios

Renovación de los certificados con nueva auditora en 2018 del ISO9001

## Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

Disponemos de un formato de condiciones de compras que se remite a los proveedores tanto para su certificación como con todos los pedidos que realizamos

### Objetivos

Debemos de cumplimentar una política de compras más extensa

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

Interna: Intranet de empresa. Buzones de reclamaciones y sugerencias. Buzón de denuncias para el Comité de Ética de la empresa Externa: Página Web, canal de Whatsapp, LinkedIn, Facebook, Twitter, YouTube

## Formación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

Realizamos numerosos cursos de formación externa

## Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

o

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores,

empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Disponemos de un Comité Ético que se reúne periódicamente para analizar todas las denuncias y tomar medidas al respecto.

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

Visitas Comerciales diarias  
Visitas Responsables de departamento regularmente  
Visitas con Proveedores regulares  
Visitas selectivas de gerencia  
Visitas regulares de gerencia a clientes preferenciales

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un buzón de Sugerencias y un buzón de Reclamaciones Departamento de Atención al Cliente

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un registro de incidencias con clientes según el procedimiento de nuestro sistema de calidad ISO9001

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

##### **Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

#### **Comentarios**

Se analizan anualmente para la toma de acciones correctoras

#### **N° de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

---

## **Satisfacción del cliente**

---

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Impartimos cursos de formación tanto en nuestras instalaciones como en las de nuestros clientes. Se publicita mediante nuestra Web

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

Diarias de coordinación Departamentales Internas por seguimiento objetivos SYG

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

### Comentarios

2 Internas anualmente 1 Externa anualmente

### Informe comercial - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

### Comentarios

Esta tarea se realiza con un nuevo CRM Reuniones del Comerciales con su responsable

### Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

### Comentarios

Comerciales Responsables comerciales Gerencia, con carácter selectivo Gerencia a clientes estratégicos

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

G4-58

### Comentarios

Buzón electrónico anónimo

### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

### Comentarios

Diarias de coordinación entre departamentos Diarias de cada departamento Semanales de comerciales con responsables

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

0

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Anualmente

[Descargar documento adjunto](#)

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

G4-58

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

buzón electrónico anónimo

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

0

### Comentarios

2 internas anualmente 1 externa anualmente

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

### Comentarios

Según ISO 9001

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

G4-PR5

### Comentarios

Análisis de encuestas anual

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

0

### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Comentarios

Registro según ISO 9001

### Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

G4-PR5

### Comentarios

Mediante encuesta anual En proyecto semanal mediante herramienta electrónica

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

Aseguramos que nuestros proveedores respetan los derechos fundamentales de las personas.

---

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

ISO9001 ISO14001 OHSAS18001

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

### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Disponemos de un Código ético

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

### **Comentarios**

ISO 9001

## **Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

Nueva Web publicada en 2017

### **Objetivos**

Web de productos en 2018 Ecommerce en 2018

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Comité Ético

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

Con carácter anual

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Se dispone de formato según ISO9001 para la gestión de incidencias y la toma de acciones

---

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

Es uno de nuestros principios fundamentales

---

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Disponemos de un Código Ético

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Canales de comunicación / Grado de implantación 5  
Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE , Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

#### **Comentarios**

cERTIFICADO OHSAS 18001

### **Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

CERTIFICACION ISO 9001:2008

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

Visitas Comerciales  
Visitas Responsables de departamento  
Visitas selectivas de gerencia

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe buzón informático

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

2 internas 1 interna

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se realizan encuestas de satisfacción con carácter anual

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

Desde 2016

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Canales de comunicación / Grado de implantación 5  
Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE , Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

#### **Comentarios**

Anualmente mediante 2 auditorías internas y 1 auditoría anual externa.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores,



empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un Comité Ético

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Comentarios**

Existe un buzón informático de denuncias anónimas

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

##### **Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

#### **Comentarios**

Análisis anual En proyecto análisis semanal mediante herramienta informática

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

2 INTERNAS ANUALES 1 EXTERNA ANUAL

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un registro para posterior toma de acciones correctoras según ISO9001

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

Según ISO 9001 Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE PROVEEDORES

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

---

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

#### **Comentarios**

Certificación ISO9001 Auditorías internas y externas

[Descargar documento adjunto](#)

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Código Ético Comité de Ética. Buzón específico para denuncias

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

##### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Intranet

---

## **Relación duradera con los clientes**

No mantener relaciones a largo plazo es un riesgo para nuestro negocio aunque probable.

## **Política RSE - Política Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Publicado nuestro informe tanto en página web como en intranet

### **Objetivos**

Cumplimiento de la RSE por parte de todos los empleados de nuestra empresa así como proveedores y acreedores.

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

ISO 14001 ISO 9001 OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Política firmada y aceptada por todos los trabajadores.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los

aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

### **Comentarios**

Certificación ISO 9001

### **Objetivos**

Renovación de los certificados con una nueva empresa auditora.

[Descargar documento adjunto](#)

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

o

### **Comentarios**

Formatos de compra estandarizados. Homologación de proveedores

### **Objetivos**

Cumplimentar una política de compras más completa.

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

[Descargar documento adjunto](#)

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

Canal de Whatsapp exclusivo de clientes. Servicio Técnico 24 horas por contrato

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Fomentamos la formación poniendo al alcance de nuestros empleados una propuesta de diferentes planes de formación en materias de su interés. Realizamos cursos de formación con nuestros proveedores

### **Objetivos**

Realizar al menos 5 cursos de formación externa en

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto****Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

**Comentarios**

Interna: Intranet , Buzón de sugerencias, Buzón de reclamaciones Buzón Comité Ética Externa: Web , Redes Sociales

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto****Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

**Comentarios**

Interno: Intranet. Buzones de sugerencias y quejas.  
Externo: Web y redes sociales

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

o

**Observaciones Genéricas****Comentarios**

Encuestas de Satisfacción con periodicidad anual

**Objetivos**

Encuesta de satisfacción con las visitas comerciales, inmediata

**Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento****Indicadores Relacionados**

o

**Comentarios**

ERP que incorpora un CRM Reuniones de Departamento

**Objetivos****Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de****Seguimiento****Indicadores Relacionados**

o

**Comentarios**

Según ISO 9001

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

o

**Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

**Comentarios**

Según ISO 9001

**Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento****Indicadores Relacionados**

G4-PR5

**Comentarios**

Se mide por las encuestas de clientes y visitas presenciales de los responsables de departamento

**Objetivos**

Medio de medir satisfacción con la calidad de las visitas presenciales, en el momento

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

G4-PR5

**Comentarios**

Análisis anual para proponer acciones de mejora

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

o

**Comentarios**

2 INTERNAS 1 EXTERNA

---

## Valoración negativa de los clientes

---

## Acercar la RSE al consumidor final

---

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

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

ISO14001

[Descargar documento adjunto](#)

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Publicada en nuestra Web Publicada en nuestra Intranet

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

#### Comentarios

ISO 9001

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que

interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

[Descargar documento adjunto](#)

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Web Intranet

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Web Intranet Comunicación a proveedores

#### Objetivos

Ampliar la difusión a nuestra gestión en redes sociales

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

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Comentarios

Buzón específico para ello Comité de Ética

---

## Formación para clientes

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que

interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Código Ético

[Descargar documento adjunto](#)

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

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

#### **Comentarios**

ISO 9001

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Email de información publicado en Web Whatsapp de clientes  
Visitas personales

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

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un Buzón de sugerencias.

#### **Objetivos**

Publicar el buzón de sugerencias en medios de acceso para clientes.

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se realiza una encuesta de satisfacción con carácter anual

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

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Según nuestros procedimientos detallados en ISO 9001

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Accidentes laborales

---

### Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

CÓDIGO ÉTICO CARTA EUROPEA PACTO MUNDIAL

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

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Recogidas en nuestro sistema OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

### Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Canales de comunicación / Grado de implantación 5 Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE , Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

#### Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores,

empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Intranet

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Formación interna en riesgos laborales  
Formación externa en todos los trabajos que realizamos  
Publicación de ejemplos en Intranet

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Intranet

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Intranet de la empresa

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Encuestas anuales

#### **Objetivos**

Realizar las encuestas con periodicidad semestral

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un Buzón de sugerencias en Intranet

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético -**

#### **Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un Comité de Ética

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un registro de incidencias

---

## **Combatir y erradicar todas las formas de extorsión**

---



## Falta de compromiso del empleado con la entidad

---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

---

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

---

## Igualdad de género

---

### Plan de Igualdad - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

No existe un plan de igualdad pero se practica la igualdad en todos los aspectos, incluido el retributivo.

### Política retributiva - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores,

empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

La política retributiva se basa en la igualdad de oportunidades para todos.

### Convenio Colectivo - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Todos nuestros empleados se encuentran bajo el convenio colectivo de nuestro sector

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Política de Conciliación - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Se practica la política de conciliación y se encuentra recogida en nuestro Código Ético. Jornada de 37,5 horas semanales para conciliar vida profesional con familiar. Permisos pre-natalidad y Post-natalidad, retribuidos Permisos para formación y compromisos particulares, retribuidos

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Disponemos de un Código Ético

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE, Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

---

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

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Todos nuestros empleados tienen un contrato indefinido

### **Política RSE - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Todos nuestros empleados se encuentran bajo el convenio colectivo de nuestro sector

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Disponemos de un Código Ético

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores,

empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

INTRANET WEB REDES SOCIALES

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

ISO 9001

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Encuesta anual de satisfacción

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Disponemos de un Buzón de sugerencias en nuestra Intranet

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Disponemos de un Comité Ético

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

### **Indicadores Relacionados**

G4-11

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

100%

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

---

### **Política de Conciliación - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Se practica la política de conciliación y se encuentra recogida en nuestro Código Ético. Jornada de 37,5 horas semanales para conciliar vida profesional con familiar. Permisos pre-natalidad y Post-natalidad, sin contabilizar como vacaciones. Permisos para formación y compromisos particulares sin contabilizar como vacaciones

### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo

sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Se prima la igualdad para todos los empleados

#### **Objetivos**

Establecer un Plan de Igualdad en 2018

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Código Ético Comité Ético

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

#### **Política de Igualdad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Se practica la política de igualdad en todos los sentidos, incluido el retributivo y se encuentra recogida en nuestro Código Ético.

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo

sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Todos nuestros empleados se encuentran bajo las condiciones del convenio de nuestro sector

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Todo nuestro personal se encuentra bajo contrato indefinido

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Canales de comunicación / Grado de implantación 5 Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE, Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se realizan encuestas de satisfacción anualmente según formato ISO 9001

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Existe un Comité Ético

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Canales de comunicación / Grado de implantación 5  
Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE, Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

### **Comentarios**

Se realiza una evaluación de las encuestas anuales para aplicar medidas correctoras

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias anónimo en nuestra Intranet

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

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

---

## **Regular la aceptación de regalos**

---

## **Buen ambiente laboral**

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Todos nuestros empleados se encuentran bajo el contrato indefinido

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Disponemos de Código Ético Tenemos un Comité Ético

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo

sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

#### **Igualdad de Oportunidades - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

Existe la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores de la empresa.

#### **Política de Igualdad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Se practica la política de igualdad y se encuentra recogida dentro de nuestro Código Ético, aún no existiendo una política concreta

##### **Objetivos**

Redactar una política de Igualdad

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Código Ético Firmantes del Pacto Mundial Socios de la Red Española del Pacto Mundial Carta Europea

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

ISO14001

#### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

No existe protocolo pero se persigue el acoso laboral, encontrándose recogido en nuestro Código Ético. El órgano encargado de su vigilancia es el Consejo Ético.

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Impartimos cursos de información en nuestras instalaciones, así como en empresas de formación.

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Detectada la necesidad y se inicia un proyecto para su creación en 2018

##### **Objetivos**

Se creará un Kit informativo de bienvenida en 2018

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Comentarios**

Jornada de 37,5 horas semanales Permisos retribuidos pre natalidad Permisos retribuidos post natalidad Permisos retribuidos para casos excepcionales

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Lo publicamos en nuestra intranet

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Intranet

### **Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros.

### **Comentarios**

Disponemos de instalaciones modernas diseñadas para el bajo consumo de luz eléctrica mediante cubierta translúcida. Disponemos de placas solares para agua caliente Se realizan auditorias de ergonomía del puestos de trabajo

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Comentarios**

Reuniones diarias de Coordinación de departamentos  
Reuniones diarias de departamento  
Reuniones trimestrales generales  
Reuniones de seguimientos de objetivos SYG

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Canales de comunicación / Grado de implantación 5  
Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE , Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

### **Comentarios**

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Disponemos de Intranet de empresa

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Canales de comunicación / Grado de implantación 5  
Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general. Asimismo toda la información referente a RSE , Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

### **Comentarios**

Se evalúan las encuestas de satisfacción para proceder a tomar medidas correctoras

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Existe un Comité Ético

### **Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros.

#### **Comentarios**

Evaluamos nuestros riesgos laborales regularmente, según nuestras OHSAS 18001 Se realizan evaluaciones de riesgos específicas de cada emplazamiento donde realizamos servicios

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se realiza una encuesta de satisfacción de personal con periodicidad anual.

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias en nuestra Intranet

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

80% en 2017

#### **Objetivos**

Realizar formación en primeros auxilios para toda la

plantilla Curso de utilización de desfibrilador para toda la plantilla

### **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

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros.

#### **Comentarios**

80% de la plantilla con jornada de 37,5 horas semanales 20% restante disfruta de las mismas horas en concepto de días libres

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un documento de incidencias según ISO9001

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros.

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

2 Internas 1 Externa

---

## **Falta de información a los**



# empleados

---

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

### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Código Ético y Consejo de Ética

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Todos nuestros empleados se encuentran bajo el convenio vigente del Comercio del Metal

## **Plan de Igualdad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Se practica la política de igualdad en todos los sentidos, incluido el retributivo y se encuentra recogida en nuestro código ético.

## **Política RSE - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Impartimos cursos de formación tanto en nuestras instalaciones como en las de nuestros clientes. Publicamos en la Web

## **Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Detectada la utilidad

### **Objetivos**

Elaborar y proporcionar una Manual de Bienvenida en 2018

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

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### **Comentarios**

Intranet Web Redes Sociales

## **Intranet - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que

interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Publicamos en nuestra intranet

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Detectada la necesidad

##### **Objetivos**

Incorporar un Kit de bienvenida como procedimiento en 2018

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias en nuestra Intranet

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

---

#### **Política Ambiental - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Se encuentra dentro de nuestro sistema ISO14001

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Disponemos de Código y Comité Ético

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Política de Reciclaje - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

No existe una política explícita pero se realizan los siguientes reciclajes: Separación de residuos orgánicos de inorgánicos Separación de plásticos Separación de papel Tratamiento del toner de fotocopiadoras

##### **Objetivos**

Elaborar y comunicar una política de reciclaje

#### **Política de Reducción de Consumo - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo

sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Política de reducción del consumo en electricidad desde 2015 con un ahorro en 2017 del 2,5%. Política de eliminación del soporte papel desde 2017. Se destinan recursos para incorporar tecnología informática para eliminar el soporte papel en todo lo posible. Se informatizan los catálogos de empresa y productos. Los gastos en publicidad se destinan en un 90% a soporte digital. Política de reducción del consumo de agua. Pese a que nuestro consumo es pequeño, se ha detectado un incremento en el consumo desde 2015 por lo que en 2018 su reducción es un objetivo

#### **Objetivos**

Reducción del consumo de agua en 2018

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Establecida en nuestro sistema de calidad ISO9001

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

#### **Intranet - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Disponemos de Intranet

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Impartimos cursos de formación en nuestras instalaciones como en la de nuestros clientes. Publicado en nuestra web

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

Identificado el riesgo

##### **Objetivos**

Nombrar un responsable de medioambiente

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

##### **Comentarios**

En nuestra Web En nuestra Intranet

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

##### **Indicadores Relacionados**

o

##### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores,

empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Inranet Web Redes sociales

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un plan para la eliminación del soporte papel. Las acciones tomadas son: Adquisición de tablets con lápiz digital para la toma de apuntes y archivo de documentación. Nube: Se almacenan en la nube todos los documentos relativos a catálogos, ofertas, informes... ERP: Nuestra ERP es abierta y se encuentra alojada en la "nube" Facturación: Se promociona activamente y continuamente la eliminación del envío de facturas por correo, fomentando su envío por medios electrónicos sin necesidad de impresión.

#### **Objetivos**

Crear un documento de recomendaciones

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Existe un registro de incidencias y acciones a tomar según ISO9001

### **Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año) -**

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN8

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que

interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Año 2017 un consumo de 110m<sup>3</sup>

#### **Objetivos**

Reducir el consumo de agua en 2018 a niveles de 2016

Objetivo 81 m<sup>3</sup>

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

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

El 100% de nuestros empleados reciben formación Existen cursos de formación impartidos por trabajadores o empresas externas

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) -**

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN3

#### **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### **Comentarios**

Año 2017 un consumo total de 40.929 KWH

---

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

---

---

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

---

---

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

---

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## **Evaluación de proveedores**

Extender nuestras condiciones de compra acuerdo a los Derechos Humanos a los proveedores esporádicos y de poca relevancia de compra

---

---

## **Crear relaciones estables con los proveedores**

---

---

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

---

---

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

---

---

---

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

---

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**





---

---

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

#### Comentarios

ISO 9001

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Disponemos de un Código Ético

### Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Colaboramos con la Universidad de Deusto en su

programa de prácticas laborales en empresas para los alumnos que cursan Master.

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

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Colaboramos con UNICEF y BOMBEROS UNIDOS DE MADRID

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Intranet Web

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

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Comentarios

Existe un buzón de denuncias y sugerencias en nuestra Intranet Comité Ético

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Tenemos un Comité Ético

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

---

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes es necesariamente duradera debido al carácter repetitivo de nuestras ventas y servicios. Por ello damos prioridad a todos los aspectos referentes a la relación con nuestros clientes.

#### Comentarios

ISO 14001

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Según ISO 9001 e ISO 14001

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Política de reducción del consumo en electricidad desde 2015 con un ahorro en 2017 del 2,5%. Política de eliminación del soporte papel desde 2017. Se destinan recursos para incorporar tecnología informática para eliminar el soporte papel en todo lo posible. Se informatizan los catálogos de empresa y productos. Los gastos en publicidad se destinan en un 90% a soporte digital. Política de reducción del consumo de agua. Pese a que nuestro consumo es pequeño, se ha detectado un incremento en el consumo desde 2015 por lo que en 2018 su reducción es un objetivo.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Disponemos de un Código Ético

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Según ISO 9001 Según ISO 14001

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

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

ISO 14001 ISO 9001

### Política de Reciclaje - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

No existiendo una política de reciclaje en concreto, si existen medidas como la separación de residuos, la destrucción de soporte papel y posterior reciclaje, el tratamiento del toner de impresoras...

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

---

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

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Según nuestro sistema de calidad ISO 9001 e ISO 14001

### Política de Reducción de Consumo - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Política de reducción del consumo en electricidad desde 2015 con un ahorro en 2017 del 2,5%. Política de eliminación del soporte papel desde 2017. Se destinan recursos para incorporar tecnología informática para eliminar el soporte papel en todo lo posible. Se informatizan los catálogos de empresa y productos. Los gastos en publicidad se destinan en un 90% a soporte digital. Política de reducción del consumo de agua.

Pese a que nuestro consumo es pequeño, se ha detectado un incremento en el consumo desde 2015 por lo que en 2018 su reducción es un objetivo

#### Objetivos

Programa "Soporte papel o"

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Según ISO 9001 Según ISO 14001

### Política de Reciclaje - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

No existiendo una política de reciclaje en concreto, si existen medidas como la separación de residuos, la destrucción de soporte papel y posterior reciclaje, el tratamiento del toner de impresoras...

### Hacer un Kit de Iniciación (starter kit) para comenzar a transformar las compañías en Paperless - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

#### Comentarios

Identificada la necesidad

#### Objetivos

Dotar de un kit de iniciación en 2018

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

## **Indicadores Relacionados**

o

## **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

## **Comentarios**

Identificada la necesidad

## **Objetivos**

Nombrar un responsable en 2018

## **Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto**

## **Indicadores Relacionados**

G4-1

## **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

## **Comentarios**

Lo utilizamos en nuestra relación con la administración y con algunos de nuestros clientes.

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

## **Indicadores Relacionados**

o

## **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

## **Comentarios**

INTRANET WEB REDES SOCIALES

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

## **Indicadores Relacionados**

o

## **Observaciones Genéricas**

La relación con nuestros clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad con la que interactuamos es prioritaria para nosotros. El desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN como empresa dedicada a la filtración.

## **Comentarios**

Existe un plan para la eliminación del soporte papel. Las acciones tomadas son: Adquisición de tablets con lápiz digital para la toma de apuntes y archivo de documentación. Nube: Se almacenan en la nube todos los documentos relativos a catálogos, ofertas, informes... ERP: Nuestra ERP es abierta y se encuentra alojada en la "nube" Facturación: Se promueve activamente y continuamente la eliminación del envío de facturas por correo, fomentando su envío por medios electrónicos sin necesidad de impresión

# INTEGRITY



## **ANEXO GRI-G4 CORE/COMPREHENSIVE**

Para completar la información del Informe de Progreso, a continuación se detallan los siguientes indicadores de G4.



## ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS

G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

23116

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 - Nombre de la organización.

Filtros, Repuestos y Servicios, S.L. (FIRES)

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

Comercialización, instalación y mantenimiento de equipos de filtración

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

Parque Empresarial San Martín P1

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

España

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

Sociedad Limitada

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

No hay respuestas

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando: \* número de empleados; \* número de operaciones; \* ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); \* capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y \* cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

18

G4-10 - a. Número de empleados por contrato laboral y

sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

No hay respuestas

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

No hay respuestas

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización.

No hay respuestas

G4-13 - Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: \* cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; \* cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y \* cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

No hay respuestas

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

No hay respuestas

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

Colaboramos con compras de material de regalo de UNICEF.

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: Y Y\*

ostente un cargo en el órgano de gobierno; **YY**\* participe en proyectos o comités; **YY**\* realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; **YY**\* considere que ser miembro es una decisión estratégica.

No hay respuestas

## ASPECTOS MATERIALES

G4-17 - a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

No hay respuestas

G4-18 - a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.

España

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

Lo defienden los responsables de departamento

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. \* Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. \* Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

No hay respuestas

G4-21 - Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. \* Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para

las entidades. \* Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

No hay respuestas

G4-22 - Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

No hay respuestas

G4-23 - Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

No hay respuestas

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

Cientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

Mediante un buzón de sugerencias informatizado en nuestra intranet, para posteriormente ser estudiado en un grupo de trabajo.

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

No hay respuestas

G4-27 - Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

No hay respuestas

## PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

año calendario

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).

No hay respuestas

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

anual

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

Alfonso Montero Guadilla

G4-32 - a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

No hay respuestas

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad,

indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

No hay respuestas

## GOBIERNO

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Sociedad Limintada

## ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

No hay respuestas

Respect



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ECONOMÍA

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

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

No aplica

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

Incremento de oportunidades de negocio en plantas desalinizadoras.

Incremento de oportunidades de negocio en el tratamiento del agua.

Incremento de oportunidades del negocio de ventilación.

Incremento de oportunidades del negocio de Generación de Energía.

G4-EC3 - a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo

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

No aplica

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

0€

## PRESENCIA EN EL MERCADO

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

o trabajadores con salario mínimo

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

6 Responsables de departamento  
1 Gerencia

## CONSECUENCIAS ECONÓMIA INDIRECTAS

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

No hay respuestas

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

No aplica

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

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

Local: País Vasco  
5%

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

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

No aplica

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

No aplica

### ENERGÍA

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ÿÿ\* consumo de electricidad; ÿÿ\* consumo en calefacción; ÿÿ\* consumo en refrigeración; y ÿÿ\* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ÿÿ\* ventas de electricidad; ÿÿ\* ventas de calefacción; ÿÿ\* ventas de refrigeración; ÿÿ\* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

No aplica / empresa comercializadora

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b.

Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

o

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

## AGUA

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

No aplica

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que

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

No aplica

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

No aplica

## BIODIVERSIDAD

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

No aplica

G4-EN12 - a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* reducción del número de especies;  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  conversión de hábitats; y  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  cambios en los

procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos: \*YY especies afectadas; YY\* superficie de las áreas afectadas; YY\* duración de los impactos; y YY\* carácter reversible o irreversible de los impactos.

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

## EMISIONES

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué

enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No aplica

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No aplica

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

No aplica

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de



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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

## EFLUENTES Y RESIDUOS

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

No aplica

G4-EN28 - a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto. b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

No aplica

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

o

## TRANSPORTE

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

17 desplazamientos en vehículos personal para acudir al trabajo.

4.840 envíos por agencia de transporte

4.200 boxes / 700 pallets

Fomentamos mediante el pago del transporte, al agrupación de pedidos en un solo envío.

## GENERAL

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

No hay respuestas

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

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

o%

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

o proveedores evaluados ambientalmente

o proveedores con impactos ambientales negativos

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

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

o reclamaciones por impactos ambientales

## DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES

### EMPLEO

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

0

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

Se ofrecen a todos los empleados

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

1 hombre disfruto del permiso de paternidad  
1 hombre se reincorporó después del permiso  
100% de reincorporaciones

## RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

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

2 semanas

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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

No hay respuestas

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: \* ÿ región; y ÿ\* sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por: ÿ\* región; y ÿ\* sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

2017: 0 Accidentes de trabajo

24 días de bajas por enfermedad en varones  
9 días de bajas por enfermedad en mujeres

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

No las hay

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

No hay respuestas

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

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

Almacén 45 horas ( hombres )

Atencion al cliente 12 horas ( hombres )

Técnicos 45 horas ( hombres + 1 mujer )

Comerciales 50 horas ( hombres )  
Financiero 15 horas ( hombres + 1 mujer )  
Compras 100 horas ( hombres + 1 mujer )

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.  
No hay respuestas

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.  
No hay respuestas

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: Ÿ\* sexo; Ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \* grupos minoritarios; y \*Ÿ otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: Ÿ\* sexo; Ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; Ÿ\* grupos minoritarios; y Ÿ\* otros indicadores de diversidad, si procede  
Órganos de Gobierno:Sexo: hombres 90% / Mujeres 10%  
15 hombres y 3 mujeres empleados  
Edad: Menos de 30 años 5  
Entre 30 y 50 años 9  
Más de 50 años 3

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

-Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».  
No hay discriminación salarial. Ningún empleado cobra

el salario mínimo

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

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

A todos los proveedores se les informa sobre la necesidad de cumplir con los derechos humanos y nuestro código ético. En el caso de detectar un no cumplimiento, cancelamos los pedidos

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.  
25 proveedores  
0% proveedores con impactos negativos

### MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

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

0%

# DERECHOS HUMANOS

## INVERSIÓN

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

No hay respuestas

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

5 horas

## NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; \*ÿ se está poniendo en práctica un plan correctivo; ÿ\* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna medida

0%

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

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

0%

## TRABAJO INFANTIL

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

0%

## TRABAJO FORZOSO

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

0%

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

No hay respuestas

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso;

Ÿ\* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*Ÿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y Ÿ\* el caso ya no es objeto de ninguna medida.  
0%

## EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país  
0%

## EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos  
No hay respuestas

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.  
25 proveedores  
0% proveedores con impactos negativos

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

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

objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.  
0

## DERECHOS HUMANOS

### COMUNIDADES LOCALES

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: Ÿ\* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; Ÿ\* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; Ÿ\* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; Ÿ\* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*Ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*Ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*Ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.  
No hay respuestas

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: \*Ÿ la ubicación de los centros; y \*Ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.  
0

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

1  
No se detectan riesgos

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre

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

6 personas

100% informados

20% reciben formación

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

0

## POLÍTICA PÚBLICA

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

0

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

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

0 demandas iniciadas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

0 denuncias

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

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

0%

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

0

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

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

o

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

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

o

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

o

### ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: \* Origen de los componentes del producto o servicio \* Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social \* Instrucciones de seguridad del producto o servicio \* Eliminación del producto e impacto ambiental o social \* Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

No procede

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

ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

o

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

### COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: **YY** \* prohibidos en determinados mercados; \***YY** cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

no

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

o incumplimientos

### PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

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

o reclamaciones



## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

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

o



# 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**

<b>Desafíos para la empresa</b>	<b>ODS</b>	<b>Principios</b>
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5 8 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Clientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

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

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos</li> <li>2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> <li>3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> <li>10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul> |
|--|--|











Network Spain  
**WE SUPPORT**



**Comparativa Encuestas 2016 / 2017**

**Satisfacción de clientes**

Pregunta	Respuesta	2016
Las facturas se reciben en el plazo de 7 días	SI	48%
Las facturas se reciben sin errores	Siempre	75%
	Casi siempre	25%
Los pedidos se suministran completos	Siempre	67%
	Casi siempre	33%
Satisfacción con comunicación cambios fecha entrega	Muy satisfechos	50%
	Bastante satisfechos	50%
Sus pedidos se cursan rápidamente	Siempre	80%
	Casi siempre	20%
El número de visitas comerciales es suficiente	Muy adecuado	80%
	Bastante adecuado	20%
Satisfacción con la calidad de respuesta en el asesoramiento	Muy Satisfechos	90%
	Bastante Satisfechos	10%
Nuestra capacidad para atender sus reclamaciones es	Muy adecuada	63%
	Bastante adecuada	37%
Somos rapidos en nuestra atención administrativa	Muy rápidos	63%
	Bastante rápidos	37%
Somos rápidos en responder ante problemas	Muy rápidos	90%
	Bastante rápidos	10%
Tiempo de respuesta en solicitud de precios	Muy Bueno	80%
	Bastante bueno	20%
	Malo	
Nuestra relación calidad / precio es	Muy buena	22%
	Bastante buena	78%
	Normal	
Cumplimiento de plazos de entrega	Muy bueno	50%
	Bastante bueno	40%
	Bueno	10%
La calidad de nuestros productos frente a la competencia	Muy buena	20%
	Bastante buena	70%
	Igual	10%
La atención comercial es	Muy buena	100%
Que % de importancia daría Ud a este conjunto	Precio	37%
	Comercial	25%
	Calidad	25%
	Plazos	13%

2017	Indice de mejora	Objetivo 2018
48%	↔	60
78%	↑	90
22%		10
56%	↓↓	75
34%		20
65%	↑	90
35%		10
61%	↓↓	80
39%		20
70%	↓	85
25%		15
70%	↓	90
30%		10
21%	↓↓	80
79%		20
43%	↓	80
57%		20
-		95%
-		5%
47%	↓↓↓	90%
40%		20%
13%		
18%	↓	35%
65%		50%
17%		15%
26%	↓↓	70%
48%		25%
26%		5%
47%	↓↓	55%
10%		20%
43%		25%
91%	↓	95%
4200%	+	
3000%	+	
1600%	-	
1200%	-	