



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.

# Carpetas Abadías S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2017

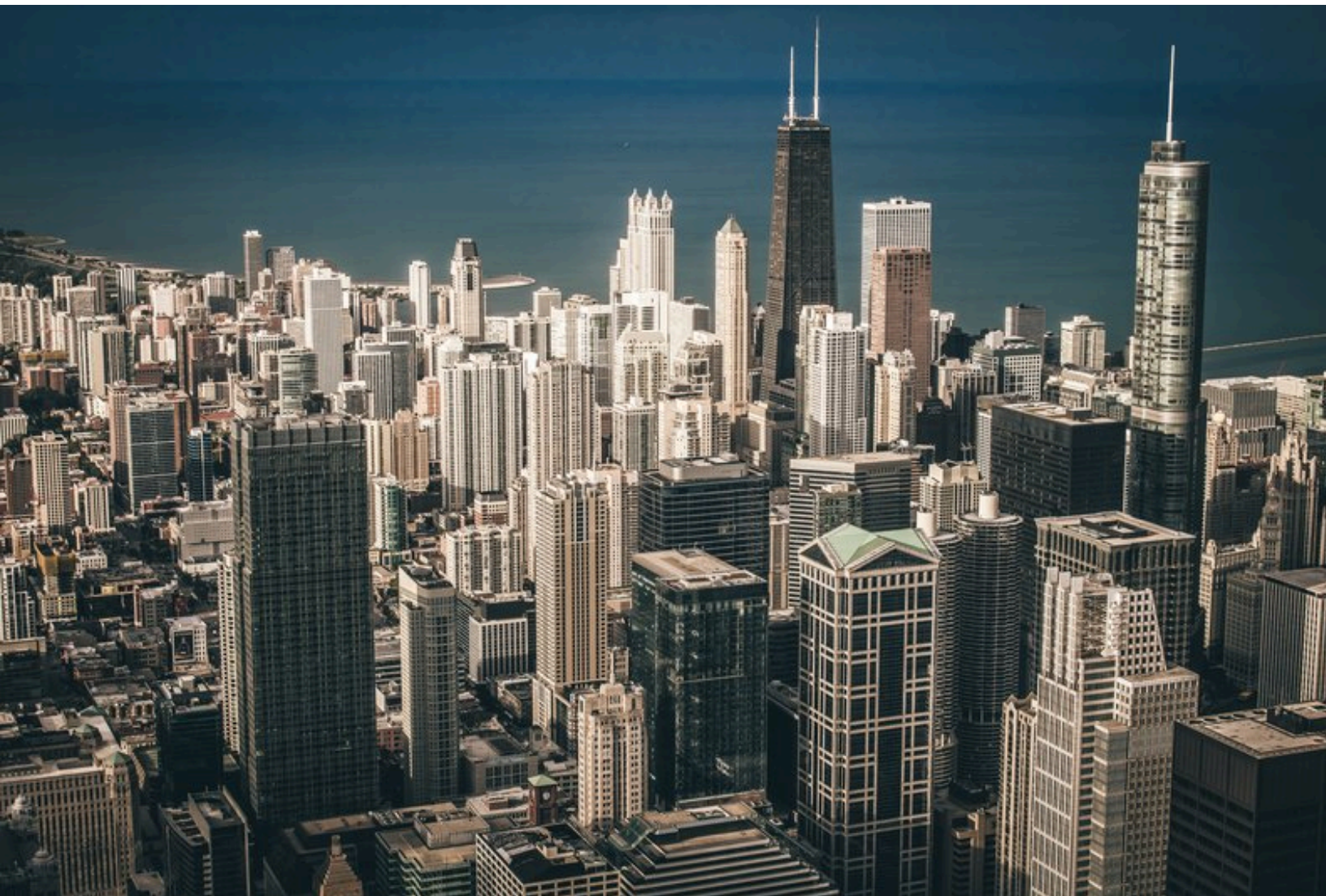


Carpetas Abadías, S.L.  
C/ Francia, 2-4 Pol.Ind. La Escandella  
Alicante

# 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>Medioambiente</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li><li>Proveedores</li></ul>





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



## CARTA RENOVACIÓN SOCIO | *ABADÍAS GROUP*

Hace más de 20 años Abadías Group empezó su andadura profesional y desde entonces su evolución ha sido continua hasta hoy en día. Nos caracteriza nuestro carácter innovador y perseverancia en la mejora continua.

Nuestra visión profesional y personal, nos permitió en su día, de eso hace ya más de 6 años, descubrir, conocer y unirnos a la Organización del Pacto Mundial, siendo partícipes así de un proyecto humano y solidario: Los 10 principios del Pacto Mundial.

A lo largo de este camino, que hemos recorrido juntos, cada año nuestra empresa desarrolla un amplio informe donde se vienen detallando los avances incorporados en las diferentes materias y también nuevas ideas y propuestas que se pretenden poner en marcha a lo largo del año venidero.

Queremos remarcar este año, que con la publicación de nuestra nueva web, hemos querido cumplir nuestro objetivo de:

*Mejora en la comunicación general desde la empresa, dando a conocer nuestra Misión, Visión y principales Valores Empresariales: "Innovación, lealtad y respeto, honestidad y responsabilidad."*

Además, se ha reforzado nuestro compromiso Social, Medioambiental y de Calidad, a través de:

*La venta de servicios y productos sostenibles, colaboración en proyectos solidarios, y el lanzamiento reciente de nuestra área Abasost, la línea más sostenible y comprometida con el medio ambiente para los servicios de marca de empresa.*


*Desarrollo de una producción responsable y sostenible, uso de elementos más respetuosos con el medio ambiente.*

*Renovación de nuestros equipos informáticos de trabajo en oficina, por estaciones de bajo consumo energético.*

*Renovación de nuestra certificación de Calidad por AENOR en ISO 9001:2015 consiguiendo así nuestros propósitos de mejora continua.*

Siempre fieles a nuestro **compromiso con el Pacto Mundial y los 10 principios** que defiende, nos preparamos ya para desarrollar nuevos proyectos y nuevas ideas que irán madurando en los próximos meses y que presentaremos en el informe del próximo año.

Un cordial saludo,

  
Fdo. Antonieta Domínguez Galindo.  
Gerente Abadías.

**CARPETAS ABADÍAS S.L.**

Pól. Ind. La Escandella, Calle Francia Naves 2-4 E-03698 AGOST. Alicante, ESPAÑA.  
Tel (+34) 965 626 711 | E-mail contacto@abadiasgroup.com

[www.abadiasgroup.com](http://www.abadiasgroup.com)



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Carpetas Abadías, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Francia, 2-4 Pol.Ind. La Escandella

Localidad

Agost

Provincia

Alicante

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

[www.abadiasgroup.com](http://www.abadiasgroup.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

M<sup>a</sup> Antonieta Dominguez Galindo

Persona de contacto

Raquel Santos

Número de empleados directos

19

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Abadías es una empresa de referencia como proveedor de artículos promocionales de calidad a organizadores de congresos, convenciones y eventos corporativos, universidades y escuelas de negocios, agencias publicitarias y departamentos de marketing. Su actividad está orientada a la fabricación, personalización y comercialización de carpetas, portafolios, portadocumentos, carteras portadocumentos, carteras portaordenador y bolsas ecológicas, mochilas, trolleys y artículos de electrónica, escritorio y regalos promocionales para formación, congresos y acciones de marketing, todo nuestro material se comercializa con la garantía de la marca Abadías. Abadías ofrece también servicios de asesoramiento, diseño personalizado de producto, así como diferentes técnicas de personalización del producto con la marca del cliente, además de un servicio global de seguimiento del transporte y entrega del producto.

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, Medioambiente,  
Comunidad/Sociedad Civil, Proveedores

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Para la selección de los Grupos de Interés para la empresa, nos hemos basado, principalmente, en nuestra Política de Calidad, Recursos Humanos y PRL. Tomando como referencia las líneas marcadas en relación a nuestro compromiso de mejora continua y transparencia en la actividad general de cara a nuestros clientes y proveedores. Por otro lado, en lo referente a los empleados de la empresa, adoptamos medidas específicas para la mejora de la comunicación e información con el empleado sobre sus derechos y en lo referente a la parcela de salud y seguridad en el trabajo, aplicamos nuestra política de PRL como sistema de



prevención de riesgos y estudio de ergonomía del trabajador en el puesto de trabajo y seguridad de las instalaciones. Por otro lado, hemos ampliado con nuestra Política Social nuestro código empresarial y desde hace ya varios años, Abadías decidió abrir un canal RSC en esta Web (Responsabilidad Social Corporativa), para poder informar a sus clientes y proveedores sobre las diferentes líneas de actuación en esa materia, así como de los proyectos solidarios donde la empresa participa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Portugal, 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

Desde nuestros inicios como socio del Pacto Mundial, le hemos dado un alcance Internacional a nuestro informe de progreso. Dado que contamos con presencia física en España y Portugal, y además nuestra actividad comercial tiene un enfoque internacional.

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

Para la realización de este informe, nos hemos basado principalmente en nuestro SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) y documentos clave como son, nuestras Políticas de Calidad, Recursos Humanos y Medioambiental, así como nuestra Política Social y código ético empresarial.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión en cuanto a nuestra participación como socios del Pacto Mundial y de la publicación por tanto, de este informe, se realiza, se realiza principalmente a través de nuestra página Web, así como en la firma personal de correo electrónico, y con la publicación de nuestro informe anual en las plataformas del Pacto Mundial. Además, se redactan y publican en nuestra web diversas noticias al respecto, desde donde se enlaza de forma directa con la publicación de nuestro informe

anual.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Nuestra participación como socios de la organización Pacto Mundial y Global Compact, ha favorecido el desarrollo de nuestra política de responsabilidad social corporativa, a través de varias líneas de actuación: - Colaboración con Proyectos Solidarios. -Puesta en marcha de una línea de ayuda a productores en países desfavorecidos – Productos Algodón Comercio Justo. - Valores empresariales – Abadías, socio de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. - Desarrollo de un código ético comercial que promueva la la calidad en toda la empresa, motivación de sus trabajadores y la transparencia e información en todos sus procesos comerciales.

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

Si

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

La empresa tiene establecido un protocolo de comunicación, con premisas muy claras en ese aspecto. Por tanto, todas las comunicaciones externas, sugerencias y comentarios que procedan de cualquiera de nuestros grupos de interés, son remitidas al departamento correspondiente según sea su contenido y cometido, dándole así el tratamiento adecuado y asegurándonos de que dicha información llega al agente final correctamente. Siendo atendidas además con agilidad y claridad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Carpetas Abadías S.L. es una empresa constituida como Pyme, que actualmente cuenta con una plantilla de 19 trabajadores en su oficina Central ubicada en Agost (Alicante). Su plantilla está organizada en un organigrama perfectamente estructurado por departamentos, de esta manera, los procesos son llevados a cabo de forma directa por el personal cualificado para dichas tareas y controlado por el responsable del mismo.

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

Se ha establecido como medida de revisión y control para la medición del progreso en materia de RSC y Calidad, una reunión anual con la gerencia donde se hace mención a los principales puntos y acciones llevadas a cabo, así como una revisión general a modo de seguimiento de las acciones tomadas y resultados obtenidos para su incorporación anual a este informe de progreso. Durante esta reunión anual, se debate sobre resultados y estado de las medidas establecidas, acciones y consecuencias, así como se proponen nuevas acciones y líneas de actuación en materia de Calidad, RSC, Medioambiental y PRL.

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.

Las figuras que participan directamente en el proceso de decisión e implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial son la gerencia y adjunto a gerencia, conjuntamente con el/la Resp. de Calidad, Medioambiente y PRL.

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.)

Durante estos 5 años como socios del Pacto Mundial, Abadías ha llevado a cabo diversas acciones encaminadas a colaborar activamente con las iniciativas que promueve Naciones Unidas. Siguiendo de cerca el desarrollo de sus iniciativas y acciones, estudiando la posibilidad de participar en ellas y planteando la incorporación en nuestra empresa de medidas que promuevan de forma interna los principios fundamentales del PACTO MUNDIAL de las Naciones Unidas. Así como también, colabora con diversas ONGS en diferentes proyectos humanitarios y con la Asociación de Comercio Justo TradeFair, a través de proyectos de fabricación de material de algodón de comercio Justo, en países en desarrollo, ayudando así a los productores del país. Estando abiertos a tomar parte en nuevos proyectos relacionados con Naciones Unidas, tanto los destinados a apoyar la igualdad del trabajador y erradicación de la discriminación por género, edad o raza. Como otros destinados al desarrollo de proyectos de acción social y por supuesto, los destinados a trabajar para combatir todas las formas de malversación en el ámbito empresarial.

## MÁS INFORMACIÓN

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

La implantación se ha llevado a cabo de forma progresiva a lo largo de estos cinco años, donde se ha trabajado intensamente en el desarrollo de Políticas de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental. Para una correcta difusión, se ha incorporado en los principales canales de comunicación con que cuenta la

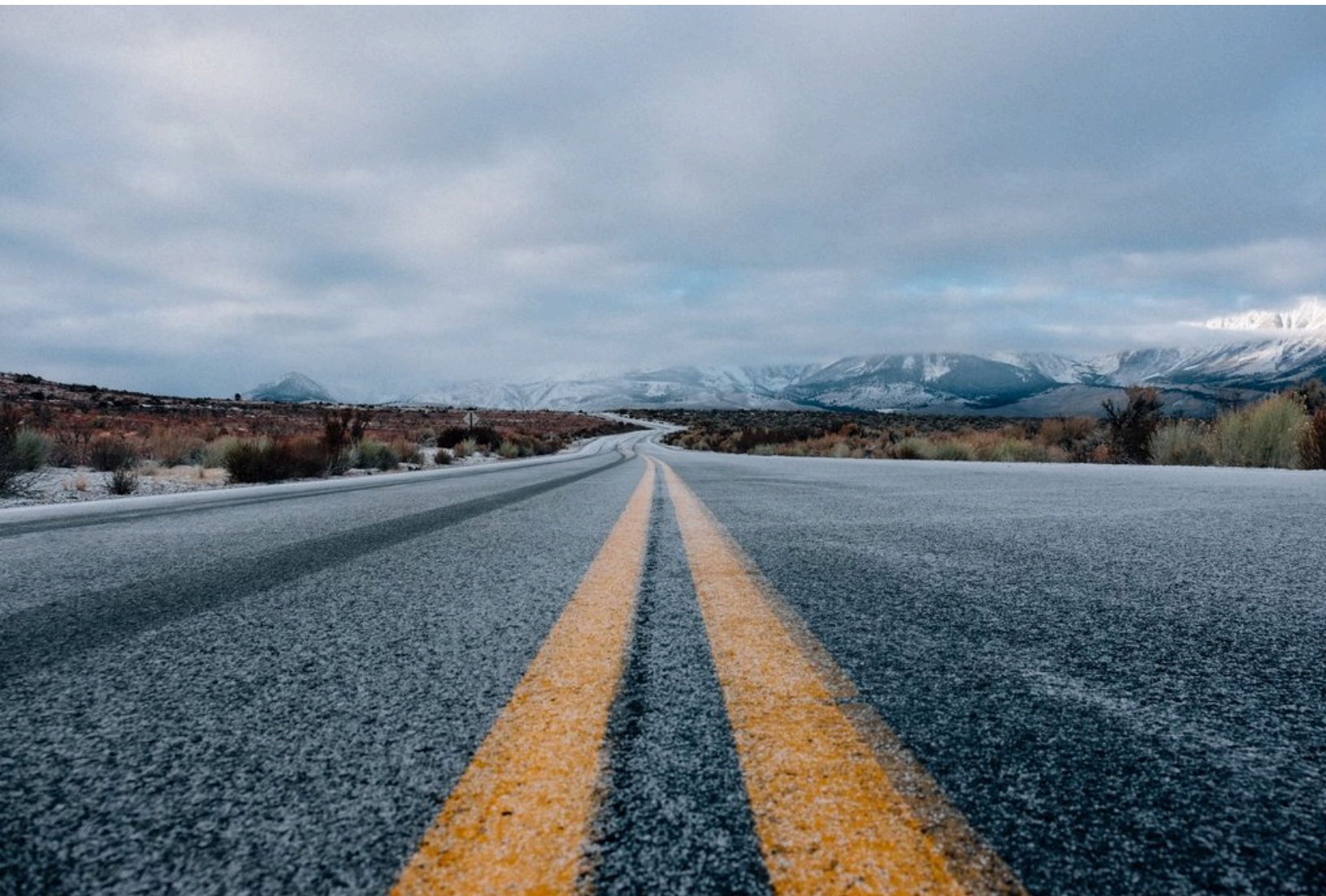
empresa, tanto en el catálogo de productos y servicios, como en la web corporativa y otras acciones llevadas a cabo de forma interna.

Dirección Web

[www.abadiasgroup.com](http://www.abadiasgroup.com)







# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

## NORMAS LABORALES



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

## MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

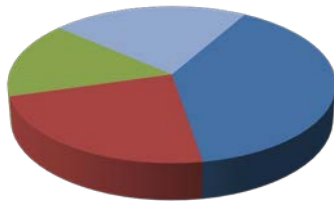
## ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



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

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 32

Empleados: 19

Proveedores: 13

Accionistas: 0

Administración: 0

Comunidad: 0

Medio ambiente: 18

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

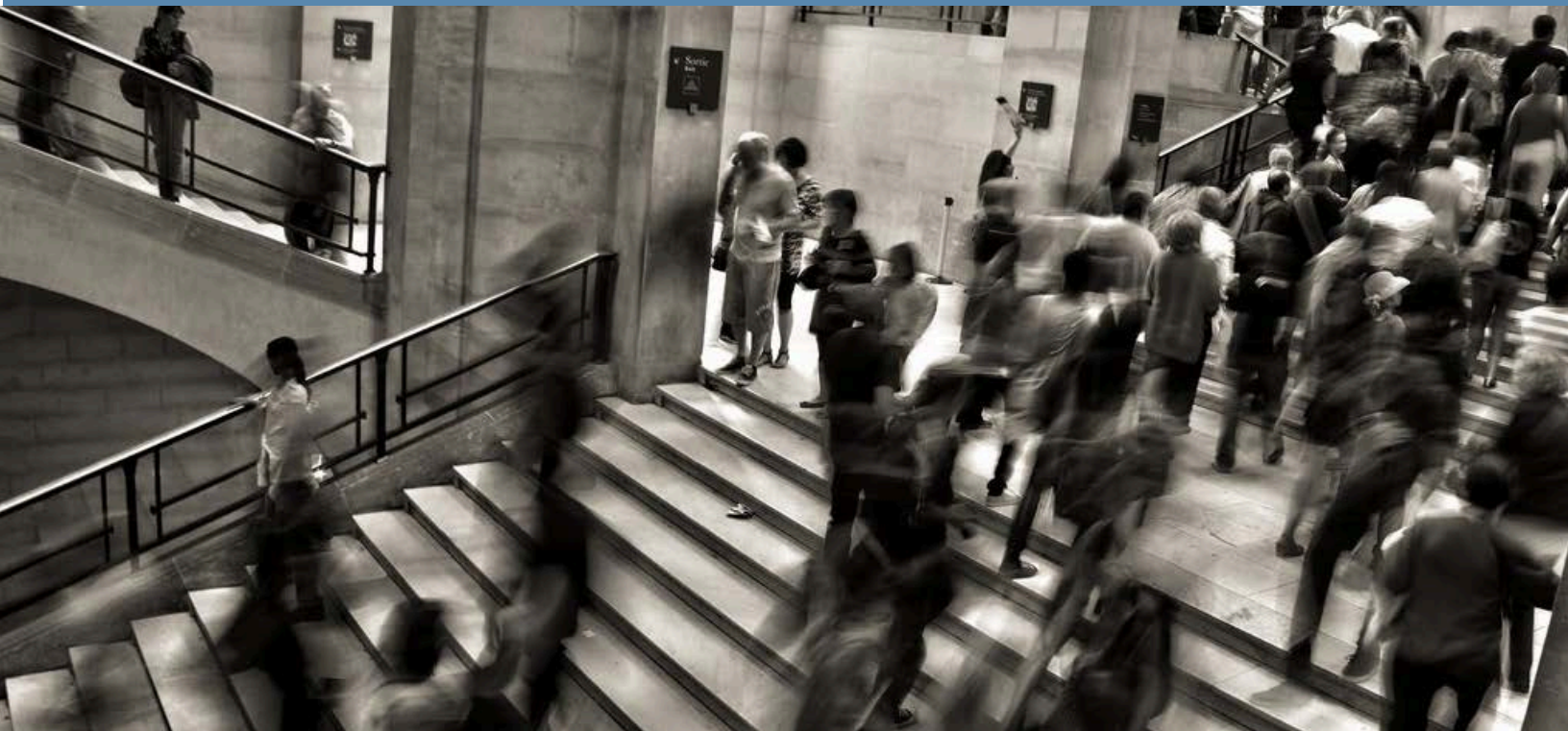








GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La empresa cuenta con un código ético instaurado hace años y en el que ha estado trabajando en el último año para reforzar los valores referentes al principio 10.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

Abadías es consciente de su compromiso social y sus valores esenciales, seguimos creciendo como empresa y mejorando la forma en que hacemos las cosas.

#### Comentarios

Por ese motivo, ha desarrollado y establecido sus principales valores dentro de su código ético: Innovación: innovar en soluciones que de antemano faciliten el trabajo de nuestro cliente y ayuden a mejorar el resultado final de la actividad. Lealtad y respeto: estamos comprometidos con nuestros clientes, empleados, accionistas y generar repercusiones positivas de nuestra actividad. Honestidad: Somos honestos y coherentes entre lo que pensamos, hacemos, decimos y sentimos, enmarcado en la política de nuestra compañía. Responsabilidad: cumplimos nuestras obligaciones enfocadas en la excelencia haciendo un uso adecuado de los recursos.

#### Objetivos

La empresa se plantea en este punto, una revisión anual en materia de código ético para mantener actualizado su misión, visión y valores, de manera que este apartado sea también algo flexible y vivo, que podamos ir mejorando y ampliando constantemente.

### Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un SGC amplio y eficazmente establecido, que se estudia y revisa constantemente, y que cuenta con las herramientas de control necesarias para un correcto mantenimiento de sus procesos.

#### Comentarios

La empresa ha trabajado en el último año sobre los canales de comunicación con que contaba. Especialmente, su página web, dado que a través de este canal online llega a clientes y proveedores y otros agentes.

#### Objetivos

Nuestro SGC establece la mejora continua como su principal premisa, por este motivo, se revisan sus

procesos de comunicación y herramientas de control para detectar desviaciones o bien nuevas necesidades. En el último año, se ha trabajado intensamente en la necesidad de mejorar la comunicación y por eso se han establecido como objetivos un mejor control de la comunicación, revisión de parámetros de control y evaluación. Así como un riguroso estudio de las encuestas de satisfacción de clientes.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, todos nuestros departamentos y procesos son sometidos a auditorías de control que garantizan la correcta ejecución de procesos de trabajo.

#### Comentarios

La empresa plantea cada año un plan de auditorías internas de cara a la revisión continua de los procedimientos. De este modo tenemos un mejor y más eficaz control del trabajo que se realiza en todas y cada una de las áreas que componen nuestro sistema.

#### Objetivos

Nos planteamos aumentar el número de auditorías anuales e incorporar en las mismas nuevas herramientas y parámetros de control de transparencia de nuestro trabajo.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un SGC amplio y actualizado con la garantía de la certificación ISO 9001:2015 por AENOR.

#### Comentarios

La empresa cuenta con un indicador enfocado a la gestión de reclamaciones de clientes que nos permite controlar la resolución de incidencias, controlar mejor los puntos débiles del sistema y detectar áreas de mejora donde seguir trabajando.

#### Objetivos

La empresa se plantea para este año, disminuir su ratio de reclamaciones de clientes, ampliando su número de auditorías internas anuales. Por otra parte, también se plantea una mejor gestión de las reclamaciones que se controlará y valorará mediante las encuestas de satisfacción a clientes.

---

## Acercar la RSE al consumidor final



La empresa ha llevado a cabo en el último año un proyecto de nuevo diseño de su página web, con el objetivo de mejorar uno de sus principales canales de comunicación hacia el cliente final. La revisión de contenidos y desarrollo de conceptos nuevos ha sido fundamental para la mejora de comunicación que se perseguía desde la empresa. Dándose a conocer los principales valores de la empresa: "Innovación, lealtad y respeto, honestidad y responsabilidad"

---

## **Código Ético Comercial - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental. En el último año, la empresa ha tomado la iniciativa de renovar su propio Código Ético Comercial, para dar a conocer mejor sus valores tanto a sus clientes como a sus proveedores.

### **Comentarios**

Como punto de mejora en este aspecto, tenemos previsto el poner en marcha el desarrollo e implantación de un Código Ético Comercial, que nos permita abarcar con mayor eficacia todos los aspectos que implica el ámbito de la responsabilidad social.

### **Objetivos**

Nos encontramos en un estadio inicial, de desarrollo de este código ético comercial y empresarial, que con el tiempo esperamos poder implantarlo y comunicarlo a través de las diferentes fuentes que contamos en la actualidad, y así hacer partícipes a los tres grupos de interés de nuestra empresa.

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

### **Observaciones Genéricas**

En el último año, la empresa ha querido potenciar la comunicación a través principalmente de su nueva web, donde ofrece información relevante para el usuario.

### **Comentarios**

La incorporación a nuestra página web de la sección RSC fue definitiva para una correcta y total comunicación de cara a clientes y proveedores. A través de dicha sección RSC, damos a conocer nuestra participación en proyectos solidarios. Principalmente, los principales medios de comunicación en materia de RSC son nuestra web a través de dicha sección, y el apartado de noticias web donde publicamos noticias acerca de los proyectos y también de nuestro vínculo con el Pacto Mundial así como nuestro informe anual.

### **Objetivos**

En este sentido, la empresa se plantea finalizar con el nuevo diseño web en tres idiomas en los próximos meses y actualizar su apartado noticias con la publicación de noticias relevantes acerca de nuestro vínculo con el Pacto Mundial y renovación anual como socios.

## **Código QR para que los clientes consulten información social y medioambiental. - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías es una empresa proactiva, que intenta mantenerse siempre activa en la búsqueda de la mejora continua de sus productos y servicios, así como en introducir nuevos elementos que permitan evolucionar en materia social y medioambiental.

### **Comentarios**

Abadías trabaja de forma constante en reforzar su imagen, además valora mucho los avances tecnológicos y siempre está a la vanguardia de los avances que pueda aplicar en su actividad y sobre todo que puedan facilitar al cliente la consulta de sus productos, servicios, y líneas de actuación en materia social y medioambiental.

### **Objetivos**

La empresa desea poner en marcha un código QR desde el cual el cliente pueda consultar información en materia social y medioambiental. Para ello ha abierto un plan de acción donde se detallarán las etapas a llevar a cabo y fechas de consecución.

## **Indicador RSE a cliente - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una sección web desde la cual comunica sus líneas de actuación en materia de RSC.

### **Comentarios**

La empresa tiene una sección pública en su web desde la cual comunica sus líneas de actuación en materia de RSC, no obstante, su propósito es poner en marcha otras acciones para comunicar mejor a sus clientes sus propósitos y evolución de su política social y acciones.

### **Objetivos**

Abadías se ha propuesto poner en marcha nuevas acciones y también desea desarrollar un indicador que permita medir en cierta manera el impacto que tienen las nuevas acciones sobre el cliente y el resultado obtenido de su puesta en marcha.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases**

## de datos de clientes (LOPD)

Nuestra empresa ha trabajado durante el año 2017 en la actualización de un Código Ético comercial que le permita comunicar sus principales valores y líneas de actuación hacia sus clientes. Entre sus principales líneas de actuación encontramos: - Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes en cumplimiento de la LOPD. - Actualización de elementos y procesos de comunicación sobre LOPD hacia nuestros clientes según nueva normativa existente. - Adecuación a la nueva normativa LOPD

---

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

Abadías se ha ajustado a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

#### Comentarios

Abadías ha registrado todas las bases de datos que maneja en la Agencia Española de Protección de Datos, para dar conformidad por tanto a lo dispuesto en dicha normativa sobre el registro de archivos de bases de datos personales para fines comerciales y publicitarios. También ha desarrollado un documento de seguridad de la empresa, donde se registran todos los datos de acceso de importancia para la empresa.

#### Objetivos

Como objetivo relacionado, Abadías se plantea ampliar dicho documento de seguridad para convertirlo en un documento donde se detallen los protocolos a seguir para salvaguardar correctamente los datos que la empresa recoja.

### Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Abadías considera muy importante la existencia de un protocolo de cambio de contraseñas sobre sus aplicaciones y servicios web y correo. Por ello, es consciente de que este punto puede ser algo muy vulnerable hoy en día, para la correcta seguridad de la empresa.

#### Comentarios

La acción a llevar a cabo es la introducción dentro de nuestro actual documento de seguridad de un punto dedicado a describir el protocolo de cambio de contraseñas y ha definir la participación de las personas implicadas en el proceso.

#### Objetivos

En el próximo año, la empresa se plantea la introducción de este punto en el documento de seguridad.

### manual lopy - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con una parte del manual LOPD descrito, pero se plantea desarrollarlo ampliamente con la descripción detallada de un protocolo de actuación para las líneas de actuación más comunes en cuanto a seguridad uso y manejo de bases de datos personales de clientes.

#### Comentarios

La empresa se ha planteado desarrollar el actual manual de seguridad de datos, con la descripción detallada de un protocolo de actuación para las líneas de actuación más comunes en cuanto a seguridad uso y manejo de bases de datos personales de clientes.

#### Objetivos

Para la consecución de objetivos, se establecerá un plan de marketing donde se recojan las etapas a seguir a lo largo del año y las personas involucradas en ejecutar cada una de dichas etapas. Principalmente, lo enfocaremos en el desarrollo de un manual descriptivo, del protocolo a seguir ante cualquier duda, o bien problemática que surja sobre temas de seguridad informática y protección de datos personales de clientes (lopd) y gestión de los mismos a través de nuestras herramientas de comunicación on-line.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Desde 1995 la empresa cuenta con un SGC con un amplio apartado de indicadores que le permiten hacer un correcto seguimiento y control de los principales parámetros.

#### Comentarios

En cuanto a la seguridad en la gestión de bases de datos internas de la empresa, nuestro propósito es el de canalizar cualquier problemática o incidencia que pueda surgir en un departamento o persona responsable de seguridad, la cuál, conocerá perfectamente el protocolo a seguir y establecerá la solución con autoridad.

#### Objetivos

Nuestro principal objetivo, será el de establecer a la persona encargada de seguridad que también desarrollará el correspondiente protocolo de actuación.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

Nuestra empresa ha trabajado durante el último año en el desarrollo de un Código Ético comercial que

le permita comunicar sus principales valores y líneas de actuación hacia sus clientes. Entre sus principales líneas de actuación encontramos: - Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes. - Transparencia a la hora de mostrar la información sobre sus productos y servicios. - Difusión de su Misión, Visión y Valores empresariales a través de sus principales canales de comunicación.

---

## **Código Ético Comercial - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental. En el último año, la empresa ha tomado la iniciativa de renovar su propio Código Ético Comercial, para dar a conocer mejor sus valores tanto a sus clientes como a sus proveedores.

### **Comentarios**

Para la correcta implantación de este elemento, se ha abierto un plan de calidad anual, donde se ha detallado un calendario de acciones a nivel de plantamiento y revisión, propuesta inicial, aprobación por gerencia y comunicación de los nuevos valores: Finalmente, tras todo el proceso anterior descrito, la empresa ha renovado su código ético introduciendo nuevos conceptos. -

Definición de su Misión y Visión como empresa. -

Definición de sus Valores empresariales: "

Innovación, lealtad respeto, honestidad y responsabilidad"

### **Objetivos**

En el último año, la empresa ha tomado la iniciativa de renovar su código ético introduciendo nuevos conceptos. -

Definición de su Misión y Visión como empresa. -

Definición de sus Valores empresariales: "

Innovación, lealtad respeto, honestidad y responsabilidad" Con esta acción, se pretende incluir una línea de actuación, orientada a trabajar sobre la imagen de la empresa, mejorar la comunicación que ofrece la empresa de sus productos y servicios, para hacerlos más accesibles y cercanos a todos sus clientes, bajo cualquier circunstancia.

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

### **Observaciones Genéricas**

En el último año, se ha conseguido cumplir con el objetivo planteado para mejorar la comunicación a través de uno de nuestros principales canales: nuestra página

web. Principalmente, el nuevo diseño web ha permitido difundir una renovada política de RSC

### **Comentarios**

La empresa ha cumplido su objetivo de desarrollo de una nueva página web mejorando uno de sus principales canales de comunicación. Incorporándose en su sección RSC, nuevos conceptos: - Definición de su Misión y Visión como empresa. Y mejora en la definición de sus valores empresariales: - " Innovación, lealtad respeto, honestidad y responsabilidad"

### **Objetivos**

La empresa ha cumplido su objetivo de desarrollo de una nueva página web mejorando uno de sus principales canales de comunicación. Incorporándose en su sección RSC, nuevos conceptos: - Definición de su Misión y Visión como empresa. Y mejora en la definición de sus valores empresariales: - " Innovación, lealtad respeto, honestidad y responsabilidad"

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

### **Observaciones Genéricas**

Abadías trata de desarrollar nuevas medidas con el objetivo de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Para ello, incluyó en su sistema de gestión de la calidad, un indicador de control de la satisfacción del cliente.

### **Comentarios**

La empresa mantiene su certificación en ISO9001 y de este modo asegura sus procesos y por tanto la satisfacción del cliente final con nuestros productos y servicios. Una de las medidas que tenemos implantadas para el control de las desviaciones, es la realización de encuestas de calidad para medir la "satisfacción" de nuestros clientes. De forma anual, la empresa selecciona una muestra aleatoria entre todos sus clientes para que contesten un breve cuestionario. El feedback con nuestros clientes es muy importante para recabar información relevante acerca de la satisfacción en su compra. Mediante la posterior confección de un indicador que nos mostrará los resultados cuantitativos, obtendremos la información deseada para la toma de decisiones o implantar alguna medida correctora.

### **Objetivos**

La empresa se plantea cada año llegar al 100 % de encuestados contentos con su compra.

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

### **Observaciones Genéricas**

La empresa cuenta con un SGC que le permite trabajar mediante procesos bien definidos y contar con

herramientas eficaces para resolver todas las incidencias que puedan surgir durante el desarrollo de su actividad.

#### **Comentarios**

Nuestra empresa cuenta con una serie de indicadores que anualmente se van actualizando y permiten hacer el seguimiento oportuno a los principales elementos clave de nuestra empresa. Entre ellos, encontramos el indicador de control de incidencias, donde se estudia el tipo y origen de las incidencias y el resultado de su gestión desde el equipo de calidad.

#### **Objetivos**

Abadías se plantea anualmente para este indicador conseguir el 100% de resolución de sus incidencias.

---

## **Satisfacción del cliente**

El plan de acciones planteado para el año 2017 persigue la satisfacción del cliente, es por ello, que a la hora de diseñarlo se ha tenido en cuenta una clara orientación hacia el cliente. Estableciendo diversas líneas de actuación que trabajan de forma paralela dentro de la empresa para desembocar un aumento de la calidad en todas las áreas de la empresa para conseguir por último la satisfacción permanente del cliente.

---

### **Código Ético Comercial - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con varias Políticas de empresa, que cubren los ámbitos de Calidad, Recursos Humanos, Social y Medioambiental. En el último año, la empresa ha tomado la iniciativa de renovar su propio Código Ético Comercial, para dar a conocer mejor sus valores tanto a sus clientes como a sus proveedores.

#### **Comentarios**

La empresa ha renovado su código ético introduciendo nuevos conceptos. - Definición de su Misión y Visión como empresa. - Definición de sus Valores empresariales: " Innovación, lealtad respeto, honestidad y responsabilidad" Para ello, ha diseñado un plan de calidad donde se establece un sistema de gestión y tratamiento de los datos de clientes, según las pautas que nos marca la LOPD. Además, se encuentra inmerso en el diseño de un documento de seguridad propio, donde se recoge, información útil sobre el manejo de datos para el tratamiento óptimo de datos de clientes, así como los estándares de privacidad a establecer para la correcta manipulación de ficheros. Se ha abierto un plan de calidad específico para el estudio y establecimiento de acciones enfocadas a diseñar y poner en marcha acciones

de fidelización. La empresa ha empezado a diseñar acciones enfocadas a mejorar la información referida a sus productos y servicios, impulsando así la comunicación general de la empresa y sus principales valores de claridad y transparencia.

#### **Objetivos**

La empresa ha renovado su código ético introduciendo nuevos conceptos. - Definición de su Misión y Visión como empresa. - Definición de sus Valores empresariales: " Innovación, lealtad respeto, honestidad y responsabilidad" Y desarrollando otros ya definidos con anterioridad : - Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes. - Transparencia a la hora de mostrar la información sobre sus productos y servicios. - Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes en cumplimiento de la LOPD. - Establecimiento de planes de fidelización para crear relaciones duraderas con los clientes. - Mejorar los actuales procesos de comunicación con los proveedores, que nos permitan conocer mejor sus acciones en materia de RSE, Calidad.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo según ISO 9001:2008 que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

#### **Comentarios**

Desde el departamento de calidad y atención al cliente, se establecen los procedimientos aplicados a cada área de la empresa, éste departamento tiene como principal objetivo velar por la satisfacción del cliente. Este parámetro tiene un especial interés por nuestra empresa, la cuál, realiza anualmente diversas encuestas de calidad a través de las cuales mide el nivel de satisfacción de nuestros clientes y sobre todo el servicio de atención al cliente ofrecido.

#### **Objetivos**

El departamento de calidad y atención al cliente de Abadías se estableció en el año 1995 y ha ido desarrollando todo el sistema de gestión de la calidad actual, orientando a la empresa siempre hacia el cliente y la satisfacción total del mismo. Su objetivo principal es la mejora continua y por tanto seguiremos estudiando nuevas acciones y procedimientos que incorporaremos a las ya establecidas, mejorando así nuestro producto y servicio de atención al cliente. Como planes a corto y medio plazo, tenemos un plan de formación abierto para la profesionalización de los empleados y la implantación de un sistema de evaluación por desempeño del trabajo, que nos permita motivar al trabajador para obtener el mejor de los desempeños. Por otro lado, hemos abierto un plan



de actuación orientado a extender el concepto de calidad entre los empleados, reforzando su actitud y su compromiso hacia la empresa. Este punto se controlará mediante la medición del clima laboral a través de encuestas anónimas. Nuestro propósito principal es que su motivación revierta positivamente en la satisfacción del cliente y sobre todo en los servicios de atención al cliente.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías trata de desarrollar nuevas medidas con el objetivo de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Para ello, incluyó en su sistema de gestión de la calidad, un indicador de control de la satisfacción del cliente.

#### **Comentarios**

Nuestro actual indicador mide la satisfacción del cliente, a través de un ciclo de encuestas realizadas, previamente seleccionadas mediante un parámetro que se fija conjuntamente entre los departamentos de calidad y departamento comercial. Este indicador nos ofrece una gran cantidad de información sobre la opinión de nuestros clientes en incluso es una fuente maravillosa de información que nos permite tomar decisiones que afectarán a la mejora continua y satisfacción del cliente.

#### **Objetivos**

Se pretende reforzar este indicador estableciendo nuevos criterios que permitan obtener más y mejor información del cliente y que por otra parte sea para el cliente fuente de motivación, para que participe en nuestras encuestas y se sienta escuchado y valorado. La empresa ha diseñado un plan de calidad para determinar la forma de segmentar la muestra de población a la que se realizará dichas encuestas. La selección de la muestra puede estar sujeta a diferentes parámetros de interés, cambiantes de año en año. La selección de la muestra de población nos permite una mejor atención al cliente, obteniendo datos de máximo interés, y que serán estudiados y valorados para su posible introducción o adaptación al sistema de gestión.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un indicador interno que le permite conocer la opinión y valoración de sus clientes sobre la empresa.

#### **Comentarios**

Nuestro departamento de calidad organiza ciclos de encuestas que aplica según criterios de llamadas que se

establecen conjuntamente con el departamento comercial y gerencia.

#### **Objetivos**

La información obtenida a través de las encuestas nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes hacia nuestros productos y servicios. Además nos permite orientar nuestras acciones hacia objetivos más interesantes y obtener resultados más eficaces desde el punto de vista de la satisfacción del cliente. La empresa ha creado un plan de acción en ese sentido, a través del cuál, revisa cada año la muestra encuestada, y determina una nueva segmentación de la muestra para así se obtenga información de todo tipo de empresas, sectores... obteniendo así información variada, útil y de máxima relevancia.

---

## **Relación duradera con los clientes**

Nuestra empresa ha trabajado durante el último año en el desarrollo de un Código Ético comercial que le permita comunicar sus principales valores y líneas de actuación hacia sus clientes. Entre sus principales líneas de actuación encontramos: - El establecimiento de planes de fidelización para crear relaciones duraderas con los clientes. - Clara orientación al cliente, mejora de la comunicación con el cliente final mediante canales definidos y preparados para una mejor atención y mínimos tiempos de respuesta y solución de incidencias.

---

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte compromiso por la mejora continua.

#### **Comentarios**

Abadías está totalmente orientada a los clientes, por ello, se plantea de forma anual diversos objetivos encaminados a la satisfacción del cliente y la mejora continua de sus productos y servicio. De forma anual, se plantean nuevos criterios para la consecución de encuestas de calidad a nuestros clientes, de este modo cuidamos la comunicación con el cliente, nos ayuda a recibir información relevante, captar necesidades e inquietudes, alimentando nuestros informes de seguimiento sobre incidencias, y de este modo asegurándonos un nivel óptimo de resolución y garantía absoluta. Entre las acciones más inminentes, tenemos la



puesta en marcha de un plan de acción anual, que nos ayude marcar criterios anuales para segmentar la población a encuestar. Se establecerá un criterio de selección en función de las necesidades y/o criterios que se necesiten cubrir dicho año, podrán variar de año en año, por ello, al ser flexible se adaptará perfectamente a los objetivos de la empresa

### **Objetivos**

Nuestro primer objetivo es el ampliar nuestra actual muestra de clientes a encuestar, para poder contar con un volumen mayor de información relevante que nos permita un feedback eficaz

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías se ha ajustado a la normativa vigente existente en relación a protección de datos en territorio español.

#### **Comentarios**

### **Objetivos**

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad donde tiene establecidos varios procedimientos de trabajo según ISO 9001:2008 que se aplican desde el departamento de calidad y atención al cliente.

#### **Comentarios**

Nuestro sistema de la Calidad cuenta con un procedimiento específico para dar un soporte total a los clientes de la empresa, formado por una estructura de personas que trabajan con una clara orientación hacia el cliente.

### **Objetivos**

Entre nuestros propósitos por seguir desarrollando esta línea de la empresa, se encuentran, el desarrollo de acciones que promuevan la fidelización del cliente desde el punto de vista de la mejora continua y el buen hacer de la empresa.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, donde tenemos establecidas varias políticas de actuación encaminadas a la gestión empresarial responsable

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

#### **Observaciones Genéricas**

Desde 1995 la empresa cuenta con un SGC con un amplio apartado de indicadores que le permiten hacer un correcto seguimiento y control de los principales parámetros.

### **Comentarios**

Abadías tiene implantado un procedimiento para la gestión de incidencias y tratamiento posterior de la información recibida. Contamos con acciones muy concretas, en primer lugar las incidencias son recogidas por el personal de la empresa y trasladados al departamento de calidad para su gestión y trámite. Además contamos con un calendario de reuniones con gerencia, donde revisamos toda la información recogida y reportada de las encuestas de satisfacción, para estudiar posibles mejoras en el proceso.

### **Objetivos**

Abadías desea ampliar las acciones encaminadas a la mejora continua y satisfacción del cliente, y de este modo seguir trabajando por y para nuestros clientes. La información recabada de nuestros clientes nos permitirá la mejora de nuestros procesos, productos y servicios.

---

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

Abadías ha introducido en el último año nuevas propuestas en su plan anual de formación continua para todos sus trabajadores, con el objetivo de impulsar la profesionalidad de sus empleados. Esta medida, pretende principalmente mejorar la profesionalidad del trabajador y fomentar su implicación con la empresa, lo cuál revertirá directamente en el desarrollo de actividad en la empresa, consiguiendo una ejecución más precisa y por tanto más satisfactoria para el cliente.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías apoya los 10 principios en los que se basa el Pacto Mundial, por ello, consciente de la necesidad e importancia de promover una cultura empresarial orientada hacia la Calidad, revisa cada año sus procesos y los somete a estrictas auditorias que permitan detectar nuevos puntos de mejora con el propósito de extender la calidad a todas las áreas de la empresa y a cada uno de sus trabajadores.

#### **Comentarios**

Desde hace un año, la empresa trabaja de forma activa sobre la creación de su política de RSC, con el propósito de vincularla directamente con la política de Calidad de

la empresa, y conseguir con la sinergia de ambas, nos permita mejorar como empresa y ofrecer a nuestros clientes la plena satisfacción.

### **Objetivos**

La empresa ha revisado sus contenidos en materia RSC y definido con determinación su Misión, Visión y Valores empresariales. Con la renovación de su certificación en ISO 9001:2015, la empresa se engloba en un clima de trabajo orientado hacia la mejora continua. Persigue la creación y establecimiento de indicadores que nos aseguren la consecución de resultados óptimos y avance productivo en dicha área.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte compromiso por la mejora continua.

#### **Comentarios**

Desde el año 1995, la empresa está certificada por Aenor y cuenta con un SGC totalmente implantado y que persigue la mejora continua desde todos sus departamentos y trabajadores. A partir de ese momento, la empresa desarrolló su Política de Calidad, con el firme propósito de ofrecer un valor añadido a sus clientes, servicios y productos que siempre responden a sus expectativas. Cada año, se revisa esa Política de Calidad para alimentarla con nuevas acciones que nos permitan crecer como empresa

#### **Objetivos**

Se han abierto varias líneas de actuación sobre las cuáles, la empresa sigue trabajando para poder conseguir: >> Impulsar la sensibilización en materia medioambiental. >> Impulsar la profesionalidad de sus empleados. >>>Desarrollar un Código Ético comercial que permita a la empresa comunicar sus principales valores.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

#### **Comentarios**

Entre los objetivos marcados durante el año, se estableció una línea de actuación que perseguía: >> Impulsar la profesionalidad de sus empleados: Mediante diversas acciones - Creando planes de formación como medio para mejorar su profesionalidad y desarrollo de actividad en la empresa. - Promoviendo el buen

ambiente laboral e implicación con la empresa. - Mejorando los canales actuales de comunicación en la empresa o bien creando nuevos para promover la identificación del empleado con la entidad. - Implantar un sistema propio de evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa. -Fomentar todos los puntos anteriores para mejorar la calidad en la entidad a todos los niveles.

#### **Objetivos**

Entre los objetivos marcados durante el año, se estableció una línea de actuación que perseguía: >> Impulsar la profesionalidad de sus empleados.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad con procedimientos establecidos que nos permiten trabajar de forma ágil y eficaz. Nuestro sistema está diseñado de forma escalable, esto nos permite la revisión continua de nuestros procesos, estudiar puntos de mejora, y cada año plantearnos líneas de actuación que persigan la satisfacción del cliente.

#### **Comentarios**

Las auditorias periódicas y reuniones departamentales nos permiten obtener el feedback necesario para esa evolución tan necesaria. Cada año revisamos nuestro sistema para obtener información de posibles mejoras con el objetivo de llevar la calidad a cada rincón de la empresa y cada empleado.

#### **Objetivos**

Nuestro actual SGC es un sistema flexible que se mantiene activo y en continuo desarrollo. Esta capacidad de desarrollo le permite ser un elemento de mejora continua en la empresa en constante evolución. Las auditorias periódicas y reuniones departamentales nos permiten obtener el feedback necesario para esa evolución tan necesaria. Cada año revisamos nuestro sistema para obtener información de posibles mejoras con el objetivo de llevar la calidad a cada rincón de la empresa y cada empleado. Durante el último año hemos trabajado sobre varias líneas de actuación que nos permitirán conseguir los objetivos establecidos: >> Impulsar la sensibilización en materia medioambiental: >> Impulsar la profesionalidad de sus empleados. >>>Desarrollo de un Código Ético comercial que permita a la empresa comunicar sus principales valores.

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

### **Observaciones Genéricas**

Abadías Group cuenta desde 1995 con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado según ISO 9001 : 2008. Este SGC nos permite trabajar con procesos optimizados y verificados, ofreciendo a nuestros clientes garantía y satisfacción.

### **Comentarios**

Desde 1995 trabajamos según estándares y procedimientos certificados, sometidos previamente a estudio y revisión. A lo largo del año todos los procesos de trabajo son sometidos a estrictas auditorias que nos permiten mantener un nivel óptimo.

### **Objetivos**

La empresa tiene como objetivo a corto plazo adaptar su SGC a la nueva normativa y actualización de procedimientos según la ISO 9001: 2015

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, todos nuestros departamentos y procesos son sometidos a auditorias de control que garantizan la correcta ejecución de procesos de trabajo.

#### **Comentarios**

Se ha establecido un calendario de auditorias que permitan un correcto control de procesos de trabajo y garanticen la buena marcha del SGC Además, recientemente se ha diseñado un plan de actuación orientado a crear un sistema de evaluación por desempeño del trabajador, que nos permita valorar correctamente conocimientos, capacidades y habilidades del trabajador para su eficaz promoción e implicación con la empresa y puesto de trabajo. El buen clima laboral y una correcta política de recursos humanos orientada a impulsar al trabajador permite llevar la calidad a todos los niveles de la empresa.

#### **Objetivos**

Cada año se abrirá a primeros de año, un calendario de auditorías ajustadas a las necesidades decada departamento. Tomará forma la iniciativa de desarrollar un plan de evaluación por desempeño de los trabajadores que nos permita un estudio de conocimientos y capacidades eficaz y evaluación correcta del puesto.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Desde 1995 la empresa cuenta con un SGC con un amplio apartado de indicadores que le permiten hacer un correcto seguimiento y control de los principales parámetros.

#### **Comentarios**

En ese listado de indicadores encontramos varios orientados a controlar el parámetro gestión de las incidencias. Por un lado, contamos con un indicador donde se detallan y estudian las incidencias producidas con pedidos servidos o bien las producidas durante el proceso de producción, así como su origen y problemática principal. Por otro lado, contamos también con información relacionada a partir de las encuestas de calidad realizadas a nuestros clientes.

#### **Objetivos**

Este punto se encuentra completamente cubierto, ya que la empresa cuenta con indicadores muy precisos para el control y gestión de incidencias. No obstante, se ha decidido este año implantar en la empresa una política orientada a ampliar el concepto de calidad en ir más allá y estudiar posibles mejoras, es por ello que se ha decidido una revisión de los indicadores actuales y estudio de los mismos así como de los procesos relacionados con la gestión de incidencias. El objetivo principal es reducir tiempos de respuesta y resultar más eficaz en la solución de incidencias. Así como mejorar los procesos de revisión de producción y mejorar nuestro ratio de detección.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

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

Abadías Group ha incluido entre sus principales acciones a llevar a cabo un plan de formación para impulsar la profesionalidad de sus empleados y obtener así una ejecución más precisa en su actividad y optimización de sus procesos y resultados.

---

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

#### Comentarios

Se empresa persigue la excelencia como empresa, y por ello quiere impulsar la profesionalidad y desarrollo de los trabajadores de la empresa con el propósito de que revierta en la actividad de la empresa. También desea promover el buen ambiente laboral e implicación con la empresa, para ello se ha planteado mejorar los canales actuales de comunicación en la empresa o bien creando nuevos para promover la identificación del empleado con la entidad. Está trabajando para Implantar un sistema propio de evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa. Todos los puntos anteriores están orientados a mejorar la calidad en la entidad a todos los niveles.

#### Objetivos

La empresa ha abierto un plan de formación anual, que permita estudiar posibles carencias y /o introducir formación complementaria a sus conocimientos para su promoción interna.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

#### Comentarios

Con motivo de impulsar la profesionalidad del trabajador hemos creado un plan de acción a través del cual se establecen las etapas a seguir según calendario establecido. Entre las acciones previas, encontramos el estudio de competencias, conocimientos de los empleados y revisión del puesto, para posteriormente establecer las nuevas necesidades formativas.

#### Objetivos

Como objetivos, nos hemos planteado durante el actual año, terminar la revisión de competencias y revisión de puestos y tener claros los criterios formativos necesarios.

### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

El nuevo plan de formación abierto, tiene como objetivo la profesionalidad de nuestros empleados. Será importante para la empresa, evaluar a final de año las acciones formativas realizadas y el resultado obtenido, valoración hecha por el trabajador, y su aportación al puesto de trabajo.

#### Objetivos

Los objetivos planteados en este punto son la realización de una evaluación anual sobre la formación recibida por los trabajadores, para medir los resultados obtenidos y reportarlos al plan de acción.

### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Entre las acciones más inmediatas tenemos la evaluación de la formación, como acción y como indicador más claro y preciso. Con el reporte anual de la formación realizada estaremos obteniendo información para orientar nuestras próximas acciones formativas.

#### Objetivos

Tras formalizar el calendario de acciones de formación y tras su ejecución, habrá una evaluación anual para obtener información precisa sobre su correcta aplicación o bien si se debiera cambiar en próximas acciones formativas. Éste será nuestro primer indicador para más adelante ir creando otros.

---

## Conciliación familiar y laboral

Nuestra empresa trabaja incansablemente sobre este punto, concedora de las nuevas necesidades que surgen en la sociedad y de la necesidad creciente de implantar medidas que permitan una mejor conciliación familiar y laboral para sus empleados.

---

### Convenio Colectivo - Política

#### Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos donde el trabajador puede acceder de forma libre para realizar cualquier consulta sobre su contratación y derechos como trabajador. La empresa



pone así, a disposición del trabajador, todo el material informativo necesario en relación al tema laboral.

### **Política de RRHH - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Una de las herramientas que nos ayuda como empresa a mantener una relación transparente con nuestros empleados así como una comunicación fluida, es el contrato de trabajo.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

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

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una política de recursos humanos que refleja las líneas generales en material laboral, donde se da a conocer sus principales líneas de actuación en materia de conciliación familiar y laboral.

#### **Comentarios**

La empresa cuenta con un procedimiento de actuación para el estudio de los casos que puedan surgir en materia de conciliación familiar y laboral. El departamento de recursos humanos junto con la gerencia de la empresa, son los principales agentes encargados de la valoración y estudio de cada caso.

#### **Objetivos**

Abadías busca como resultado, el óptimo equilibrio entre la vida familiar y profesional de sus empleados, como base de la motivación y rendimiento del trabajador.

**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**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una Política de Recursos Humanos

que estudia las necesidades de los empleados por departamentos para poner en marcha medidas y acciones formativas encaminadas a la motivación del personal y su eficacia en el trabajo.

#### **Comentarios**

Sobre este punto en concreto, queremos llevar a cabo una política de recursos humanos que contemple medidas de conciliación laboral para aquellos trabajadores con cargas familiares además de las medidas ya llevadas a cabo en cuanto a un horario intensivo que nos permita tener buena parte de la tarde libre.

#### **Objetivos**

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria (horario intensivo) 100%, Jornada reducida 20%, Teletrabajo 0%, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso 100%,)

---

## **Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados**

Desde el pasado año, se ha establecido un sistema propio de valoración por desempeños del trabajador, que le está permitiendo a la empresa un mejor conocimiento de las aptitudes y capacidades del trabajador así como su correcta promoción dentro de la empresa, obteniendo un mejor desempeño dentro del puesto y llevando la calidad a cada rincón de la empresa.

---

### **Política de RRHH - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

A lo largo de estos tres años, se ha desarrollado una política de recursos humanos donde se hace hincapié en el conjunto de valores basados en los principios de normas laborales y derechos humanos.

#### **Comentarios**

Durante el año pasado se estudió la posibilidad de incluir en la actual política de RRHH un punto dedicado a la creación e implantación de un sistema propio para el estudio del trabajador por desempeños. Para una correcta implantación, se ha abierto un plan de calidad a primeros de año con el calendario de acciones detallado. Entre las acciones principales, tenemos prevista una encuesta de valoración al personal para medir el clima laboral.

#### **Objetivos**

La empresa se propone incluir a lo largo del año, en su actual política de RRHH un punto dedicado a lo que

pretende ser un sistema de evaluación del desempeño del trabajador. Y como inicio , considera la posibilidad de realizar una encuesta personal para valorar el clima laboral.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

#### **Comentarios**

El desafío de nuestro departamento de recursos humanos sobre este punto es, llevar a cabo un estudio completo y constante de aprovechamiento de las capacidades de nuestros trabajadores.

#### **Objetivos**

Como línea a seguir y que actualmente tenemos implantada, cada año se abre un plan de formación, con el que se pretende hacer un estudio de las necesidades formativas existentes para ofrecer al personal líneas formativas de reciclaje que les permita una mejora en la ejecución de sus tareas.

### **Evaluaciones - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Principalmente se trabajará para desarrollar un sistema propio de evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa.

#### **Objetivos**

Su principal objetivo, la correcta evaluación y valoración del trabajador, de cada uno de los puestos que existen en la empresa y su correcta promoción interna.

### **Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

En el último año se han abierto varias líneas de actuación sobre las que se ha trabajado y se seguirá trabajando durante el presente año para impulsar la motivación de los trabajadores y su identificación con la empresa: - Creando planes de formación como medio para mejorar su profesionalidad y desarrollo de actividad en la empresa. - Promoviendo el buen ambiente laboral e implicación con la empresa. - Mejorando los canales actuales de comunicación en la empresa o bien creando nuevos para promover la identificación del empleado con la entidad. - Implantar un sistema propio de

evaluación por desempeños en el trabajo que permita valorar adecuadamente los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador para su correcta promoción en la empresa. -Fomentar todos los puntos anteriores para mejorar la calidad en la entidad a todos los niveles.

#### **Objetivos**

La empresa pretende aumentar la motivación del empleado para que revierta en un aumento de la optimización del trabajo y la calidad de sus procesos de atención al cliente. Como objetivo, pretende conseguir una mayor motivación e identificación del trabajador con la empresa. Para ello utilizará la encuesta de clima laboral, para conocer intereses o inquietudes de los empleados y estudiarlos en profundidad para actuar sobre ellos.

---

## **Buen ambiente laboral**

La empresa ha desarrollado un plan de formación enfocado a impulsar la profesionalidad del trabajador, fomentando el buen ambiente laboral y aumentado su implicación e identificación con los valores de la empresa. Para ello, se ha establecido un sistema de valoración por desempeño en el puesto, que permitirá un mejor conocimiento de los conocimientos, capacidades y aptitudes del trabajador así como también nos permitirá su correcta promoción dentro de la empresa, impulsando así su motivación e implicación.

---

### **Línea estratégica de la compañía - Política**

#### **Comentarios**

La empresa ha considerado dentro de su plan estratégico anual la necesidad de abrir una línea de trabajo encaminada a favorecer el buen clima laboral entre los trabajadores, así como se ha planteado incluir también para este año un sistema que permita estudiar las competencias y aptitudes de cada trabajador y darle una promoción correcta dentro de la empresa.

#### **Objetivos**

Nuestro gran objetivo sobre este punto será, conseguir un profundo estudio de competencias, conocimientos y aptitudes de cada trabajador para su correcta promoción interna, de este modo conseguir una elevada motivación entre el personal que revierta en eficacia y optima atención al cliente.

### **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene un procedimiento específico para estudio y revisión de acciones formativas para el personal de la empresa.

### **Comentarios**

Tras el análisis realizado el año pasado, la empresa se ha planteado diseñar e implantar un plan de formación que favorezca la profesionalidad del personal de la empresa de cara a mejorar sus conocimientos, favorecer su reciclaje y competencias.

### **Objetivos**

Nuestro plan de acción encaminado a la motivación del personal y correcto desarrollo dentro de la empresa tiene como factor principal el desarrollo o puesta en marcha de un plan de formación para favorecer el reciclaje y promover la profesionalidad del personal en todas y cada una de las áreas.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La empresa cuida de sus empleados y favorece la

comunicación con ellos.

### **Comentarios**

Con motivo de detectar posibles situaciones de conflicto laboral, la empresa decidió hacer de forma anual un estudio sobre satisfacción laboral a todos sus empleados. Se está diseñando un breve cuestionario anónimo para poder pasar anualmente a nuestros empleados y detectar si los hay, posibles conflictos y de esta manera resolverlos de forma precoz.

### **Objetivos**

La empresa está trabajando en el diseño de este cuestionario y se plantea poder disponer de un primer borrador en los próximos meses para hacer un estudio piloto previo y definir posteriormente el definitivo.

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

### **Observaciones Genéricas**

Abadías valora la buena comunicación con sus empleados y por eso establece premisas de trabajo que vayan orientadas a una mejora general.

### **Objetivos**

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Cumplimiento de la normativa

Nuestros valores éticos son aplicables y extensibles a nuestros proveedores, a los que evaluamos continuamente.

---

### Política de Calidad - Política

#### Observaciones Genéricas

Abadías ha desarrollado una Política de Calidad donde se pone de manifiesto nuestro fuerte compromiso por la mejora continua.

#### Comentarios

En materia de Proveedores, establece un procedimiento de Evaluación Continua que permite a la empresa controlar las posibles desviaciones y tomar medidas a tiempo.

#### Objetivos

La empresa, a través de la Política de Calidad ya establecida y de los procedimientos ya existentes en materia de Evaluación de Proveedores, estudia incorporar nuevos parámetros de control de la normativa existente en materia de conducta de nuestros proveedores.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Abadías promueve entre sus trabajadores su Política de Calidad, Recursos Humanos y de Responsabilidad Social y Medioambiente, conscientes de la importancia de una correcta difusión y comunicación de las medidas tomadas por la empresa y de las acciones que ésta lleva a cabo.

#### Comentarios

La empresa trabaja constantemente en la difusión de su política de calidad y de su código ético, en el último año, se ha favorecido a través de la publicación de su nueva web y mediante la publicación de su Misión, Visión y Valores ha quedado patente su intención de reforzar la comunicación hacia clientes y proveedores.

#### Objetivos

Nuestra empresa, sigue la premisa de la mejora continua, por tanto, aunque en el último año ha establecido su Misión, Visión y Valores y los ha difundido a través de la publicación de su nueva web, se plantea como objetivo, el seguir trabajando en el estudio de nuevas herramientas que le permitan controlar mejor y con más precisión las acciones de sus proveedores en materia de RSE.

## Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

La empresa cuenta con un SGC establecido desde el año 1995, con procedimientos establecidos y estandarizados, sobre el cuál se trabaja de forma continua.

#### Comentarios

Nuestro SGC cuenta con un procedimiento específico para la evaluación de proveedores, de este modo se controla las posibles desviaciones que pueda haber y se establecen medidas tanto preventivas como correctivas, éstas últimas aplicables si se ha producido una desviación en cuanto a los estándares establecidos.

#### Objetivos

Nuestro SGC, es flexible y está en continua revisión y mejora continua, es por ello, que nos planteamos revisar las herramientas y parámetros de evaluación de proveedores para que continúen siendo eficaces medidas de control.

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro y según el cuál se viene trabajando de forma eficaz desde el año 1995. Recientemente hemos renovado nuestro certificado en ISO 9001:2015 tras la auditoría de Calidad realizada y certificada por Aenor.

#### Comentarios

La empresa cuenta con una herramienta eficaz de control, a través de las auditorías internas que se vienen realizando anualmente se detectan desviaciones y nos permite reaccionar ante ellas de forma eficaz.

#### Objetivos

El objetivo que se plantea la empresa en esta cuestión, es aumentar el número de auditorías llevadas a cabo para minimizar los tiempos de detección de desviaciones y también detección oportunidades de mejora o necesidades gracias al estudio y revisión de los procedimientos relacionados.

---

## Evaluación de proveedores

Tras la renovación de nuestra certificación ISO 9001:2015, nuestro actual Sistema de Gestión de la Calidad, ha reforzado su protocolo de evaluación de los proveedores de la empresa. De este modo, cada año confirmamos que cumplen con una serie de parámetros necesarios para garantizar un servicio y producto óptimos.



---

## Política de Calidad - Política

### Observaciones Genéricas

Nuestro actual sistema de calidad cuenta con un protocolo de actuación que contempla la evaluación de proveedores. Cada año, la empresa revisa es proceso de evaluación y estudia sus posibles mejoras, para introducir aquellas acciones que permitan un mejor conocimiento de nuestros proveedores en materia de RSE y gestión de la Calidad en sus procesos.

### Comentarios

En el último año, la empresa ha revisado y mejorado este proceso, incorporando nuevas directrices que vayan encaminadas a un mejor sistema de evaluación del proveedor y mejora del feedback con él. Estableciendo en el sistema de evaluación de proveedores, nuevos parámetros de control orientados a evaluar la introducción de medidas medioambientales sostenibles y elementos y materiales más respetuosos con el medio ambiente. Nuestro actual SGC -Sistema de Gestión de la Calidad, es flexible y está orientado hacia la mejora continua, esto ha permitido un estudio y revisión del actual sistema de evaluación de proveedores y establecer puntos de mejora.

### Objetivos

La empresa ha ampliado en el último año su plan de calidad encaminado a conseguir un mejor conocimiento de nuestros proveedores en materia de RSC. Este plan de calidad cuenta con el respaldo de nuestras políticas de Calidad, Medioambiental, PRL y RSC, siempre en constante evolución, que marcarán las directrices a seguir por la empresa durante el año para avanzar en materia de RSC y en concreto, permitirá desarrollar los métodos necesarios para conocer mejor a nuestros proveedores y sus líneas de actuación en materia de RSC. Con ese propósito, se pusieron en marcha las siguientes medidas: - Revisión y estudio del actual sistema de evaluación del proveedor, para plantear nuevas medidas y mejoras. - Establecimiento de pautas con el proveedor para conocer sus líneas de actuación en materia RSC y ética empresarial. -Desarrollo de un sistema de puntuación y filtro proveedores, basado en el punto anterior, que ofrezca las mejores garantías en selección de proveedores. - Desarrollo de un sistema de evaluación escalable que permita seguir desarrollándose e introducir mejoras paulatinas , y que permita una fácil adaptación y ejecución en la empresa. - Introducción de este nuevo sistema de evaluación de proveedores en el departamento de compras informando a todo el personal relacionado de su puesta en marcha así como verificar su correcta implantación. - Mejorar el feedback con nuestros proveedores.

## Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La empresa quiere establecer un sistema de evaluación de proveedores que ofrezca las máxima garantía.

### Comentarios

La empresa desea mejorar el actual sistema de evaluación de proveedores, por ello ha introducido un sistema de revisiones, sistema de puntuación y filtro, además de nuevos parámetros de medida como la "producción sostenible y respetuosa" Los cambios realizados sobre este proceso vienen determinados por un estudio previo y continuas revisiones sobre el mismo, incluidas un plan de calidad detallado donde se recogen las etapas a llevar a cabo y personas encargadas de su puesta en marcha y ejecución.

### Objetivos

Nuestro principal objetivo es la mejora continua, ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes, y ello pasa por un servicio y producto impecable por parte también de nuestros proveedores, dado que ello revierte en nuestra imagen ante el cliente. Además, tras la última revisión de los procesos relacionados, se ha introducido nuevos parámetros de control y medida de idoneidad de proveedores, siendo determinante la producción sostenible y respetuosa.

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, todos nuestros departamentos y procesos son sometidos a auditorias de control que garantizan la correcta ejecución de procesos de trabajo.

### Comentarios

### Objetivos

La empresa se plantea como principal objetivo en materia de Proveedores, conseguir una producción más responsable y sostenible, para ello ha introducido nuevos parámetros de control en la evaluación de sus proveedores.

## Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

A nivel comunicación con el proveedor, contamos con un trato bastante personalizado con cada uno de ellos, pero no existe nada establecido.

### Comentarios

Para una mejora de la comunicación con el proveedor,

estableceremos un protocolo dirigido al estudio personalizado de capacidad y condiciones de cada proveedor, revisión periódica de las mismas y posibilidad de actualización y estudio de mejores ofertas encaminadas a la motivación conjunta y mejora de la relación profesional.

#### **Objetivos**

Nuestros objetivos a medio plazo son desarrollar el actual sistema de evaluación de proveedores para que de verdad sea un sistema práctico y eficaz de gestión de capacidades.

#### **Porcentaje de nuevos proveedores a los que se evalúa según cumplimiento de medidas de RSE - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Abadías trabaja cada día en la mejora continua de sus procesos, y por ello establece un protocolo específico para la evaluación de proveedores.

##### **Comentarios**

Abadías cuenta con un proceso de evaluación de proveedores totalmente implantado en la empresa y asimilado, que desea ir desarrollando y ampliando para una mejor gestión y valoración de sus proveedores. en materia de RSC.

##### **Objetivos**

Abadías desea desarrollar su actual sistema de evaluación de proveedores para conocer con mayor amplitud las líneas de actuación en materia de RSC de todos sus proveedores.

---

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

Abadías ha actualizado en el último año su canal de RSC publicado en su página web, canal de comunicación orientado hacia sus clientes y proveedores. De esta manera, da a conocer a los agentes externos una parte importante de su ética empresarial y de sus líneas de actuación en materia RSC. De igual modo, desea conocer más sobre sus proveedores, por ese motivo ha establecido un sistema de evaluación de proveedores desde el cuál controla sus actuaciones para garantizar un nivel óptimo de responsabilidad y ética empresarial adecuada.

---

#### **Política de RSC - Política Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una política social establecida y que se conoce a modo interno, dándose a conocer a través de su página web ciertas líneas de actuación.

#### **Comentarios**

Abadías pretende dar a conocer más ampliamente su política social, a través de noticias publicadas en la página web, comunicados emitidos a sus clientes, apertura de nuevas líneas de actuación en materia de RSC y publicación en la web, publicación de apartado propio en el catálogo de la empresa. En cuanto a los proveedores, envío de comunicados online donde se le indique sobre nuestra política RSC, nuevas acciones llevadas a cabo en materia social, difundir nuestra participación como socio del Pacto Mundial, etc

#### **Objetivos**

La empresa se plantea participar más activamente en el proceso de dar a conocer el campo de la RSC entre sus proveedores, que les permita un mayor acercamiento a nuestra ética empresarial y a la línea general de actuación de la empresa.

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un sistema propio de evaluación de proveedores, gracias al cual, controlamos y valoramos al proveedor según su actuación.

##### **Comentarios**

Como ya se ha explicado anteriormente, la empresa cuenta con un sistema de evaluación de proveedores activo, pero desea ampliarlo y mejorar la comunicación con ellos, a través de visitas a sus instalaciones, entrevistas personales, política de calidad, sistema de gestión de la calidad implantado o no, certificaciones de buenas prácticas en su haber...

##### **Objetivos**

Como ya se ha explicado anteriormente, la empresa cuenta con un sistema de evaluación de proveedores activo, pero desea ampliarlo y mejorar la comunicación con ellos, para tener más información sobre si tiene o no política social implantada o fase en la que se encuentra, así como certificaciones de buenas prácticas que den garantías de su buen hacer y de que sigue pautas para cumplir con las premisas que promueve el Pacto Mundial.

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

##### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con un proceso de trabajo llamado "evaluación de proveedores" que certifica cada año.

**Comentarios**

Abadías desea ampliar este proceso de evaluación de proveedores para conseguir que sea un sistema eficaz de comunicación con el proveedor y de conocimiento del mismo. Por ese motivo, hace ya tiempo incluyó en dicho proceso la necesidad de pedir a cada proveedor del área

de producción, políticas, certificaciones ..

**Objetivos**

La empresa desea poner en marcha un indicador eficaz con el que medir la profundidad con la que cada proveedor tiene implantada su ética empresarial y sus líneas de actuación.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

---



GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Entre las medidas propuestas el pasado año, se encontraba el de evaluar las tecnologías actuales y desarrollar una propuesta de mejora que favoreciera el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Por ello, tras un estudio técnico previo y el desarrollo de una propuesta a media, la empresa valora la necesidad de cambio de los equipos informáticos de trabajo en la oficina, por estaciones de bajo consumo energético.

---

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Medioambiental, Social, y de Recursos Humanos y Seguridad PRL. En el ámbito medioambiental, se ha trabajado intensamente en el último año sobre el concepto de "sostenibilidad" y sus aplicaciones en nuestros procesos de producción. Se han revisado los materiales y demás elementos empleados para realizar una valoración y posteriormente se ha estudiado una alternativa a productos y materiales más respetuosos con el medio ambiente.

#### Comentarios

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

#### Comentarios

Nuestra empresa revisa cada año sus políticas de actuación y estudia nuevas propuestas de mejora. En materia medioambiental, la empresa se plantea desarrollar un manual de buenas prácticas donde se planteen nuevas medidas a tomar.

#### Objetivos

Entre las principales medidas de buenas prácticas a tomar, están la reducción del consumo del papel, inversión en tecnología más limpia, mayor conocimiento sobre nuestro impacto medioambiental.

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías tiene un sistema de gestión de la calidad implantado a través del cual cuenta con políticas de actuación definidas que le permiten plantearse una revisión continua de sus procesos y un posterior estudio y desarrollo de mejoras a implantar.,esta política está complementada con la correspondiente al tema medioambiental.

#### Comentarios

Nuestro sistema de gestión de la calidad cuenta con procesos de evaluación continua que nos permiten

### Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad maduro y según el cuál se viene trabajando de forma eficaz desde el año 1995. Recientemente hemos renovado nuestro certificado en ISO 9001:2015 tras la auditoria de Calidad realizada y certificada por Aenor.

#### Comentarios

#### Objetivos

---

## Falta de control del volumen de materiales impresos

Abadías Group, ha seguido trabajando en el último año sobre su plan de mejora medioambiental mediante introducción de nuevas medidas de control del volumen de materiales impresos e introducción de nuevos materiales y recursos más respetuosos con el medio ambiente. La empresa desea impulsar entre sus trabajadores el concepto de

PAPERLESS, y ha desarrollado un plan de comunicación para divulgar las ventajas que ofrece y nuevas necesidades que este comportamiento requiere.

---

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

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Medioambiental, Social, y de Recursos Humanos y Seguridad PRL. En el ámbito medioambiental, se ha trabajado intensamente en el último año sobre el concepto de "sostenibilidad" y sus aplicaciones en nuestros procesos de producción. Se han revisado los materiales y demás elementos empleados para realizar una valoración y posteriormente se ha estudiado una alternativa a productos y materiales más respetuosos con el medio ambiente.

### **Comentarios**

Estas políticas son revisadas cada año, con el objetivo de revisión profunda de los términos y acciones descritas, con el propósito claro de mejora continua.

### **Objetivos**

Nuestro propósito en este ámbito, es seguir desarrollando nuestras políticas actuales para intentar ampliarlas con nuevas acciones que nos hagan crecer como empresa responsable, profesional y transparente.

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

### **Observaciones Genéricas**

Abadías, empresa solidarizada con el medio ambiente, se encuentra actualmente estudiando la posibilidad de incorporar una nueva política de reciclaje que permita un mayor y mejor control de los recursos de papel en la empresa.

### **Comentarios**

La empresa desea tener un mayor control y conocimiento sobre los recursos papel consumidos e impresos. Para ello, se está desarrollando una política de reciclaje que se difundirá por la empresa para conocimiento de todos los empleados.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo con respecto a este punto es la bajada de impresión de papel, mediante un mayor control y mediante la comunicación de una política de reciclaje que promueva entre los trabajadores la concienciación de control del consumo innecesario.

## **Conjunto de buenas prácticas para reducir el**

## **consumo de papel - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

### **Comentarios**

Como empresa comprometida con el medioambiente

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

### **Observaciones Genéricas**

Abadías tiene un sistema de gestión de la calidad implantado a través del cual cuenta con políticas de actuación definidas que le permiten plantearse una revisión continua de sus procesos y un posterior estudio y desarrollo de mejoras a implantar.,esta política está complementada con la correspondiente al tema medioambiental.

### **Comentarios**

La empresa fomenta la política del PaperLess - dado que en la actualidad contamos con equipos y recursos tecnológicos necesarios que nos permitan trabajar con formatos digitales alternativos.

### **Objetivos**

La empresa ha planteado varias herramientas de control de los materiales de oficina para corregir posibles desviaciones y el excesivo uso de papel. Tras el estudio previo de dichas propuestas se pondrá en marcha en próximos meses para realizar un estudio piloto y valorar su viabilidad e idoneidad.

## **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

### **Comentarios**

Abadías puso en marcha un sistema de limpieza de residuos dentro del almacén, que nos permite trabajar de forma más limpia y respetuosa con el medio ambiente. Por otro lado, tenemos actualmente un proceso de reciclaje de consumibles de impresión que incluye además, la recogida de dichos consumibles y otros recursos informáticos fuera de uso, y su depósito en un punto verde de recogida para su correcto procesamiento.

### **Objetivos**

Nuestro propósito en este ámbito, es el desarrollo de una acción específica para el control del uso de recursos de impresión y disminución de recursos papel en oficina.

---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Tras el estudio realizado en el último año sobre las nuevas necesidades del mercado, se lanza una línea ABASOST, línea de productos más sostenible y comprometida con el medio ambiente. También se revisa y valora los materiales y otros elementos utilizados durante la producción y se presenta una propuesta de elementos más respetuosos con el medio ambiente, para una producción más responsable y sostenible.

---

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Medioambiental, Social, y de Recursos Humanos y Seguridad PRL. En el ámbito medioambiental, se ha trabajado intensamente en el último año sobre el concepto de "sostenibilidad" y sus aplicaciones en nuestros procesos de producción. Se han revisado los materiales y demás elementos empleados para realizar una valoración y posteriormente se ha estudiado una alternativa a productos y materiales más respetuosos con el medio ambiente.

#### Comentarios

En el plan de acción abierto, se indican las etapas en las que se encuentra dividido, y en cada uno de ellas, se define las líneas de actuación a llevar a cabo. En primer lugar, se realizará una valoración de los procesos y materiales relacionados. Para posteriormente realizar una búsqueda de alternativas y mejoras que permitan conseguir los objetivos en material de sostenibilidad y responsabilidad medioambiental. Una mejora en el proceso de evaluación y control de nuestros proveedores, favorecerá el éxito de esta medida. El lanzamiento de la línea ABasost permitirá una comunicación más eficaz entre la empresa y el cliente final, permitiendo la captación de nuevas necesidades relacionadas.

#### Objetivos

Perseguimos una producción más respetuosa y sostenible, objetivo que iremos controlando mediante la consecución de un plan de acción en sus diferentes

etapas.

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

#### Observaciones Genéricas

La empresa ha establecido a través de su política de calidad, medioambiental y de PRL la necesidad de introducir una serie de mejoras en sus procesos de producción con motivo de alcanzar sus objetivos en materia medioambiental.

#### Comentarios

La empresa ha revisado los procesos de evaluación de proveedores existentes, con motivo de detectar mejoras e implantarla. Esto implica también una revisión de los procesos de compra, dado que desembocan en nuestros proveedores, y por lo tanto en sus productos y/o servicios, lo cual repercute en el producto final que ofrecemos. La introducción de nuevos parámetros de evaluación de proveedores y la búsqueda de alternativas más "sostenibles" nos permitirán acatar nuestros nuevos objetivos.

#### Objetivos

La empresa establece unos objetivos muy claros en materia medioambiental: "conseguir una producción más sostenible y respetuosa" En Abadías estamos comprometidos con el medio ambiente. Ponemos a disposición de la empresa una gran variedad de productos como, bolsas, bolígrafos, libretas o memorias USB totalmente ecológicos. Estos productos están elaborados con técnicas sostenibles pensados para minimizar el impacto ambiental. Desarrollados para generar un impacto de nuestra actividad más sostenible y ofrecer a nuestros clientes la oportunidad de usarlos para incrementar el perfil sostenible de sus eventos, cursos y acciones promocionales.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Abadías trabaja de forma transparente con todos sus clientes, todos nuestros departamentos y procesos son sometidos a auditorías de control que garantizan la correcta ejecución de procesos de trabajo.

#### Comentarios

A través de un exhaustivo plan de auditorías anuales, la empresa verifica la consecución de objetivos o bien detecta a tiempo posibles desviaciones. La investigación de mercado también ha sido pieza clave para la búsqueda de alternativas más ecofriendly.

#### Objetivos

Somos una empresa comprometida con el medio ambiente, por ello, nuestros procesos son flexibles y

abiertos a mejoras que nos permitan obtener los objetivos y resultados esperados. En el último año, hemos hecho hincapié en la necesidad de: - Confección Sostenible Nuestra producción se realiza de forma responsable y sostenible, con elementos respetuosos con el medio ambiente, sin productos contaminantes con el fin de minimizar el impacto ambiental. -Producción con material algodón FAir Trade. Hemos introducido parámetros de control para que nuestras producciones con sello algodón Fair Trade sean más respetuosas mediante uso de : Productos sostenibles Algodón orgánico, cultivado sin fertilizantes ni pesticidas. Reciclable y de comercio justo. Con Sello FAIRTRADE. PET Productos elaborados con plástico reciclado para reducir la contaminación atmosférica y ahorrar más energía. Azo free Productos coloreados, durante su producción, con tintas libres de plomo y nitritos. No contamina. Metales-Zinc-Cadmio free No empleamos aleaciones de metales pesados en nuestro sistema de producción para evitar elementos perjudiciales para la salud y el medio ambiente.

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Abadías Group ha establecido en la empresa una línea de actuación dirigida a impulsar la sensibilización en materia medioambiental, con la que pretende principalmente: - Optimizar el uso del papel en la entidad, promoviendo internamente entre los trabajadores el concepto de PAPERLESS - OFICINA SIN PAPELES. - Controlar mejor el volumen de los materiales impresos. Y estableciendo como objetivo a largo plazo, el estudio de viabilidad para la implantación de un estándar de firma digital en sus procesos de contratación. - Revisión de productos utilizados hasta ahora en oficina y cambio por otros productos más respetuosos con el medio ambiente.

---

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una serie de políticas de empresa que cubren los ámbitos de Calidad, Medioambiental, Social, y de Recursos Humanos y Seguridad PRL. En el

ámbito medioambiental, se ha trabajado intensamente en el último año sobre el concepto de "sostenibilidad" y sus aplicaciones en nuestros procesos de producción. Se han revisado los materiales y demás elementos empleados para realizar una valoración y posteriormente se ha estudiado una alternativa a productos y materiales más respetuosos con el medio ambiente.

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

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta en la actualidad con un conjunto de políticas de medioambiente que respaldan sus acciones y las medidas tomadas.

### Desarrollo de una política de reciclaje - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Abadías, empresa solidarizada con el medio ambiente, se encuentra actualmente estudiando la posibilidad de incorporar una nueva política de reciclaje que permita un mayor y mejor control de los recursos de papel en la empresa.

#### Comentarios

La empresa desea tener un mayor control y conocimiento sobre los recursos papel consumidos e impresos. Para ello, se está desarrollando una política de reciclaje que se difundirá por la empresa para conocimiento de todos los empleados.

#### Objetivos

Nuestro objetivo con respecto a este punto es la bajada de impresión de papel, mediante un mayor control y mediante la comunicación de una política de reciclaje que promueva entre los trabajadores la concienciación de control del consumo innecesario.

### Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Abadías cuenta con una política medioambiental donde se ha descrito las acciones tomadas en el último año, encaminadas a implantar un sistema de gestión medioambiental más respetuoso.

#### Comentarios

Actualmente contamos con varias herramientas que nos permiten ajustarnos a una gestión medioambiental sostenible.





# 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

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 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
<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>Cientes</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**

- 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.











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.

