



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.

# Desbroces Galera SL

INFORME DE PROGRESO  
2017



Desbroces Galera, S.L.  
C/ Fortunato Arias, 37  
Albacete

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Administración
		Medioambiente
		Comunidad/Sociedad Civil
		Proveedores





# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**





#### Declaración de la gerencia:

En marzo de 2012, la empresa Desbroces Galera S.L. considera dentro de su preocupación por la responsabilidad social, adherirse al pacto mundial en calidad de socio firmante.

Anteriormente, la empresa había dado varios pasos en este sentido con las certificaciones en gestión ambiental (ISO 14001), calidad (ISO 9001) y seguridad laboral (OHSAS 18001), pero pretendíamos avanzar en este aspecto más en profundidad. En este sentido, destacamos especialmente la redacción y difusión de nuestro código de conducta, una decisión consensuada dentro de la gerencia y la plantilla de la empresa cuyo objetivo fundamental era hacer pública su política de actuación, su ética hacia los diferentes grupos de interés y su compromiso con el medio ambiente. Además, se elaboraron documentos internos que desarrollaban los compromisos con los diferentes agentes con los que la empresa cuenta: Administración, empleados, proveedores, clientes, competencia, instituciones, etc. Por todo ello, se contempló la pertenencia al Pacto Mundial como el marco de referencia en materia de responsabilidad social.

Los compromisos adquiridos por la empresa nos sitúan en un marco de tolerancia y respeto hacia la diversidad, la sostenibilidad, la calidad, el medioambiente, la ética, los derechos profesionales y la sociedad en su conjunto.

Los nuevos desafíos asumidos son:

- Ser embajadores de los ODS en cada una de nuestras actividades, ya sea como empresa o profesionales y personas.
- Afianzar y ampliar nuestra labor social, realizando medidas y acciones internas, así como colaboraciones y actividades externas con empresas y asociaciones del tercer sector. Las iniciativas llevadas a cabo pretenden ahora desarrollarse mediante el plan de acción social de la compañía.
- Proseguir con nuestro compromiso en I+D y mantener una actitud responsable con los distintos factores de la sociedad que puedan verse afectados por nuestra actividad.
- Continuar en la medida de nuestras posibilidades con este proceso de mejora y aprendizaje continuo y consolidar nuestra pertenencia al Pacto Mundial.

Por todo ello firmo la presente declaración:

Fdo.: Gerente



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Desbroces Galera, S.L.

Tipo de empresa

Microempresa

Dirección

C/ Fortunato Arias, 37

Localidad

Hellín

Provincia

Albacete

Comunidad Autónoma

Castilla la Mancha

Dirección Web

www.desbrocesgalera.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ángel López Galera

Persona de contacto

Ángel López Martínez

Número total de empleados

12

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Mantenimiento de líneas eléctricas, desbroces de solares y parcelas, desbroce de plantas fotovoltaicas y parques eólicos, creación y mantenimiento de áreas cortafuegos, tratamientos selvícolas, podas en altura, tratamientos fitosanitarios y herbicidas, restauración ambiental, jardinería y consultoría.

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

Hasta 960.000

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Hemos seleccionado aquellos grupos de interés que a nuestro juicio, pueden verse afectados de manera más significativa por nuestras actividades o influir en ellas.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España.

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



Llevando a cabo una matriz de materialidad a través de la consulta con los grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se incluirá en la página web de la empresa.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

No hay respuestas

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
Si

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Empleados: reuniones periódicas de consenso e información de todos los trabajadores cada mes, email interno, tablón de anuncios, cursos de formación y diversos eventos de empresa. Proveedores: certificación en ISO 9001 y análisis de incidencias,

además de llevar a cabo encuestas de satisfacción.

Cientes: encuestas de satisfacción, eventos compartidos y reuniones personalizadas.

Administración: participación en grupos de trabajo, colaboración en proyectos y reuniones personalizadas. Comunidad: participación en proyectos compartidos. Medioambiente: certificación en ISO 14001 permitiendo evaluar nuestro impacto medioambiental.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Desbroces Galera, S.L. es una Sociedad Limitada.

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

La junta directiva está implementando una política de RSE a través de indicadores que nos permitan reportar cuantitativamente. En la actualidad, respecto a medioambiente poseemos indicadores derivados de la ISO 14001. En cuanto a normas laborales y derechos humanos, se han implementado códigos de conducta, existiendo también una política de calidad interna-externa derivada de la ISO 9001. Además, se han desarrollado indicadores relativos a la prevención de riesgos laborales, estando la empresa en posesión del certificado OHSAS 18001. Para la lucha contra la corrupción, se ha implantado un manual de buenas prácticas en este aspecto.

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.

Desbroces Galera es una empresa en la que los procesos de decisión y buen gobierno se llevan a cabo mediante reunión por parte de los tres administradores de la empresa: Basilia Martínez López, Angel López Galera y Angel López Martínez.

Esta reunión suele coincidir con la reunión de revisión por gerencia del sistema de gestión integrada de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales. En la actualidad, la gerente Basilia Martínez López desempeña el cargo de directora del departamento de administración.

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.)

En este momento nuestra actividad de colaboración está basada en implementar los principios de ODS de forma progresiva y pretendemos en un futuro realizar una actividad más intensa con los objetivos y temáticas de Naciones Unidas. Nuestras acciones en este sentido se han dirigido a asociaciones e instituciones más próximas y modestas vinculadas a nuestro entorno inmediato y de acuerdo a nuestro tamaño como microempresa.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.desbrocesgalera.com](http://www.desbrocesgalera.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



13

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

NORMAS LABORALES



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

MEDIO AMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

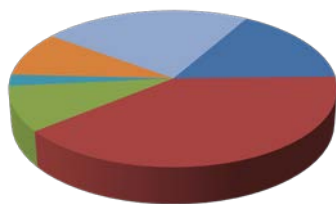
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 7  
Empleados: 17  
Proveedores: 4  
Accionistas: 0  
Administración: 1  
Comunidad: 4  
Medio ambiente: 10

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

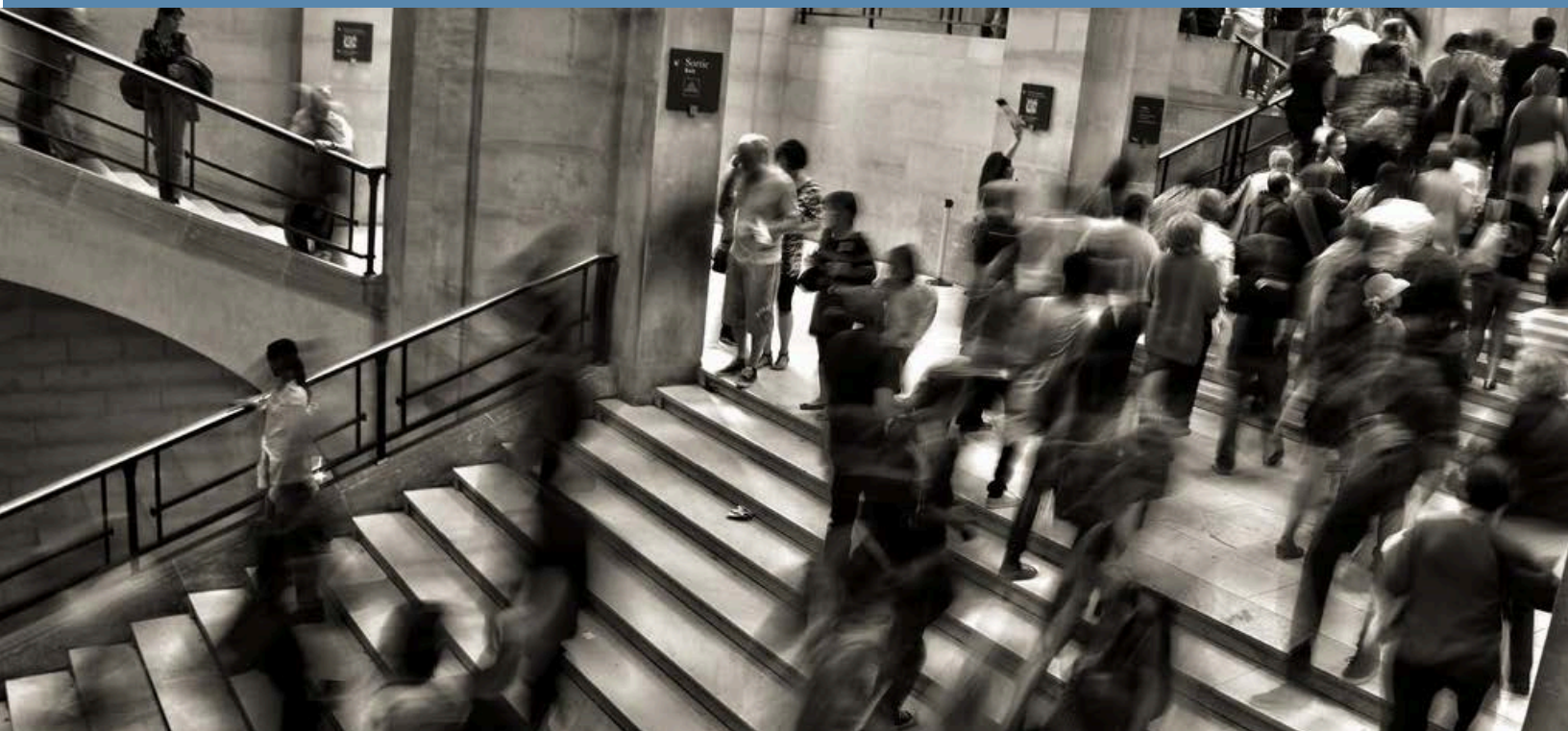


134



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

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

---

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

#### Observaciones Genéricas

La política de Calidad, Medio Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, los requisitos medioambientales y los de prevención de riesgos laborales.

#### Comentarios

Através de las certificaciones que posee la empresa en la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

#### Objetivos

Proporcionar un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales que aseguren el progreso y la mejora continua en las estrategias generales de Desbroces Galera S.L.

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

#### Observaciones Genéricas

La norma ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

#### Comentarios

La empresa ha implantado un sistema de calidad ISO 9001 que contempla protocolos y procedimientos de calidad en todos sus servicios.

#### Objetivos

Mantener y renovar la certificación avanzando cada año en la mejora de la calidad y ser altamente competitivos y responsables en este campo.

---

## Relación duradera con los clientes

---

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias es un medio a través del cual los empleados formulan ideas y las explican. También, puede ser una dirección de correo electrónico, o una página web creada por la empresa. En definitiva, debe de ser el vehículo para garantizar la comunicación y el sistema de calidad total de la empresa.

#### Comentarios

Existe un buzón de sugerencias físico y virtual que se encuentra a disposición de todos los grupos de interés, en especial para clientes y empleados.

#### Objetivos

Mantener un diálogo abierto y constante con nuestros grupos de interés considerando todas sus sugerencias y aportaciones, así como dar respuesta a todas ellas, mostrando una actitud permeable y receptiva hacia cualquier incidencia, pregunta, solicitud o crítica por parte de nuestro entorno.

---

## Valoración negativa de los clientes

---

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

#### Observaciones Genéricas

La política de Calidad, Medio Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, los requisitos medioambientales y los de prevención de riesgos laborales.



## Comentarios

Através de las certificaciones que posee la empresa en la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

### Objetivos

Proporcionar un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales que aseguren el progreso y la mejora continua en las estrategias generales de Desbroces Galera S.L.

## Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Las encuestas de satisfacción pretenden conocer el grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado por Desbroces Galera S.L., para poder incluir sus opiniones en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, teniéndolas en cuenta en las reuniones de revisión del sistema.

### Comentarios

El responsable de Calidad, MAy PRL es el encargado de la elaboración del cuestionario y actualización según los intereses de Desbroces Galera S.L. El envío de los cuestionarios a los clientes se produce al finalizar las obras, posteriormente se lleva a cabo la recepción y archivado de los cuestionarios cumplimentados y el análisis y obtención de resultados. Por último, el gerente realiza la toma de decisiones en función de los resultados obtenidos.

### Objetivos

Realizar el cuestionario de satisfacción a todos los clientes con los que se ha trabajado, mejorar aquellos aspectos peor evaluados y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes.

---

## Satisfacción del cliente

---

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias es un medio a través del cual los empleados formulan ideas y las explican. También, puede ser una dirección de correo electrónico, o una página web creada por la empresa. En definitiva, debe de ser el vehículo para garantizar la comunicación y el sistema de calidad total de la empresa.

### Comentarios

Existe un buzón de sugerencias físico y virtual que se encuentra a disposición de todos los grupos de interés, en especial para clientes y empleados.

### Objetivos

Mantener un diálogo abierto y constante con nuestros grupos de interés considerando todas sus sugerencias y aportaciones, así como dar respuesta a todas ellas, mostrando una actitud permeable y receptiva hacia cualquier incidencia, pregunta, solicitud o crítica por parte de nuestro entorno.

## Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes son muy positivos, ya que el grado de conformidad con los servicios prestados a particulares se sitúa en torno al 90%, mientras que en las empresas se encuentra en un 85%.

### Objetivos

Mantener y en la medida de las posibilidades aumentar el nivel de satisfacción tanto de particulares como de empresas, estableciendo las medidas y los medios necesarios para conseguir tal fin. **500652**

### Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

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

---

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Las personas que se incorporen a una empresa y en un periodo máximo de tiempo establecido recibirán una formación inicial que podrá ser variable según la empresa y la actividad a realizar.

#### Comentarios

La empresa contempla un protocolo formativo de bienvenida al trabajador que consiste en un manual de bienvenida, un proceso de formación tanto interno como externo con un tutor y una comunicación continua con los superiores.

#### Objetivos

Mejorar nuestra relación con el empleado y conseguir que nuestros empleados se sientan parte importante de la empresa al tiempo que adquieren los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

El número de horas de formación por empleado suelen ser en torno a 4 horas por trabajador/año. Además, hay que tener en cuenta las charlas de inicio de obra y la formación externa, la cual resulta muy variable de un año a otro.

#### Objetivos

Mantener y en la medida de las posibilidades aumentar el número de horas de formación por empleado, tanto interna como externa, para conseguir un mayor nivel de conocimientos y cualificación de los empleados.501312

#### Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

---

## de sus aptitudes profesionales

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta es una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales, en nuestro caso para los empleados de la empresa. Las reglas de este código pueden estar escritas o ser implícitas.

#### Comentarios

La empresa posee un código ético y de conducta público, al alcance de cualquier grupo de interés interno que permite vigilar la conducta de los empleados y, en definitiva, de la empresa. Existe además una ISO 9001 que también contempla este aspecto.

#### Objetivos

Tener incidencias 0 en este punto y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes. También se pretende transmitir al entorno más próximo nuestros valores, protocolos, normas y filosofía de empresa.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El buzón de sugerencias es un medio a través del cual los empleados formulan ideas y las explican. También, puede ser una dirección de correo electrónico, o una página web creada por la empresa. En definitiva, debe de ser el vehículo para garantizar la comunicación y el sistema de calidad total de la empresa.

#### Comentarios

Existe un buzón de sugerencias físico y virtual que se encuentra a disposición de todos los grupos de interés, en especial para clientes y empleados.

#### Objetivos

Mantener un diálogo abierto y constante con nuestros grupos de interés considerando todas sus sugerencias y aportaciones, así como dar respuesta a todas ellas, mostrando una actitud permeable y receptiva hacia cualquier incidencia, pregunta, solicitud o crítica por parte de nuestro entorno.

---

## Contratar empleados en función

# Identificación del empleado con la entidad

---

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

### Observaciones Genéricas

La política de seguridad y salud en el trabajo es la declaración del grado de compromiso, en función del tipo de empresa u organización, teniendo en cuenta el nivel de exposición a peligros y riesgos de los trabajadores, el número de trabajadores expuestos o no y su participación en el sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo. La finalidad de la política de seguridad y salud laboral es conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable contribuyendo con ello al cumplimiento del tercero y octavo de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

### Comentarios

La empresa contempla la ley de prevención de riesgos laborales y ha recibido formación adicional sobre prevención de riesgos en obra y en trabajos de especial peligrosidad.

### Objetivos

Mantener nuestra actitud de mejora continua con la formación que sea necesaria así como no tener ninguna incidencia en este punto.

## Código Ético / Conducta - Política

### Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta es una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales, en nuestro caso para los empleados de la empresa. Las reglas de este código pueden estar escritas o ser implícitas.

### Comentarios

La empresa posee un código ético y de conducta público, al alcance de cualquier grupo de interés interno que permite vigilar la conducta de los empleados y, en definitiva, de la empresa. Existe además una ISO 9001 que también contempla este aspecto.

### Objetivos

Tener incidencias 0 en este punto y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes. También se pretende transmitir al entorno más próximo nuestros

valores, protocolos, normas y filosofía de empresa.

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

### Observaciones Genéricas

La política de Calidad, Medio Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, los requisitos medioambientales y los de prevención de riesgos laborales.

### Comentarios

Através de las certificaciones que posee la empresa en la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

### Objetivos

Proporcionar un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales que aseguren el progreso y la mejora continua en las estrategias generales de Desbroces Galera S.L.

## Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

Las personas que se incorporen a una empresa y en un periodo máximo de tiempo establecido recibirán una formación inicial que podrá ser variable según la empresa y la actividad a realizar.

### Comentarios

La empresa contempla un protocolo formativo de bienvenida al trabajador que consiste en un manual de bienvenida, un proceso de formación tanto interno como externo con un tutor y una comunicación continua con los superiores.

### Objetivos

Mejorar nuestra relación con el empleado y conseguir que nuestros empleados se sientan parte importante de la empresa al tiempo que adquieren los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

---

## Falta de compromiso del

## empleado con la entidad

---

### Formación disponible - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La formación es un aspecto clave para la prestación de los servicios ofertados por Desbroces Galera S.L. a sus clientes, proporcionando la calidad requerida y cumpliendo las expectativas de los clientes, con la máxima calidad y profesionalidad y evitando en todo momento los accidentes y las afecciones al medio ambiente.

#### Comentarios

La empresa posee un procedimiento de formación que es de aplicación a todo el personal, que tanto directa como indirectamente interviene en las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos de Desbroces Galera S.L. La gerencia determinará en cada momento cual será la competencia que deberá de poseer el personal que se incorpore a la empresa. Con este fin el responsable de Calidad, MAy PRL mantendrá actualizada una ficha de perfil del puesto de trabajo para cada puesto de trabajo. Además, es necesario identificar nuevas necesidades de formación, debido a cambios en las exigencias de los clientes, cambios normativos, ampliación de funciones por puesto, etc. Todas estas necesidades se deberán definir en el plan de formación anual.

#### Objetivos

- Velar por que el nuevo personal que se incorpore a la plantilla de Desbroces Galera S.L. posea la formación necesaria para realizar su puesto de trabajo, así como sea informado de sus funciones, sus responsabilidades y los aspectos definidos por el Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos de la empresa. - Reciclaje del personal que presta servicios para nuestra empresa, para mantener y mejorar la formación en su puesto de trabajo y la concienciación de los empleados con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos. - Identificar las nuevas necesidades que puedan surgir en los empleados, planificando las actuaciones y poniendo a disposición los medios necesarios para su desarrollo. - Registrar, documentar y mantener la documentación asociada a la formación, las sesiones informativas, charlas, y cualquier otra

acción de formación o concienciación recibida por cada uno de los empleados.

---

## Accidentes laborales

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta es una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales, en nuestro caso para los empleados de la empresa. Las reglas de este código pueden estar escritas o ser implícitas.

#### Comentarios

La empresa posee un código ético y de conducta público, al alcance de cualquier grupo de interés interno que permite vigilar la conducta de los empleados y, en definitiva, de la empresa. Existe además una ISO 9001 que también contempla este aspecto.

#### Objetivos

Tener incidencias 0 en este punto y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes. También se pretende transmitir al entorno más próximo nuestros valores, protocolos, normas y filosofía de empresa.

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

La empresa posee indicadores de accidentalidad laboral, los cuales se basan en el cumplimiento de las inspecciones de seguridad que se realizan con periodicidad bimensual y cuyo encargado es el responsable de Calidad, MAy PRL.

#### Objetivos

Mantenimiento del actual índice de siniestralidad del 0%. **500690**

#### Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Impulsar la sensibilización en



# materia medioambiental

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

### Observaciones Genéricas

La política de Calidad, Medio Ambiente y de Prevención de Riesgos Laborales se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, los requisitos medioambientales y los de prevención de riesgos laborales.

### Comentarios

Através de las certificaciones que posee la empresa en la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

### Objetivos

Proporcionar un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales que aseguren el progreso y la mejora continua en las estrategias generales de Desbroces Galera S.L.

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

### Observaciones Genéricas

La inclusión de criterios medioambientales en las políticas de compras desempeñan una función clave para impulsar el desarrollo sostenible, ya que suponen velar por que los productos y servicios que la organización compra sean lo más sostenibles posible, es decir, con la menor repercusión sobre el medio ambiente y la mayor repercusión social positiva.

### Comentarios

Desbroces Galera S.L. dispone de una instrucción técnica para poner en conocimiento de los proveedores que realizan trabajos para nuestra empresa, los requerimientos mínimos que le sean de aplicación, que deben de cumplir en lo referente a la calidad, la protección del medioambiente y la prevención de riesgos.

### Objetivos

Garantizar y velar por que en todas las compras y

procesos que se realicen se tengan en consideración los criterios medioambientales, convirtiéndose éstos en un elemento indispensable para la elección de los proveedores.

## Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La gerencia de la empresa elige un responsable de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, miembro de su equipo directivo y le confiere la autoridad y responsabilidad suficiente para la gestión de dicho sistema.

### Comentarios

Existe un responsable de medioambiente que desempeña el cargo de director del departamento de Calidad, MAy PRL, encargado de gestionar las normas medioambientales y llevar a cabo la toma de decisiones en esta área.

### Objetivos

Continuar con nuestra política de medioambiente garantizando la permanente puesta en práctica, revisión y mejora continua del sistema, además de divulgar y asesorar a nuestros clientes en todo lo relacionado con la gestión ambiental.

## Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Los indicadores ambientales son parámetros sumamente importantes para evaluar y dar seguimiento a los avances en el logro de los objetivos del desarrollo sostenible, ayudando a describir fenómenos complejos y sintetizando una gran cantidad de datos que, de otro modo, sería muy difícil ofrecer a la opinión pública.

### Comentarios

La empresa ha elaborado varios indicadores ambientales empleados para realizar un seguimiento de las metas fijadas, todo ello para conseguir los objetivos ambientales propuestos.

### Objetivos

Desarrollar cada indicador en el periodo de tiempo establecido, así como estudiar la posibilidad de elaborar nuevos indicadores ambientales si lo consideramos oportuno en función de las necesidades de la empresa.500699

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

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

#### Observaciones Genéricas

La política de seguridad y salud en el trabajo es la declaración del grado de compromiso, en función del tipo de empresa u organización, teniendo en cuenta el nivel de exposición a peligros y riesgos de los trabajadores, el número de trabajadores expuestos o no y su participación en el sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo. La finalidad de la política de seguridad y salud laboral es conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable contribuyendo con ello al cumplimiento del tercero y octavo de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

#### Comentarios

La empresa contempla la ley de prevención de riesgos

laborales y ha recibido formación adicional sobre prevención de riesgos en obra y en trabajos de especial peligrosidad.

#### Objetivos

Mantener nuestra actitud de mejora continua con la formación que sea necesaria así como no tener ninguna incidencia en este punto.

### Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La norma OHSAS 18001 es empleada para ayudar a toda la empresa a mejorar de forma continua la seguridad y la salud en el trabajo que ofrece a sus empleados. Hoy en día, la norma OHSAS 18001 es la más utilizada en seguridad y salud en el trabajo y posee reconocimiento mundial.

#### Comentarios

La empresa se encuentra certificada por la norma OHSAS 18001 que contempla protocolos y procedimientos de seguridad en todos sus servicios.

#### Objetivos

Mantener y renovar la certificación avanzando cada año en la mejora de la seguridad y ser altamente eficaces y responsables en este campo.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Falta de criterios responsables en la selección de proveedores

---

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

#### Comentarios

Existe un canal de denuncias ético que se encuentra en nuestro código de conducta y es público para todos nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

#### Objetivos

Tener 0 incidencias por denuncias en nuestra actividad.

---

## Evaluación de proveedores

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta es una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales, en nuestro caso para los empleados de la empresa. Las reglas de este código pueden estar escritas o ser implícitas.

#### Comentarios

La empresa posee un código ético y de conducta público, al alcance de cualquier grupo de interés interno que permite vigilar la conducta de los empleados y, en definitiva, de la empresa. Existe además una ISO 9001 que también contempla este aspecto.

#### Objetivos

Tener incidencias 0 en este punto y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes. También se pretende transmitir al entorno más próximo nuestros

valores, protocolos, normas y filosofía de empresa.

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

#### Comentarios

Se comunicará a los proveedores, por el medio que se crea más adecuado, la adhesión de la empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

#### Objetivos

Realizar la comunicación a la totalidad de los proveedores, así como informar de las ventajas y oportunidades que dicha adhesión supone.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

---

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Se refiere a la comunicación entre los distintos departamentos de Desbroces Galera S.L., así como entre los distintos miembros que forman cada uno de los departamentos. Además, incluye la sistemática para las comunicaciones externas relacionadas con el SGI.

#### Comentarios

Visibilidad y consulta pública del código de conducta de la compañía y del manual del trabajador. Asimismo, se realiza la comunicación de los aspectos relacionados con el SGI, comunicación de riesgos, quejas y sugerencias, etc.

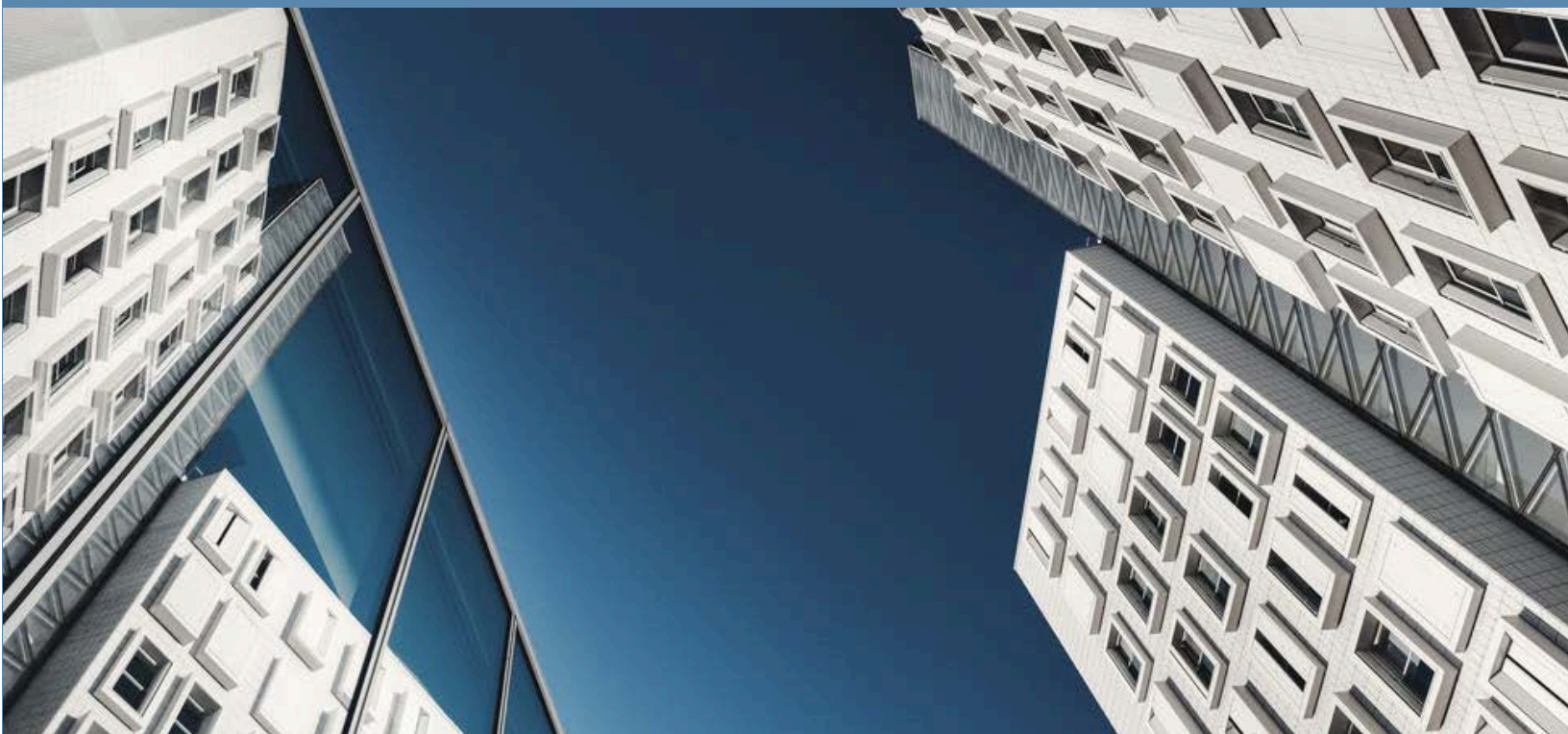
#### Objetivos

Tener incidencias 0 en este ámbito, ser transparente en nuestras formas de trabajar y relacionarnos profesionalmente. Transmitir nuestros valores a nuestro entorno.



GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN





---

## Contratos transparentes con la administración pública

---

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Se trata de un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos de auditoría.

#### Comentarios

La realización de las auditorías internas del Sistema de

Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales tiene lugar para verificar que se ha implantado y que es efectivo o, en caso contrario, para detectar las anomalías y establecer las acciones correctivas necesarias para eliminarlas. Es de aplicación sobre todas las actividades, funciones, documentos, registros y servicios contemplados en el Sistema de Gestión Integrado.

#### Objetivos

Efectuar las auditorías de seguimiento, tanto internas como externas, en el plazo establecido y cumplir con las auditorías de renovación cuya realización está prevista cada tres años.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Normativa Vigente - Política

#### Comentarios

En nuestro afán por la calidad y la mejora continua la empresa se preocupa por mantener actualizada toda la normativa y estar al día de las últimas novedades normativas.

#### Objetivos

Desarrollar las actividades de la empresa conforme a la normativa vigente, así como incorporar nuevas normas que por la actividad que desarrolla la empresa le sean de aplicación.

### Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

#### Comentarios

#### Objetivos

Servir de apoyo a pymes y emprendedores e incorporar en la empresa unos criterios de trabajo preferentes con ambos grupos, facilitando la asociación y la comunicación entre nuestra empresa y estos grupos.

---

## Acción social para la Comunidad

---

### Código Ético / Conducta - Política

### Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta es una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales, en nuestro caso para los empleados de la empresa. Las reglas de este código pueden estar escritas o ser implícitas.

#### Comentarios

La empresa posee un código ético y de conducta público, al alcance de cualquier grupo de interés interno que permite vigilar la conducta de los empleados y, en definitiva, de la empresa. Existe además una ISO 9001 que también contempla este aspecto.

#### Objetivos

Tener incidencias 0 en este punto y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes. También se pretende transmitir al entorno más próximo nuestros valores, protocolos, normas y filosofía de empresa.

### Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

La empresa posee una actitud responsable con los distintos factores de la sociedad que pueden verse afectados por nuestra actividad, lo que se traduce en la realización de un gran número de actividades denominadas "sociales".

#### Objetivos

Mantener el número de acciones y actividades relacionadas con nuestro compromiso social, así como incrementar en la medida de lo posible el presupuesto destinado a este fin. **500740**

#### Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

---

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

#### Observaciones Genéricas

El manual de buenas prácticas es un compendio de prácticas incorrectas y correctas, aplicables a las actividades que desarrolla la empresa. Este manual se complementa con una acción formativa dirigida a los trabajadores de la empresa, que tiene como objetivo facilitar una reflexión sobre nuestras actividades y los impactos y residuos que generamos.

#### Comentarios

La empresa posee un manual que pretende sensibilizar sobre la afección que generamos al medioambiente como consecuencia del desarrollo de nuestras actividades, aportando soluciones mediante el conocimiento de la actividad y la propuesta de prácticas ambientales correctas.

#### Objetivos

Perfeccionar el manual de buenas prácticas con la incorporación de nuevas medidas en caso de que sea necesario, así como proporcionar dicho manual a todos los trabajadores que se incorporen a la empresa.

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

#### Observaciones Genéricas

La inclusión de criterios medioambientales en las políticas de compras desempeñan una función clave para impulsar el desarrollo sostenible, ya que suponen velar por que los productos y servicios que la organización compra sean lo más sostenibles posible, es decir, con la menor repercusión sobre el medio ambiente y la mayor repercusión social positiva.

#### Comentarios

Desbroces Galera S.L. dispone de una instrucción técnica para poner en conocimiento de los proveedores que realizan trabajos para nuestra empresa, los requerimientos mínimos que le sean de aplicación, que deben de cumplir en lo referente a la calidad, la protección del medioambiente y la prevención de riesgos.

#### Objetivos

Garantizar y velar por que en todas las compras y procesos que se realicen se tengan en consideración los criterios medioambientales, convirtiéndose éstos en un elemento indispensable para la elección de los proveedores.

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

#### Observaciones Genéricas

La gerencia de la empresa elige un responsable de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, miembro de su equipo directivo y le confiere la autoridad y responsabilidad suficiente para la gestión de dicho sistema.

#### Comentarios

Existe un responsable de medioambiente que desempeña el cargo de director del departamento de Calidad, MAy PRL, encargado de gestionar las normas medioambientales y llevar a cabo la toma de decisiones en esta área.

#### Objetivos

Continuar con nuestra política de medioambiente garantizando la permanente puesta en práctica, revisión y mejora continua del sistema, además de divulgar y asesorar a nuestros clientes en todo lo relacionado con la gestión ambiental.

---

## Cálculo y compensación de los residuos en CO2

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

El código ético y de conducta es una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales, en nuestro caso para los empleados de la empresa. Las reglas de este código pueden estar escritas o ser implícitas.

#### Comentarios

La empresa posee un código ético y de conducta público, al alcance de cualquier grupo de interés



interno que permite vigilar la conducta de los empleados y, en definitiva, de la empresa. Existe además una ISO 9001 que también contempla este aspecto.

#### **Objetivos**

Tener incidencias 0 en este punto y conseguir una satisfacción plena con nuestros clientes. También se pretende transmitir al entorno más próximo nuestros valores, protocolos, normas y filosofía de empresa.

#### **Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

La huella de carbono es un indicador que mide el impacto sobre el calentamiento global. Este indicador ambiental es la suma absoluta de todas las emisiones de gases de efecto invernadero causadas directa o indirectamente por una organización.

##### **Comentarios**

En la actualidad, la empresa está dando los primeros pasos tendentes a conocer su impacto medioambiental mediante el cálculo de la huella de carbono.

##### **Objetivos**

Calcular las emisiones de CO2 de alcance 1 y 2 en primera instancia para, en un futuro y en caso de disponer de los medios necesarios realizar el cálculo de las emisiones de alcance 3, dado que son las que poseen mayor complejidad para su obtención.

---

## **Conocimiento del impacto ambiental de la entidad**

---

#### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Un sistema de gestión ambiental es un proceso cíclico en donde se planean, implementan, revisan y mejoran los procedimientos y acciones que lleva a cabo una empresa para realizar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política ambiental, las metas y objetivos ambientales.

##### **Comentarios**

La empresa cuenta con una certificación ISO 14001, lo

que implica un conjunto de medidas y acciones que velan por el impacto medioambiental de la actividad de la empresa.

#### **Objetivos**

Mantener al día la certificación y llevar a cabo los controles necesarios para su renovación. Por el carácter medioambiental de nuestra empresa tenemos muy presente esta política en nuestra cadena de valor y llevamos a cabo acciones de sensibilización a nuestros clientes y principales grupos de interés.

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

##### **Observaciones Genéricas**

La política de Calidad, Medio Ambiental y de Prevención de Riesgos Laborales se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, los requisitos medioambientales y los de prevención de riesgos laborales.

##### **Comentarios**

A través de las certificaciones que posee la empresa en la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

##### **Objetivos**

Proporcionar un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales que aseguren el progreso y la mejora continua en las estrategias generales de Desbroces Galera S.L.

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

##### **Observaciones Genéricas**

La gerencia de la empresa elige un responsable de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, miembro de su equipo directivo y le confiere la autoridad y responsabilidad suficiente para la gestión de dicho sistema.

##### **Comentarios**

Existe un responsable de medioambiente que desempeña el cargo de director del departamento de Calidad, MAy PRL, encargado de gestionar las normas medioambientales y llevar a cabo la toma de

decisiones en esta área.

### **Objetivos**

Continuar con nuestra política de medioambiente garantizando la permanente puesta en práctica, revisión y mejora continua del sistema, además de divulgar y asesorar a nuestros clientes en todo lo relacionado con la gestión ambiental.

---

## **Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente**

---

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

#### **Observaciones Genéricas**

La inclusión de criterios medioambientales en las políticas de compras desempeñan una función clave para impulsar el desarrollo sostenible, ya que suponen velar por que los productos y servicios que la organización compra sean lo más sostenibles posible, es decir, con la menor repercusión sobre el medio ambiente y la mayor repercusión social positiva.

#### **Comentarios**

Desbroces Galera S.L. dispone de una instrucción técnica para poner en conocimiento de los proveedores que realizan trabajos para nuestra empresa, los requerimientos mínimos que le sean de

aplicación, que deben de cumplir en lo referente a la calidad, la protección del medioambiente y la prevención de riesgos.

### **Objetivos**

Garantizar y velar por que en todas las compras y procesos que se realicen se tengan en consideración los criterios medioambientales, convirtiéndose éstos en un elemento indispensable para la elección de los proveedores.

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

#### **Observaciones Genéricas**

La gerencia de la empresa elige un responsable de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, miembro de su equipo directivo y le confiere la autoridad y responsabilidad suficiente para la gestión de dicho sistema.

#### **Comentarios**

Existe un responsable de medioambiente que desempeña el cargo de director del departamento de Calidad, MAy PRL, encargado de gestionar las normas medioambientales y llevar a cabo la toma de decisiones en esta área.

### **Objetivos**

Continuar con nuestra política de medioambiente garantizando la permanente puesta en práctica, revisión y mejora continua del sistema, además de divulgar y asesorar a nuestros clientes en todo lo relacionado con la gestión ambiental.



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

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

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



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	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 continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2



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

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

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 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.

