



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

SERVAR GM

Informe de Progreso 2017

Servar GM

Oficinas Valencia

Plaza Horticultor Corset, 8 bajo
46008 Valencia

Oficinas Alaquás

Poligono Industrial El Bovalar
Calle Juan XXIII, 47
46008 Valencia

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis <ul style="list-style-type: none">ClientesEmpleadosProveedores
05		Anexo correlación de desafíos y ods



Carta de renovación del compromiso



Valencia, a 15 de julio de 2018

Asunto : Renovación del compromiso con la Iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios.

Estimados Señores

Es para mí un honor manifestar, a través de esta comunicación, el interés en renovar nuestro compromiso con la Iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios.

En Servar entendemos que nuestro nivel de calidad, nuestro espíritu de innovación y el respeto al entorno donde realizamos nuestras actividades, no puede imponerse desde fuera, debe nacer desde el grupo humano que la forma, y animar a todas las personas de la misma a hacer de la calidad, la innovación y el respeto al medio ambiente algo inherente a su vida cotidiana y a la de su trabajo.

El éxito de Servar se define por medio de las elecciones que realizamos día a día. Por ello debemos seguir realizando elecciones responsables que lleven al máximo valor a nuestros grupos de interés, persiguiendo proteger y mejorar las oportunidades del futuro, enfocado siempre hacia la gestión de recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y medioambientales, respetar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida.

Servar mantiene desde sus inicios una filosofía de contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medioambiental. En esta línea, durante el último año, ha mantenido sus compromisos en materia de Calidad, de Seguridad y Salud de los trabajadores, de respeto al medio ambiente, de satisfacción de los clientes, etc.

Esperamos que este informe sirva para reafirmar nuestros deseos de mejora continua y compromiso hacia este tipo de iniciativas.

Reciban un cordial saludo.



Guillermo Gallardo Amaro
Director Técnico Ejecutivo



Perfil de la entidad

Información General

Nombre Completo (Razón Social)

Servar GM SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Plaza Horticultor Corset, 8 bajo - 46008 Valencia

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

www.servar.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Andrés Gallardo Amaro

Persona de contacto

Guillermo Gallardo Amaro

Número de empleados directos

45

Sector

Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Construcción, Mantenimiento e Ingeniería

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se ha seleccionado los grupos de interés con más significativo par Servar. No obstante todos tienen relación directa con la actividad de Servar, y por lo tanto tienen una serie de expectativas y necesidades que el Grupo trata de satisfacer.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Portugal, Francia, Italia

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

El alcance de este informe es para Servar Global Project.

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

La identificación se ha realizado por el Comité de Dirección de Servar, seleccionando aquellos grupos con los que la empresa tiene mayor interacción.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión del Informe de Progreso, se realiza a través de u publicación en la pagina web corporativa, así como en el portal de Pacto Mundial. Además, también se realiza comunicación de la adhesión al Pacto Mundial a los grupos de interés identificados, como clientes y proveedores (a través de la pagina web y catálogo de productos); e internamente, se hace llegar a los empleados mediante publicación y en reuniones de trabajo.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

No hay respuestas

¿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?

Si

Estrategia y gobierno

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La naturaleza jurídica de Servar es una sociedad limitada.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

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

Servar no tiene proyectos con Naciones Unidas.

Más información

Dirección Web

www.servar.es



Metodología

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

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

herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

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

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

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

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a

detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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



Análisis

Derechos humanos



6

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Normas laborales



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Medio Ambiente



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

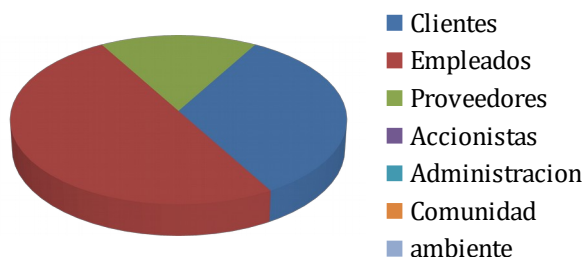
Anti-corrupción



1

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Cantidad de políticas aplicadas



Cientes: 6
Empleados: 9
Proveedores: 3
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

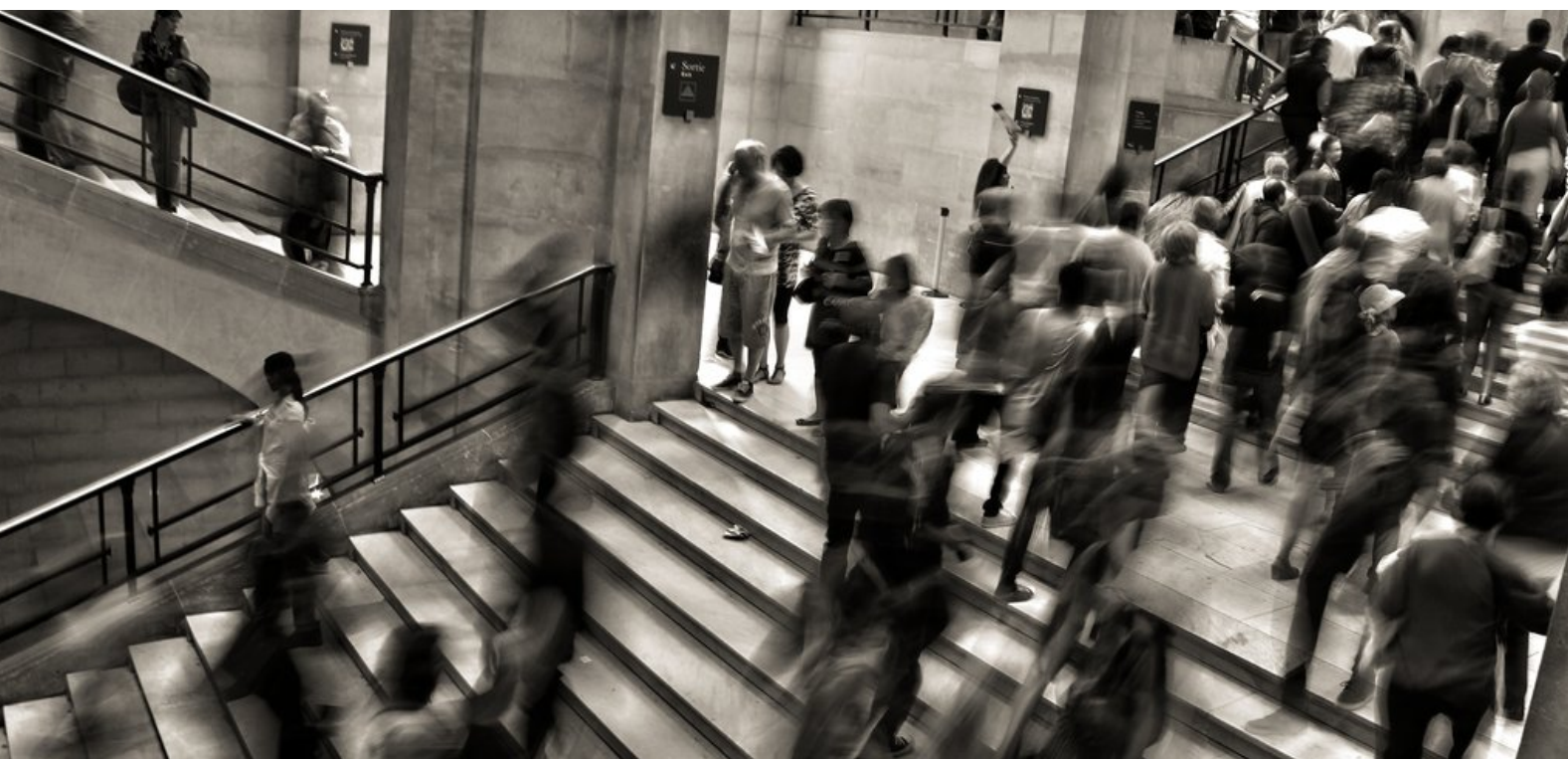
Cantidad de empresas en tu sector



532

Grupo de interés

Cientes



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad del servicio es una premisa fundamental para Servar. Por este motivo, Servar tiene implantado un Sistema de Calidad basado en la norma UNE EN ISO 9001:2015 para todos sus servicios. Se realizan auditorías de manera periódica, desarrolladas tanto por personal interno como externo, para garantizar la implantación total de los más altos estándares de calidad en todos nuestros procedimientos y gestiones. Asimismo, Servar cumple con todos los requisitos legales, técnicos y normativos que afecten a la actividad en cuanto a calidad del servicio prestado. Continuamente, se mejoran las relaciones con los clientes para posibilitar una mejora continua en las prestaciones técnicas y de servicio, colaborando en todo momento con ellos y ayudándolos a cumplir sus objetivos.

Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Nuestra Política de Calidad engloba aspectos que afectan a toda la organización y por tanto, implican la participación activa de todos los trabajadores de la misma. Se establecen criterios de calidad para procedimientos técnicos de trabajo, selección y homologación de proveedores, cuestiones de RRHH y formación, entre otros. De esta manera, todos nuestros Grupos de Interés se ven implicados de manera directa en nuestra iniciativa de fomento de la calidad. Para garantizar que esta Política de Calidad llegue a todas las personas que forman parte de la plantilla de Servar, se imparte una formación inicial específica del Sistema de Calidad cuando se incorpora un nuevo empleado/-a. En Servar, el peso de la calidad de servicio que reciben nuestros clientes recae directamente sobre nuestros empleados. Por este motivo, consideramos que la mejor manera de que nuestros clientes perciban un alto nivel de calidad de servicio es disponiendo de un equipo humano formado, especializado y profesional.

Objetivos

Nuestro objetivo es seguir incorporando nuevos procedimientos de trabajo a nuestro sistema de calidad que nos permitan seguir cubriendo las nuevas necesidades de nuestros clientes.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad recoge de manera detallada los procedimientos de trabajo de la entidad y está a disposición de todos los empleados de Servar en la red interna de la empresa.

El área de la Calidad, se encarga de revisar los distintos procedimientos del sistema y de mantenerlos actualizados en todo momento. De esta manera, ante cualquier duda relativa a procedimientos técnicos o procedimientos internos generales, los empleados pueden consultar el Sistema de Calidad y así obtener la respuesta a su duda de forma inmediata.

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

El Sistema de Gestión de la Calidad y todos los procedimientos de Servar están sujetos a la norma ISO 9001-2015 los cuales han superado de manera satisfactoria las auditorías de certificación.

Objetivos

Nuestro objetivo es continuar ofreciendo a nuestros clientes un servicio de calidad que cumpla los requisitos de la certificación ISO 9001.

Relación duradera con los clientes

Servar trabaja a diario para establecer una relación duradera con todos sus clientes. Estas relaciones duraderas están basadas en la confianza mutua, la calidad del servicio, la atención personalizada al cliente. Son aspectos clave para lograr la satisfacción de este grupo de interés.

Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo

específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

En este sentido, Servar trata de establecer los mecanismos necesarios de comunicación con sus clientes para conocer sus necesidades actuales y futuras y poder adaptar los servicios a los nuevos retos y panoramas que se puedan plantear. Servar centra sus esfuerzos en evolucionar y crecer de la mano de sus clientes para que la relación comercial sea duradera y fructífera para ambas partes.

Objetivos

Nuestro objetivo es seguir incorporando nuevos procedimientos de trabajo a nuestro sistema de calidad que nos permitan seguir cubriendo las nuevas necesidades de nuestros clientes.

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Servar tiene clientes que confían y siguen trabajando con ella desde su creación. La confianza entre actores de proyectos es la base más importante para poder crear una relación duradera.

Objetivos

El objetivo es seguir trabajando para mantener las relaciones de confianza creadas.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Por norma general, la relación comercial entre Servar y sus clientes tiene una proyección a medio/largo plazo.

Ante una posible situación de rescisión por parte del cliente, Servar hace un análisis exhaustivo de los posibles motivos y para implantar las acciones correctoras necesarias. Durante el año 2017, el porcentaje de seguimiento con nuestros clientes ronda el 96%. Además, otra muestra de las relaciones duraderas con nuestros clientes es la prestación de nuevos servicios a clientes existentes. Nuestros clientes no sólo siguen confiando sino que además contratan a Servar para la prestación de nuevos servicios. La diversificación de servicios para un mismo cliente es un indicador de la satisfacción del cliente y del interés mutuo de establecer relaciones comerciales duraderas

Objetivos

El objetivo es que todas las relaciones comerciales entre Servar y sus clientes sean relaciones a largo plazo y se sigue colaborando a largo plazo.

Grupo de interés

Empleados



Conciliación familiar y laboral

La flexibilidad y las jornadas laborales reducidas permiten afrontar mejor este desafío.

Convenio Colectivo - Política

Servar tiene firmemente implantado el Convenio Laboral en el que se recogen los derechos de los trabajadores.

Formación - Acción / Proyecto

Uno de los requisitos del Sistema de Gestión de la empresa es el de identificar las necesidades de formación de los empleados y facilitar la formación necesaria para el puesto de trabajo.

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

En Servar somos conscientes de las particularidades de cada empleado y las tomamos en cuenta para flexibilizar adecuar el horario de trabajo de cada uno.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Podemos identificar como desafío la falta de mecanismos para escuchar evaluar y hacer el seguimiento de las preocupaciones y críticas de los empleados.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

En Servar somos conscientes de que los recursos naturales de los que disponemos son limitados. Por este motivo, desde hace varios años, Servar ha desarrollado varias iniciativas con el fin de sensibilizar a sus empleados en materia medioambiental. Las iniciativas que mejores resultados han obtenido han sido: la digitalización de documentos, las tareas conjuntas de reciclaje, mayor control del consumo de papel mediante la revisión de pedidos de los distintos Centro de Trabajo, colocación de dos pantallas de ordenador para la facilitar la consulta de información en determinados puestos de trabajo, etc.

Política de Calidad y Medio Ambiente - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad y Medio Ambiente

desarrollada sobre la base de los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 14.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad Y Medio Ambiente abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad y Medio Ambiente conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Intranet - Acción / Proyecto

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad.

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

En Servar procuramos reducir al máximo el consumo de papel, aunque no es siempre posible. Procuramos reciclar todo el papel utilizado, siempre cumpliendo con la ley.

Objetivos

El objetivo es aumentar las acciones para concienciar a todo nuestros empleados del buen uso y trato del medio ambiente.

Identificación del empleado con la entidad

La identificación de los empleados con la entidad es una situación deseable y necesaria para cualquier organización que quiera desarrollarse con éxito. Por este motivo, para Servar es primordial que nuestros empleados sean partícipes de nuestra cultura empresarial y compartan nuestros principios e ideales desde su primer día de trabajo.

Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad – Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad y Medio Ambiente desarrollada sobre la base de los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 14.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad Y Medio Ambiente abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad y Medio Ambiente conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Intranet - Acción / Proyecto

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En Servar somos conscientes de la importancia que tiene la formación para el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores. Por este motivo, contamos con una serie de políticas e iniciativas que fomentan la formación de nuestros trabajadores en distintas materias. La formación que reciben nuestros empleados puede ser impartida por personal interno o bien, por escuelas e instituciones profesionales.

Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Intranet - Acción / Proyecto

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad.

Objetivos

El objetivo es aumentar el uso de esta herramienta, dando formación a los empleados.

Buen ambiente laboral

Este desafío se materializa con una buena política de igualdad, intentando conciliar familia y trabajo mediante jornadas reducidas, con una formación continua y con una política de comunicación interna. Una buena relación es importante para desarrollo completo de cada empleado.

Intranet - Acción / Proyecto

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad.

Objetivos

El objetivo es mejorar la visibilidad de esta herramienta para hacer crecer su uso.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Podemos identificar como desafío la falta de mecanismos para escuchar evaluar y hacer el seguimiento de las preocupaciones y críticas de los empleados.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

En Servar el ambiente laboral se percibe en la alegría de sus trabajadores, en el compañerismo que existe y en el apoyo solidario de todos al momento de superar un reto.

Objetivos

Establecer un sistema que permita medir el clima laboral de la empresa.

Grupo de interés

Proveedores



Crear relaciones estables con los proveedores

Para conservar una relación estable con nuestros proveedores, Servar realiza un seguimiento con todos ellos. Se programan reuniones regulares para buscar mejoras en el servicio. Un punto fuerte de Servar son sus proveedores que la acompañan desde sus inicio.

Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Cumplimiento de la normativa

La empresa sigue un código que garantiza la transparencia de sus obligaciones y define su compromiso con el cumplimiento de todos los requisitos y procesos establecidos por la

normativa vigente. Asimismo Servar garantiza el cumplimiento de la normativa por parte de sus proveedores.

Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9.001:2008. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada.

Objetivos

Para aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes, el objetivo que nos marcamos para los próximos ejercicios es trabajar para reducir a cero los posibles errores de gestión y mejorar los plazos de ejecución.

Normativa Vigente - Política

El riguroso cumplimiento de la normativa a la cual está vinculada la actividad de Servar es una prioridad para la entidad.

Objetivos

Nuestro objetivo es mantener el cumplimiento de todos los requisitos anteriormente descritos.



Anexo correlación de desafíos y ods

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

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

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	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	10 5 8	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 12 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	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores

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

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

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES


MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

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





UN GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

