

Bolster Trading, S.L.U.

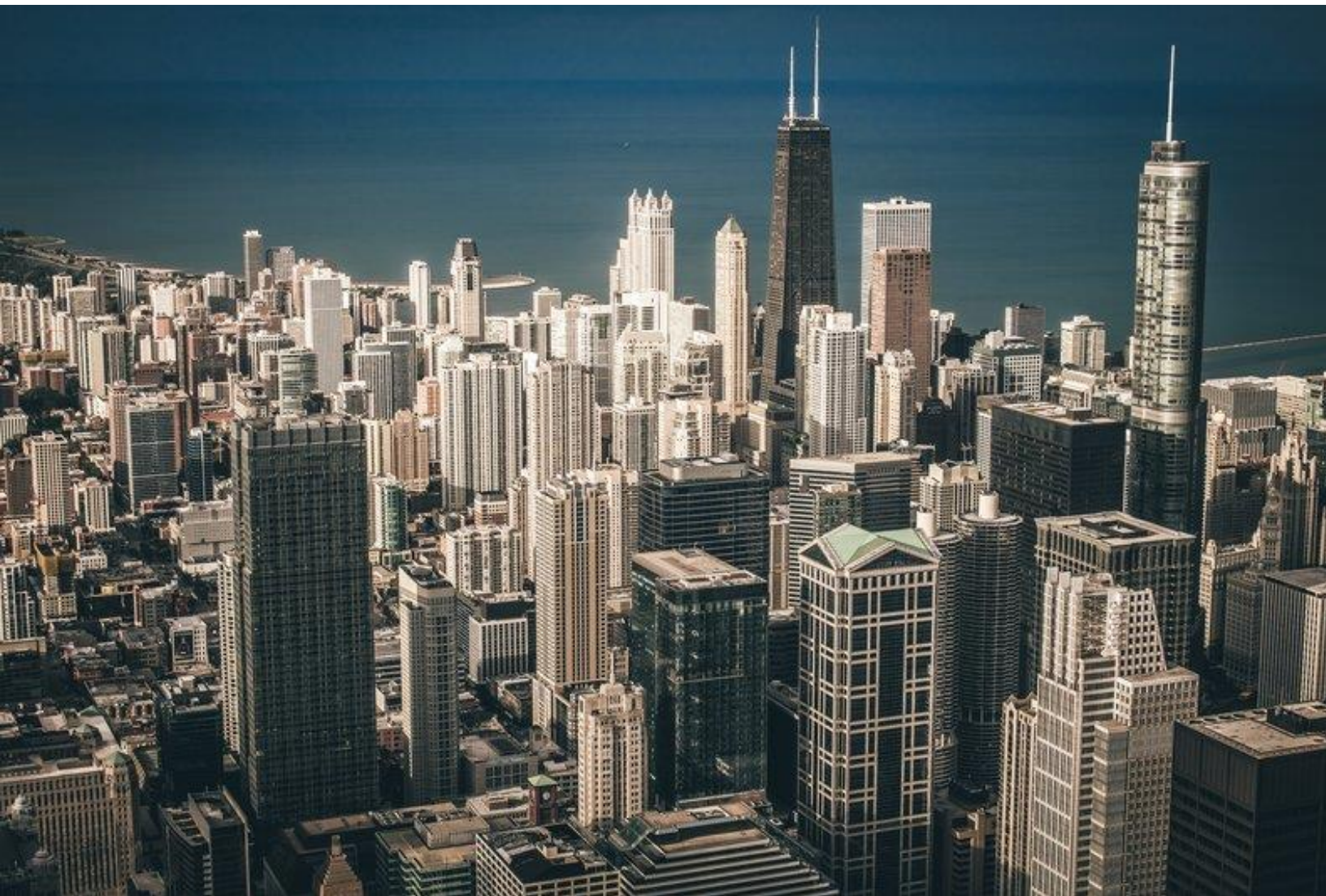
INFORME DE PROGRESO
2018



Bolster Trading, S.L.U.
Paseo de la Castellana, 95. Planta 29
Madrid

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Empleados
		Clientes
		Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid, 25 febrero 2019

Bolster Trading, S.L.U., presenta su informe de progreso 2018, renovando nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Diez Principios entorno al respeto de los Derechos Humanos y Laborales, Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, que fundamentan el desarrollo de nuestra actividad empresarial, siguiendo sus recomendaciones de desarrollo y aplicación de los mismos en la creación e implementación de nuestro Informe de Progreso.

Somos una empresa responsable, comprometida con la construcción de relaciones estables a largo plazo, ofreciendo opciones de ingredientes a la industria alimentaria de acuerdo con nuestra Misión: "Comercialización de aditivos e ingredientes alimentarios con elevados estándares de calidad y seguridad para la producción de alimentos más nutritivos, saludables y apetecibles que superen las expectativas de los consumidores, generando un valor diferencial a nuestros Clientes, una colaboración abierta y profesional a nuestros Proveedores y oportunidades de desarrollo a nuestros Empleados". Nuestros Valores; Integridad, Competitividad y Pasión por el éxito compartido, fundamentan las relaciones empresariales con nuestros clientes y proveedores.

Durante 2018 hemos desarrollado nuestras Políticas de Compras y Selección de Proveedores y hemos comenzado a trabajar con la Guía ODS Interactiva. Además participamos en el ciclo formativo "El sector privado ante el ODS-5, "Como analizar la igualdad de género en la Empresa". En 2019, continuaremos participando en los futuros Programas que se desarrollen en el próximo año con la finalidad de avanzar en la implementación de los Diez Principios dentro de la Estrategia de nuestro negocio.

Durante el próximo ejercicio nuestro objetivo es avanzar en la consolidación de nuestra una política de comunicación con un contacto continuo y fluido con nuestros clientes y proveedores a través de distintos canales con el fin de profundizar en el detalle de sus intereses y prioridades para incluirlos en el desarrollo de nuestra Estrategia y Planes Operativos de Acción. También implementaremos acciones de gestión interna dentro de nuestras estrategias de desarrollar nuestra actividad empresarial de forma sostenible y de respeto al medio ambiente.

Agradecemos a nuestros clientes y proveedores su colaboración en el desarrollo de nuestros compromisos.

Fdo. Jesús Laiz Carbajo
Director General
Bolster Trading, S.L.U.



Torre Europa • Paseo de la Castellana 95 • Planta 16 • 28046 Madrid
(+34) 911 126 086 • info@bolstertrading.com • www.bolstertrading.com



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Bolster Trading, S.L.U.

Tipo de empresa

Microempresa

Dirección

Paseo de la Castellana, 95. Planta 29

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.bolstertrading.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jesús Laiz Carbajo

Persona de contacto

Jesús Laiz Carbajo

Número total de empleados

1

Sector

Alimentación y bebidas

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización de ingredientes y aditivos para la industria alimentaria.

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

Hasta 960.000

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

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

Empleados, Clientes, Proveedores

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

No tenemos otros grupos de interés.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Empresas con las que interactuamos en el desarrollo de nuestro negocio. Enfocar desde el inicio de nuestro negocio un crecimiento sostenible tanto operativa como medioambientalmente.

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?

Determinando los aspectos de mayor importancia para nuestros clientes, proveedores y los consumidores finales de los productos de alimentación que fabrican los primeros, con sus impactos sociales y económicos. Evaluando la prioridad que estos tienen para nuestros grupos de interés.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Fijaremos comunicaciones a clientes y proveedores para enviar por e-mail y podremos incluir las mismas en la correspondencia que mantenemos con ellos (acompañando a albaranes y/o facturas). Posteriormente incluiremos un link en nuestra página web y en nuestra página en LinkedIn.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Nuestro objetivo es trabajar y consolidar las pautas marcadas a desarrollar durante el próximo año.

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Recibimos la información de reuniones individuales y tenemos un apartado de contacto en nuestra página web www.bolstertrading.com. Diseñaremos una encuesta que permita la comunicación de las prioridades y su ponderación para nuestros grupos de interés.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Bolster Trading, S.L.U. es una Sociedad Limitada Unipersonal que tiene su estructura externalizada, actuando su Director General como Administrador único de la misma.

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

Bolster Trading, S.L.U. medirá el progreso de implantación mediante indicadores en el próximo año.

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.

Director General.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

MÁS INFORMACIÓN

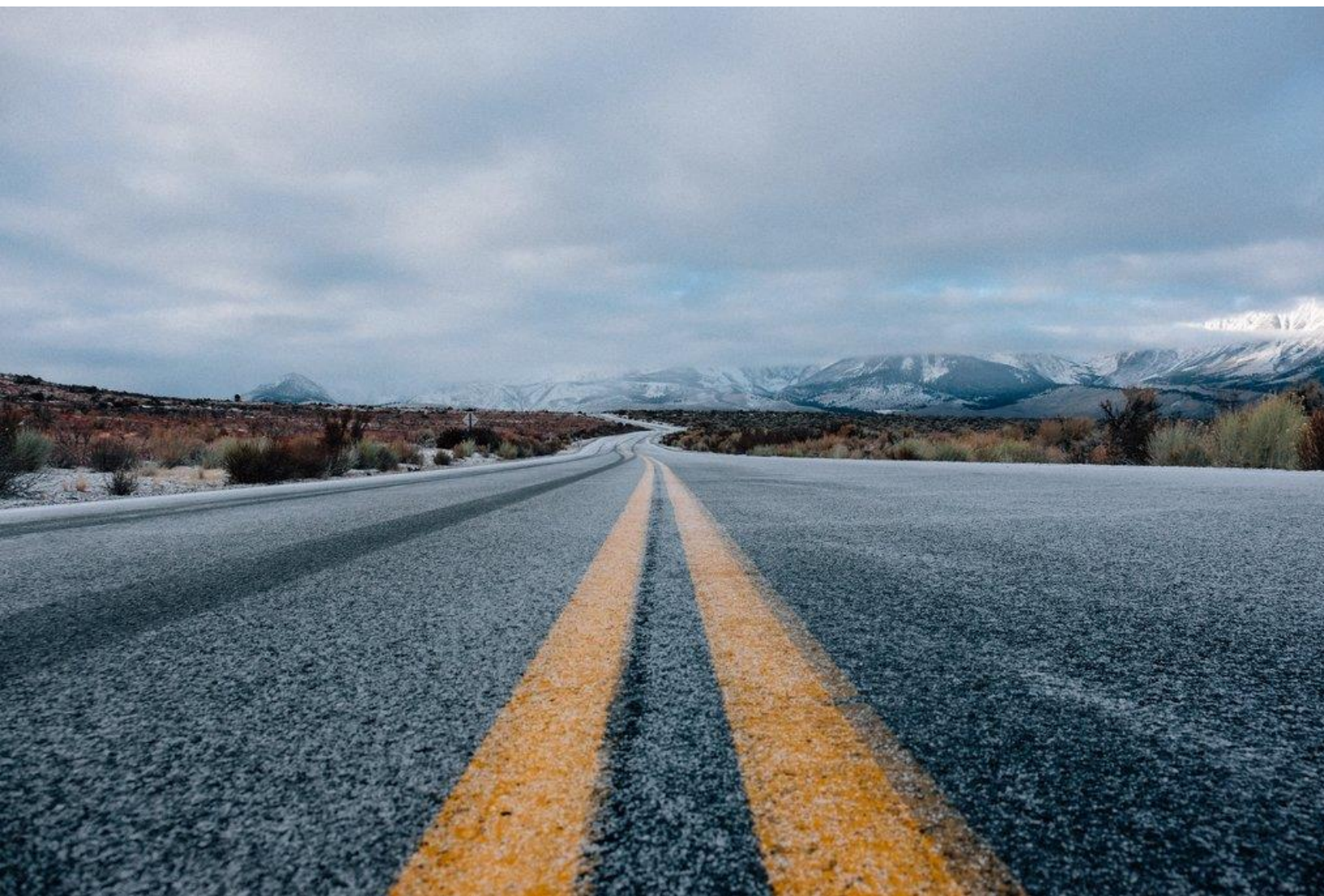
¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los
"Otros Grupos de Interés"?

A través de nuestra página web en la que hemos

incluido un link que lleva a los 10 Principios de Pacto Mundial. Nuestro objetivo es hacer comunicaciones vía correo electrónico con nuestros Grupos de Interés y utilizar una encuesta con el fin de obtener información a cerca de sus intereses y prioridades y dar a conocer nuestro compromiso con los mismos incorporados en nuestra estrategia de negocio y a la vez continuar con la línea expresada en la página web de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Dirección Web

www.bolstertrading.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



8

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

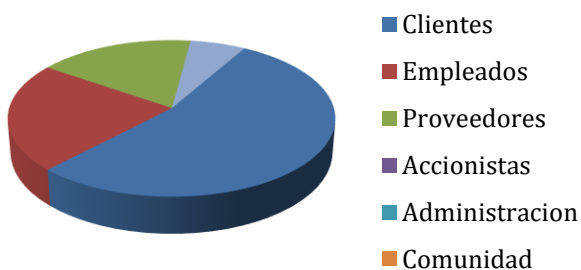
ANTICORRUPCIÓN



4

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 43
Empleados: 18
Proveedores: 14
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 5

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



133

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Fin último de nuestra actividad comercial mediante el cual podemos tener una rentabilidad empresarial.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

De acuerdo con nuestros Principios Guía y nuestro Código de Conducta, la integridad en la relación con nuestros clientes será parte fundamental en la satisfacción de nuestra relación empresarial. Mantener confidencialidad en la información y el trato honesto y abierto serán la base para desarrollar la confianza.

Objetivos

Código Ético Comercial - Política

Comentarios

El desarrollo en 2018 de nuestro Código Ético Comercial define la forma en que nuestros empleados deben hacer negocios con los clientes en nombre de la empresa. Está fundamentada en nuestros Principios Guía y Código de Conducta e irá dirigida a conseguir para nuestros clientes una experiencia positiva en su relación con nosotros, ya a crear de esta forma una relación de confianza a largo plazo.

Objetivos

Una vez desarrollado nuestro Código Ético y de Conducta en 2017, en 2018 hemos definido nuestro Código Ético Comercial.

[Descargar documento adjunto](#)

Normativa Vigente - Política

Comentarios

El respeto al cumplimiento de las leyes de aplicación en nuestro negocio constituyen el primer punto de nuestros Principios Guía y Código de Conducta. Seleccionamos a nuestros Proveedores y nos dirigimos a aquellos clientes que comparten este punto y al que le dan un valor fundamental en el desarrollo de su actividad empresarial, por lo que, al estar alineados con este, también contribuye a la satisfacción del cliente al considerarnos como sus proveedores.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Es muy importante, al abordar nuevos mercados, el disponer de una comunicación interna y externa efectivas, utilizando los canales apropiados. En nuestro momento de desarrollo del negocio es fundamental el dar a conocer a nuestros grupos de interés que valor añadido podemos aportar a sus negocios a través de nuestros productos y servicios. También es importante para dar a conocer nuestros valores y nuestro Visión del negocio y tener información sobre cómo perciben su relación con nuestra empresa. A la vez, internamente haremos partícipes de la información que recibamos, a las diferentes personas de la empresa que estén involucrados en cada asunto recibido haciendo fluida la comunicación interna.

Objetivos

Con el objetivo de favorecer la satisfacción de nuestros clientes a través de una comunicación ágil y eficiente, habilitaremos en 2019 en nuestras páginas web y de LinkedIn un Buzón de Sugerencias, Canal de Denuncias y diseñaremos nuestra Encuesta de Satisfacción para Clientes. Internamente facilitaremos a las personas afectadas de la empresa, la información recibida, y favoreceremos la construcción de una respuesta coordinada entre ellas.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

La apertura y utilización de diferentes canales nos facilita la comunicación con nuestros grupos de interés dependiendo de la información o del objetivo que queremos conseguir.

Objetivos

En 2019 crearemos nuevos canales de comunicación con nuestros clientes, adicionales a los ya existentes; Buzón de Sugerencias y Canal de Denuncias.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Abrir este canal de comunicación con nuestros clientes nos facilitará información que podremos analizar y tener en consideración para la mejora de nuestros productos y servicios, lo que se traducirá en una mayor satisfacción de nuestros clientes. Evaluaremos el progreso a través de los resultados de nuestro

negocios con ellos y utilizaremos también la Encuesta de Satisfacción de Clientes.

Objetivos

En 2019 habilitaremos un Buzón de sugerencias en nuestras páginas web y de LinkedIn.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El establecimiento de múltiples canales de comunicación de nuestros clientes con la empresa facilitará el flujo de información en ambos sentidos de una forma ágil, facilitando el flujo de información de una forma efectiva en tiempo y forma.

Objetivos

Habilitaremos en 2019 un Canal de Denuncias en nuestras páginas web y de LinkedIn.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Esta es una herramienta para evaluar puntualmente la satisfacción de nuestros clientes con los productos y servicios de la empresa, pero cuando tengamos un histórico de forma repetida en el tiempo podremos analizar la evolución en diferentes áreas de nuestro negocio.

Objetivos

En 2018 hemos comenzado a confeccionar un cuestionario definiendo preguntas en 3 áreas; administrativa, comercial, y técnica. La encuesta se hará anualmente al 100% de los clientes y las principales empresas prospectadas para conocer la imagen que tiene de nuestra empresa. Se hará un registro, evaluación y seguimiento de los resultados, seguidos de planes de mejora a implantar en el siguiente Ejercicio. El resultado se evaluará en las encuestas del ese Ejercicio.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Disponemos de un procedimiento para gestionar las incidencias y las reclamaciones de nuestros clientes. La calidad y rapidez de nuestra respuesta a cada caso influirá de forma determinante en la confianza y satisfacción de nuestros clientes.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La transparencia está directamente relacionada con uno de los valores clave en el desarrollo de nuestra actividad empresarial, la integridad. Es el medio para generar confianza y obtener relaciones beneficiosas y estables a largo plazo.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

En nuestro Código de Conducta, tenemos áreas que fundamentan la transparencia de nuestra actividad con los clientes como el respeto al cumplimiento de la ley; Integridad; Confidencialidad de la Información y el Mantenimiento de Registros fieles a nuestra Actividad.

Objetivos

En 2018 hemos definido nuestro Código de Conducta Comercial que daremos a conocer a nuestros clientes en 2019.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Regalos - Política

Comentarios

Objetivos

A partir de 2018, al recibir un regalo por parte de un cliente o proveedor, aplicamos nuestra Política definida en 2017 en este sentido, y si corresponde según la misma, enviaremos una comunicación escrita en los términos que se indican en la misma. En 2019 comunicaremos la misma a nuestros Grupos de Interés.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La creación de un Canal de Denuncias abrirá una nueva vía de comunicación con nuestros clientes. La calidad y velocidad de nuestra respuesta serán fundamentales a la hora de reafirmar la transparencia en el ejercicio de la actividad de la empresa.

Objetivos

Habilitaremos un Canal de Denuncias en 2019 en nuestra página web y página de LinkedIn con el

objetivo de aumentar las posibilidades de comunicación de nuestros clientes hacia la empresa.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Tenemos un canal habilitado en el apartado de contacto de nuestra página web.

Objetivos

En este momento tenemos enfocado el canal de contacto de nuestra página web a consultas. En la revisión que haremos antes de diciembre de 2019 le daremos también un enfoque como buzón de sugerencias.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Este es un producto que obtenemos del análisis de la documentación de las incidencias. Tenemos un archivo de control de las denuncias recibidas y resueltas, así como el tiempo que se ha tardado en dar una respuesta al cliente.

Etiquetado e información transparente al cliente

Como exigencia legal, este es un requisito crítico en la selección de nuestros proveedores. El etiquetado de nuestros productos cumple todos los requisitos legales y proporcionaremos a nuestros clientes aquellos datos definidos por sus Departamentos de Calidad e I+D que no afecten a la propiedad intelectual de nuestros Fabricantes.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Siguiendo nuestros Principios Guía y Código de Conducta, todos documentos y registros de la empresa responden a la imagen fiel de nuestra actividad. La información técnica y el etiquetado de nuestros productos responderán y se mantendrán actualizados en todo momento a los requerimientos de la ley, y a los de los Equipos de Calidad e I+D definidos por nuestros clientes, salvaguardando siempre la propiedad intelectual de nuestra empresa y

la de nuestros proveedores.

Código Ético Comercial - Política

Comentarios

En el próximo desarrollo de nuestro Código de Conducta Comercial, definiremos las normas por las que nuestros empleados deberán facilitar en tiempo y forma la información requerida por nuestros clientes en materia de etiquetado y documentación técnica que sirve de soporte a cada uno de nuestros productos.

Objetivos

Incluiremos en 2018 en nuestro Código de Conducta Comercial la forma en que nuestros empleados deben gestionar la información y documentación relativas a nuestros clientes.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

Estamos utilizando la comunicación directa y por e-mail, comunicación más rápida y eficiente para enviar toda la información requerida por nuestros clientes. Tenemos también un canal de contacto o consultas abierto para clientes potenciales a través de nuestra página web.

Objetivos

Definiremos durante 2019 un plan de comunicación de nuestros productos y servicios utilizando plataformas como LinkedIn a través de nuestra página de empresa.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En la Encuesta de Satisfacción que elaboraremos para nuestros clientes, existirá un apartado en el que pediremos que valore la información técnica y en el etiquetado que les suministramos en cuanto a su detalle, claridad, calidad y tiempo en la recepción de la misma desde su solicitud.

Objetivos

Estamos definiendo una encuesta de satisfacción para clientes. En 2019 en la que pediremos su valoración respecto al etiquetado de nuestros productos.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Tenemos contactos frecuentes y directos con nuestros grupos de interés tanto personalmente como por teléfono y correo electrónico. También tenemos un canal de contacto abierto a través de nuestra página web. El Canal de Denuncias que abriremos en nuestra página web y de LinkedIn, complementará las posibilidades de comunicación con la empresa que tenemos actualmente y será otra vía para la comunicación de las posibles incidencias o errores que nuestros clientes detecten en el etiquetado de nuestros productos.

Objetivos

Nos proponemos como objetivo incluir este área dentro de la Política de Comunicación y de Calidad que diseñaremos durante 2019 y la apertura del canal de Denuncias en nuestras páginas web y de LinkedIn.

Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Es un punto fundamental y crítico dentro de nuestra Misión y Visión, el cumplimiento de la normativa sobre información y etiquetado, por tanto los posibles errores en este sentido los tratamos como críticos. Además, al tratarse del sector de alimentación, esto es básico para generar seguridad y confianza en nuestros grupos de interés y el seguimiento y control de la evolución de la calidad de nuestro negocio.

Comentarios

Hasta el momento no hemos tenido ningún incumplimiento ni reclamación en este sentido. Tenemos un archivo de seguimiento de las reclamaciones de nuestros clientes.

Objetivos

Fijaremos en nuestro archivo de calidad este tipo de incumplimientos cuando se produzcan, actuando consecuentemente si llega el caso utilizando nuestro sistema de trazabilidad.

sus necesidades en cada momento. Son opciones dinámicas que van variando en función de como lo hacen sus necesidades.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Para llevar a cabo el proceso de mejora continua en nuestros productos y servicios, necesitamos saber como nos ven nuestros clientes desde fuera. La encuesta de satisfacción contendrá preguntas cerradas y abiertas que permitan al cliente sugerir o expresar aquello que desde su experiencia con nuestra empresa funciona o no funciona. Del análisis de esta información derivarán planes de mejora tanto por la corrección de las áreas que están por debajo de su expectativa, como reforzando y profundizando en aquellas en las que nos evalúen satisfactoriamente.

Objetivos

Estamos diseñando una encuesta de satisfacción para clientes que enviaremos en 2019 en la que incluiremos la valoración de nuestros clientes en cuanto al servicio de asesoramiento que les ofrecemos de la utilización de productos y servicios.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Tenemos un contacto directo con nuestros clientes tanto personal como telefónico y a través de correo electrónico, documentando sus posibles denuncias y un documento de reclamaciones de clientes.

Objetivos

Incorporaremos en 2019 un link en nuestra página web que llevará a nuestro documento de reclamación de clientes. Haremos lo mismo en nuestra página de LinkedIn.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La ampliación de las posibilidades de comunicación con nuestros clientes facilitará la fluidez de la transmisión de consultas y sugerencias. Consideramos esto como una fuente de información que nos ayudará al enfoque de nuestra empresa al cliente. Abriremos nuevos canales de comunicación a través de nuestra página web y de LinkedIn, además del contacto

Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio de asesoramiento técnico asociado a la compra de nuestros productos. Definimos con ellos el producto y las alternativas óptimas en función de

personal y telefónico con los clientes. De esta forma facilitaremos las sugerencias respecto a nuestros productos y servicios.

Objetivos

El apartado de contacto de nuestra página web está más orientado a consultas. Indicaremos también en la misma apartado de sugerencias en 2019.

Relación duradera con los clientes

Este es el fin último al que van dirigidas nuestras acciones para generar confianza ya que es la garantía de obtener beneficios mutuos en nuestra relación empresarial.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

La generación de confianza y seguridad en nuestra relación con los clientes es la base para una relación a largo plazo. El respeto a la Normativa vigente es el primero de nuestros Principios Guía. De estos deriva nuestro Código de Conducta y todas nuestras Políticas actuales y futuras. Mantenemos absoluta confidencialidad y control de los datos de nuestros clientes y proveedores, que utilizamos para el desarrollo de nuestra actividad comercial, estando registrados en la Agencia de Protección de Datos. Es fundamental el cumplimiento de toda la normativa referida a sanidad y seguridad alimentaria, etiquetado, documental, técnica, y todos nuestros registros son la imagen fiel de nuestra actividad empresarial.

Objetivos

Mantendremos a nuestros clientes informados de las variaciones de la ley en las áreas que les afecte en todo momento. Informaremos en profundidad de todo lo concerniente a nuestros productos, y en que forma esto afecta a su utilización, valoración y el etiquetado de sus productos.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Nuestro Código de Comportamiento está enfocado a generar una relación de confianza a largo plazo con nuestros clientes. Respecto a la ley; Integridad;

Competitividad; Pasión por el éxito compartido; Confidencialidad de la información y Registros fieles de nuestra actividad, son las bases que fundamentan nuestra forma de hacer negocios.

Objetivos

Hemos definido como puntos fundamentales en nuestro Código de Conducta Empresarial la actuación con una cultura de valores entre los que figura la integridad, así como la protección de la confidencialidad de la información de nuestros clientes, con los objetivos de construir una relación a largo plazo basada en la confianza. En 2018 hemos definido nuestro Código de Conducta Comercial para definir la forma de relacionarnos con nuestros clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Objetivos

Desarrollar el canal de nuestra página de empresa en LinkedIn en 2019 introduciendo nuevos documentos.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Es muy importante, al abordar nuevos mercados, el disponer de una comunicación interna y externa efectivas, utilizando los canales apropiados. En nuestro momento de desarrollo del negocio es fundamental el dar a conocer a nuestros grupos de interés que valor añadido podemos aportar a sus negocios a través de nuestros productos y servicios. También es importante para dar a conocer nuestros valores y nuestro Visión del negocio y tener información sobre cómo perciben su relación con nuestra empresa. A la vez, internamente haremos partícipes de la información que recibamos, a las diferentes personas de la empresa que estén involucrados en cada asunto recibido haciendo fluida la comunicación interna.

Objetivos

Establecimiento de una presentación formal para los primeros contactos con los clientes. Guardar la misma imagen y mensaje en todos los documentos de negocio para formar una imagen de marca de forma consistente en el tiempo. En 2019 introducir nueva documentación en nuestra página de empresa en LinkedIn.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El generar esta vía de contacto con nuestros clientes aumentará la facilidad de la comunicación y nos ayudará a conocer en tiempo y forma lo que no ha funcionado bien desde su punto de vista. Cada denuncia será estudiada y respondida en mínimo tiempo posible. La calidad y velocidad de esta respuesta será fundamental para generar confianza y construir con ellos una relación a largo plazo.

Objetivos

Incorporaremos en 2018 un link en nuestra página web que llevará a nuestro documento de Reclamación de Clientes. Haremos lo mismo en nuestra página web de LinkedIn.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La apertura de un Buzón de Sugerencias en nuestra página web y página de LinkedIn facilitará la comunicación de nuestros clientes con la empresa. La calidad y el tiempo de nuestra respuesta serán fundamentales en la generación de confianza y satisfacción por su parte y contribuirá a la construcción de nuestra relación a largo plazo.

Objetivos

Disponemos de un apartado a este fin en nuestra página web. Actualmente está más enfocado a consultas. En 2019 ampliaremos las opciones del mismo de forma que también constituya un vehículo que facilite a nuestros clientes y proveedores hacernos llegar sus sugerencias.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Objetivos

En 2019 comunicaremos a nuestros clientes y proveedores nuestro procedimiento de Gestión de incidencias.

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

Para Bolster Trading, S.L.U., la transparencia en el escrupuloso cumplimiento de la legalidad en todas las áreas de la empresa contribuyen a la

generación de confianza y relaciones a largo plazo con nuestros clientes.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

Nuestra Base de Datos de Clientes y Proveedores está declarada, controlada e identificada por la Agencia Española de Protección de Datos con Código de Inscripción 2131761450. Así queda también informado en nuestra página web en el apartado de comunicación de datos y consultas.

Objetivos

Comunicaremos a nuestros grupos de interés, cada momento que aporten datos de sus sociedades, el control por nuestra parte de la base de datos a la que entran a formar parte, según indica la LOPD, así como su derecho de acceso, rectificación cancelación y oposición dirigiéndose por escrito a Bolster Trading, S.L.U.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

En nuestro Código de Comportamiento está indicado expresamente la Confidencialidad de la Información de nuestros clientes a la que tendremos acceso en el desarrollo de nuestra actividad profesional. Los datos de nuestros clientes y proveedores están codificados por la Agencia de Protección de Datos.

Objetivos

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Una de las bases en el desarrollo en nuestra actividad empresarial es la Integridad, valor que creemos imprescindible para generar confianza a nuestros grupos de interés y a través de estas relaciones a largo plazo. Cumplimos lo que acordamos, nos comprometemos sólo con aquello que podemos cumplir y mantenemos la confidencialidad en los asuntos de alta sensibilidad, trabajando de forma clara y abierta con nuestros Clientes y Proveedores. Para ello, entendemos que la implicación de la Dirección General es fundamental en el control interno y ético de nuestra empresa.

Comentarios

El control y custodia de la información y base de datos de nuestros clientes y proveedores según LOPD la tiene el Dr. General de Bolster Trading, S.L.U.

Objetivos

Comunicaremos a nuestros grupos de interés junto con el Procedimiento y el Canal de Denuncias antes de diciembre de 2019.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Tenemos un canal abierto en nuestra página web para dar la posibilidad a nuestros grupos de interés de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al mantenimiento de sus datos por Bolster Trading, S.L.U. cumpliendo así con la LOPD. Esto está directamente comunicado con el correo electrónico del Dr. General.

Objetivos

Nuestro objetivo es comunicar la existencia de este canal a nuestros grupos de interés en 2019 en la correspondencia que acompaña a nuestra facturación e informar un link en nuestra página web con nuestro documento de reclamaciones.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Este es un producto que obtenemos del análisis de la documentación de las incidencias. Tenemos un archivo de control de las denuncias recibidas y resueltas, así como el tiempo que se ha tardado en dar una respuesta al cliente.

Comentarios

Tenemos un documento de quejas / reclamaciones de clientes con el que canalizamos las mismas en detalle recibidas inicialmente bien por teléfono, e-mail, página web o personalmente. Procedemos a la asignación de un nº de queja y realizamos el estudio del origen de la misma y de su solución a la máxima brevedad posible. No damos por cerrada la incidencia hasta que no tenemos la conformidad por el cliente a la solución que le hemos dado. Realizamos un análisis mensual, semestral y anual de Ejercicio de las incidencias, evaluando la calidad de la solución y el tiempo de respuesta de la misma a nuestros clientes y proveedores. Hasta la fecha no hemos recibido ninguna queja de nuestros clientes por un tratamiento erróneo de sus datos.

Objetivos

Nuestro objetivo es comunicar a clientes este Procedimiento en 2019 a través de nuestra página web y en comunicaciones escritas. Del análisis de datos obtendremos trimestralmente el nº de denuncias recibidas y resueltas, comparando con el trimestre inmediatamente anterior y con el mismo del año anterior cuando detectemos posibilidades de estacionalidad.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Garantizamos la confidencialidad en la utilización de nuestra base de datos de clientes y proveedores identificada con nº de registro por la Agencia Española de Protección de Datos, según la LOPD. El titular puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito a Bolster Trading S.L.U. – Torre Europa – Paseo de la Castellana 95 – planta 16 – 28046 Madrid o mediante un e-mail a info@bolstertrading.com. Así figura en el apartado de Contacto de nuestra página web.

Objetivos

Comunicaremos a nuestros grupos de interés a través de comunicaciones escritas en 2019. Documentaremos y analizaremos los resultados observables en el tiempo.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Este es un punto crítico y básico en nuestro sector. También es un criterio fundamental en la selección de nuestros proveedores de productos y servicios.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Nuestro Código de Comportamiento constituye la base sobre la que construir una actividad económica y empresarial en la que nuestro objetivo sea la mejora continua para mejorar la calidad de los productos y

servicios que ofrecemos a nuestros clientes. En él se indica los enfoques y comportamientos fundamentales con los que se desarrollarán el resto de nuestras Políticas que afectarán a clientes y proveedores.

Normativa Vigente - Política

Comentarios

El cumplimiento de la Normativa Vigente y nuestra actualización continua en el conocimiento de la misma nos ayuda a incrementar la calidad de nuestros productos y servicios. Legislación en materia de higiene y salud alimentaria, o etiquetado tienen un impacto directo en la mejora continua de la calidad de nuestros productos y servicios.

Objetivos

En 2019 mantendremos a nuestros clientes informados de aquellos puntos en la Normativa Vigente que tengan relación con nuestros productos y servicios y que sean de importancia para su conocimiento y valoración por el impacto que puedan tener en sus negocios.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Desarrollaremos con nuestros proveedores de sistemas informáticos, el buzón de sugerencias en nuestra página web y de LinkedIn de forma que sea eficiente para nuestros clientes.

Objetivos

En 2019 generaremos un buzón de sugerencias en nuestra página web y página de LinkedIn que aumente las vías de comunicación con nuestros clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Diseñaremos un Encuesta de Satisfacción que cubra las diferentes áreas de nuestro negocio, departamentos, productos y servicios. Definiremos

preguntas cerradas y abiertas en las que nuestro cliente pueda desarrollar su valoración y sugerencias.

Objetivos

En 2018 hemos comenzado a definir una Encuesta de Satisfacción para clientes, de forma que sean de utilidad para que nuestros clientes puedan dar una respuesta clara y esta información sea eficiente para nuestro proceso de mejora continua.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Complementando al Buzón de Sugerencias y la Encuesta de Satisfacción, abriremos este Canal de Denuncias en nuestra página web y página de LinkedIn que fortalezca los canales directos, de correo electrónico y telefónico que ya tenemos con nuestros clientes, para las denuncias de carácter urgente. Es fundamental la calidad y rapidez de nuestra respuesta a cada una de ellas.

Objetivos

Incluiremos en 2019 en nuestras Políticas de Comunicación y de Calidad este punto. También abriremos este canal de comunicación en nuestra página web y página de LinkedIn.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Tenemos un procedimiento estandarizado de gestión de incidencias, de forma que podemos analizar su origen, naturaleza, frecuencia y rapidez en ofrecer nuestra solución. Controlamos la calidad y respuesta de las mismas a nuestros clientes en el menor tiempo posible.

Objetivos

Los nuevos canales de comunicación que habilitaremos en 2019 en nuestra página web y página de LinkedIn, Canal de Denuncias, Buzón de Sugerencias, mejorarán la calidad de este área en cuanto a fluidez de la transmisión de la información.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La venta de nuestros productos tiene un componente técnico con impacto en la fabricación de los productos de nuestros clientes. A medida que nuestros empleados tengan una mayor capacidad de añadir valor a nuestros clientes, estos nos percibirán como un socio interesante en el desarrollo de su negocio. La formación de nuestros empleados y su experiencia son fundamentales en este sentido y serán tenidos en cuenta y definidos en el Plan de desarrollo dentro de su Evaluación de Desempeño anual.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Comentarios

En la definición de cada posición de trabajo indicaremos las condiciones necesarias a cubrir para poder optar al mismo. Para el desarrollo del empleado en esta posición dentro de la empresa, definiremos en el Plan de Desarrollo de su Evaluación de Desempeño anual, aquellas áreas de formación necesarias para mejorar su actividad profesional en la empresa y de esta forma favorecer su desarrollo profesional de acuerdo con sus capacidades.

Objetivos

En 2019, comenzaremos a desarrollar los primeros perfiles profesionales, capacidades y experiencia necesarios para el desarrollo de cada posición en la empresa.

Igualdad de género

La definición de los perfiles para cada posición en la empresa, así como su remuneración salarial se harán exclusivamente por criterios de formación, experiencia previa y resultados. De la misma forma, el desarrollo profesional en la empresa se hará con criterios de mérito, resultados y experiencia.

Política de Reclutamiento y Selección - Política

Comentarios

Nuestros criterios de selección estarán fundamentados únicamente en los criterios de experiencia y formación definidos previamente para posición dentro de la empresa definidos para cada uno de ellas. A esto estará asociada la Política salarial correspondiente y los Planes de Desarrollo, por criterios de mérito y resultados.

Objetivos

En 2019, comenzaremos a definir los perfiles necesarios para poder optar a cada posición dentro de la empresa. Únicamente por criterios de experiencia y formación.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Nuestra actividad empresarial está fundamentada en Principios Guía y Código de Conducta, alineados con nuestra Responsabilidad Social. Esto se traducirá en las Políticas que afecten a nuestros empleados y a la sociedad en que desarrollamos nuestro negocio. En este sentido, las Políticas de Igualdad serán básicas y fundamentales en todas las áreas de nuestra empresa.

Objetivos

En 2018 hemos hecho mención específicamente en nuestro Código de Conducta normas de obligado cumplimiento para nuestros empleados, comportamientos esperados y criterios de selección relacionados con Políticas de Igualdad o no discriminación por razones de raza, religión o sexo. En 2019 avanzaremos en el desarrollo de Políticas específicas en este sentido.

[Descargar documento adjunto](#)

Regular la aceptación de regalos

El principio básico definido en nuestra Política de Regalos y Atenciones Corporativas es la no aceptación de regalos. Regularemos aquellos casos en los que no sea posible su devolución, de forma que no supongan una oportunidad de generar conflictos de intereses y situaciones no éticas de ventaja o beneficio entre nuestros grupos de interés.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

No aceptamos regalos de nuestros grupos de interés. Hemos indicado la Integridad como uno de los principales valores en el desarrollo de nuestra actividad empresarial. Así lo hemos indicado en nuestra página web dedicando un apartado exclusivamente a la definición de los valores que inspiran nuestra actividad. En este apartado hemos informado un link que conduce a los 10 principios de la Red del Pacto Mundial, de los que somos firmantes.

Objetivos

En 2016 hemos definido por escrito las bases de nuestro Código Ético y de Conducta. Deriva de este nuestra Política de Aceptación de Regalos. Devolveremos los mismos y pediremos a la persona o empresa que lo hace que done el mismo o su importe a una entidad benéfica reconocida. En el caso de recibir alguno que no se pueda devolver, lo donaremos a alguna entidad benéfica o en su caso su valor económico, indicando y justificándolo por escrito a la persona o empresa donante, el destino final del mismo.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Regalos - Política

Comentarios

No aceptamos regalos de nuestros grupos de interés.

Objetivos

Hemos incluido este factor en el desarrollo de nuestro Código Ético de Conducta en 2016 y hemos redactado por escrito las Bases de nuestra Política de Regalos desarrollada en 2017. No aceptaremos regalos de nuestros grupos de interés y en caso de recibirlos, los devolveremos dando las explicaciones oportunas respecto a nuestro código de conducta y pidiendo que abonen el importe a alguna organización benéfica reconocida. En caso de no poder devolverlos, donaremos los mismos o su importe a una entidad benéfica reconocida.

[Descargar documento adjunto](#)

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Una de las bases en el desarrollo en nuestra actividad empresarial es la Integridad, valor que creemos

imprescindible para generar confianza a nuestros grupos de interés y a través de estas relaciones a largo plazo. Cumplimos lo que acordamos, nos comprometemos sólo con aquello que podemos cumplir y mantenemos la confidencialidad en los asuntos de alta sensibilidad, trabajando de forma clara y abierta con nuestros Clientes y Proveedores. Para ello, entendemos que la implicación de la Dirección General es fundamental en el control interno y ético de nuestra empresa.

Comentarios

Todo regalo recibido debe ser comunicado a la empresa y es controlado por el Dr.General.

Objetivos

Cuando se produzca el crecimiento de la Compañía y aumente el número de empleados, estos deberán declarar a la empresa cualquier regalo que reciban. Cuando no se puedan devolver, se hará una subasta entre los empleados de los regalos obtenidos y se donará su importe a una entidad benéfica.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Disponemos de un canal de comunicación en el apartado de contacto de nuestra página web. Todos los contactos, consultas y denuncias enviados a través de este apartado son supervisados por el Dr. General.

Objetivos

El apartado de contacto de nuestra página web está más enfocado a consultas profesionales para nuestros clientes. le daremos también un enfoque como canal para canalizar sugerencias y denuncias antes de diciembre de 2019. Actualmente en proceso de análisis y actualización.

Ausencia de evaluaciones de desempeño

El Documento para la Evaluación del Desempeño de los empleados indica los criterios objetivos para su valoración y áreas de resultado clave en el desarrollo de su actividad profesional que sean medibles. Todo esto lo relacionaremos con su presupuesto anual, plan de desarrollo personal y la parte variable de su retribución salarial.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

La relación con nuestros empleados será siempre abierta y honesta. La integridad es base en nuestros Principios Guía y Código de Conducta. La comunicación mutua debe ser clara y basada en la confianza. Las Políticas que estén relacionadas con nuestros empleados reflejarán esto en todo momento. En este momento, tenemos externalizados los diferentes Departamentos de la empresa y los proveedores de estos servicios estarán dentro de la Política y Criterios de selección de proveedores.

Objetivos

En 2016 hemos definido por escrito los Principios Guía de nuestra actividad empresarial. En 2017 hemos desarrollado el contenido de los mismos y formalizado por escrito el Código de Conducta en el que se basa nuestro negocio. En 2018 comenzaremos el desarrollo del mismo en todos los Departamentos de la Empresa, comenzando por el Código de Conducta Comercial. En 2019 comenzaremos a dar a conocer este a nuestros Grupos de Interés.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Evaluación del Desempeño - Política

Comentarios

Definimos en 2017 el documento para la Evaluación del Desempeño del Empleado, que relacionaremos con la definición de objetivos, su retribución salarial, Plan de Desarrollo Personal dentro de la Empresa y nuevas responsabilidades profesionales tanto verticales como horizontales.

Objetivos

En 2017 hemos definido nuestro Documento para la Evaluación del Desempeño de nuestros empleados. A lo largo de 2019 vincularemos este documento a las Política Salarial, Job Description de las posiciones que se definan y los Planes de Desarrollo de Carrera Profesional y Planes de Sustitución. En la actualidad Bolster Trading, S.L.U. tiene externalizada su estructura.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

La construcción de una Política de RRHH es pieza imprescindible en la organización de nuestro capital humano.

Comentarios

En este momento Bolster Trading, S.L.U. tiene su estructura externalizada pero comenzamos a construir nuestra Política en este sentido para estar preparados en el momento de iniciar la contratación de nuestros empleados.

Objetivos

Fijaremos capítulos de desarrollo en el diseño de nuestra Política en 2019. Iniciaremos el diseño de nuestros Criterios de contratación, definición de Job Description, políticas salariales en cada nivel de contratación, información de condiciones laborales, así como la evaluaciones de desempeño y su relación con la política salarial.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En la Estrategia de Desarrollo de la Empresa y dentro de la definición de Políticas, Procedimientos y Herramientas para la gestión de las diferentes Áreas en la misma, hemos definido en 2017 el documento de Evaluación del Desempeño para Empleados que estará vinculado a la evaluación de sus resultados, a su Plan de Desarrollo Personal, sus posibilidades de asumir nuevas posiciones en la empresa, tanto a nivel horizontal como vertical, y a su remuneración salarial.

Objetivos

Una vez hemos definido el Documento de Evaluación del Desempeño en 2017, lo vincularemos en 2019 a la Política Salarial, Job Description y los Planes de Carrera Profesional que se puedan definir. La estructura de Bolster Trading, S.L.U. está en la actualidad externalizada.

[Descargar documento adjunto](#)

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional(G4-LA11) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Para conseguir excelentes resultados en la empresa es imprescindible el compromiso de los empleados con los objetivos del negocio. Y para conseguir esto es necesario tener políticas claras, bien definidas y por escrito. Entre ellas es fundamental que el empleado conozca perfectamente que se espera de él, como debe contribuir a obtener esos resultados y como se va medir su desempeño. De ahí es necesario que el 100% de los empleados tengan su Evaluación del

Desempeño y su Plan de Desarrollo Profesional. Estos se definirán anualmente y se revisarán semestralmente con posibilidad de hacerlo en cualquier momento, si fuera necesario, a solicitud del empleado o del supervisor.

Objetivos

En 2016 hemos definido el sistema de Evaluación del Desempeño de los empleados. Las áreas de control, y los criterios de evaluación para reducir lo máximo posible la subjetividad o la desigualdad en función de quién realiza la evaluación. En 2017 hemos definido el documento para la Evaluación del Desempeño con el detalle de las áreas a evaluar (Competencias y Evaluación de Resultados) así como en la Planificación del Desarrollo del Empleado hacia sus objetivos personales y profesionales. En la actualidad nuestra estructura está externalizada.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Nuestra actividad empresarial se basa en un asesoramiento técnico a nuestro cliente de las mejores opciones que añadan valor a los ingredientes y/ o aditivos que utilizan en cada momento y que supongan una ventaja competitiva para su negocio. Esto requiere trabajar con equipos con elevados conocimientos técnicos en nutrición y tecnología de los alimentos y con experiencia en las áreas en que desarrollamos nuestra actividad.

Código Ético / Conducta - Política

Objetivos

En 2016 definimos los Principios Guía y en 2017 el Código de Conducta que fundamentan nuestra actividad empresarial. En 2018 hemos desarrollado nuestro Código de Conducta Comercial. En este queda reflejada nuestra decisión de trabajar de una forma clara y honesta de nuestros empleados con nuestros Grupos de Interés, con una comunicación continua, abierta y sincera.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

La construcción de una Política de RRHH es pieza imprescindible en la organización de nuestro capital humano.

Objetivos

Incluiremos en nuestra Política de RRHH en el proceso de evaluación del desempeño, un área de desarrollo de habilidades en las que el supervisor y el empleado definirán las capacidades a desarrollar mediante formación y entrenamiento fijando objetivos en la mejora de resultados del empleado como consecuencia de los mismos.

[Descargar documento adjunto](#)

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En la Estrategia de Desarrollo de la Empresa y dentro de la definición de Políticas, Procedimientos y Herramientas para la gestión de las diferentes Áreas en la misma, hemos definido en 2017 el documento de Evaluación del Desempeño para Empleados que estará vinculado a la evaluación de sus resultados, a su Plan de Desarrollo Personal, sus posibilidades de asumir nuevas posiciones en la empresa, tanto a nivel horizontal como vertical, y a su remuneración salarial.

Objetivos

Definido el Documento de Evaluación del Desempeño en 2017 y lo vincularemos en 2019 a la Política Salarial pendiente de definir, los Job Description y los Planes de Carrera Profesional que se puedan definir. Actualmente nuestra estructura está externalizada.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional (G4-LA11) - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Desarrollaremos en la Política de RRHH en 2019 un apartado dentro de la evaluación del desempeño del empleado para que el supervisor pueda definir con el empleado sus capacidades a desarrollar en la posición que ocupa así como los objetivos a conseguir una vez recibidos la formación el entrenamiento necesarios. Actualmente nuestra estructura está externalizada.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

El impacto que tiene el Cambio Climático y la necesidad de conseguir una Economía y un Desarrollo Sostenible, debe ser compartido por toda la Sociedad. Nuestra actividad empresarial no se concibe sin minimizar en lo posible el impacto medioambiental de nuestra actividad. Esto lo tenemos en cuenta en nuestra propia actividad y en nuestra selección de proveedores y clientes objetivo.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Alineada con nuestros Principios Guía y Código de Conducta, así como con nuestra responsabilidad social en nuestra actividad empresarial, desarrollaremos nuestra Política de Calidad y Medio ambiente.

Comentarios

En el desarrollo de nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente hemos definido nuestros requisitos internos en calidad en productos y servicios y Medio Ambiente, así como los criterios que definirán la selección de nuestros proveedores de productos y servicios.

Objetivos

En 2018 hemos definido nuestro Código de Calidad y Medio Ambiente.

[Descargar documento adjunto](#)

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestra Página web, LinkedIn y nuestras comunicaciones escritas (firma de correo electrónico) llevarán mensajes que comuniquen nuestro enfoque por el respeto medioambiental.

Objetivos

En 2019 incluiremos nuestro Código de Calidad y Medioambiental en nuestros canales de comunicación con clientes y proveedores, página web, LinkedIn y comunicaciones escritas (cartas y correos electrónicos)., una vez hemos definido el mismo.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

Una de las ventajas que ofrecemos a nuestros clientes es la selección exigente de nuestros proveedores en función del cumplimiento de las normativas legales (salud, higiene, etiquetado, etc), acompañado de certificaciones oficiales que son facilitadas en caso de ser solicitadas en sus procesos de homologación.

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

La definición de una Política de compras definiendo las normas básicas de selección, contratación y relación con proveedores es muy importante para que el proceso esté alineado con la Visión, estrategia y valores de nuestro negocio.

Objetivos

Desarrollada nuestra Política de Compras en 2018 que incluye los objetivos, estrategias, criterios de selección de proveedores, y controles internos.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Objetivos

Definido y documentado nuestro Código Ético de Conducta en 2016.

Crear relaciones estables con los proveedores

De la estabilidad en las relaciones con nuestros proveedores surgen los beneficios mutuos a largo plazo. Basamos la generación de confianza, en la transparencia y el respeto mutuo.

Código Ético Comercial - Política

Comentarios

Alineado con nuestros Principios Guía y Código de Comportamiento, derivará el Código Ético Comercial que fundamentará la selección y relación con nuestros Proveedores.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Mantenemos una relación continua y directa con nuestros proveedores a los que vemos como socios de nuestro negocio, con una relación basada en la confianza y el respeto mutuo, trabajando conjuntamente para diseñar la solución óptima de producto y servicio que sea diferencial y aporte valor a nuestros clientes.

Objetivos

Hemos definido nuestro Código ético de conducta en 2016, en el que incluimos el enfoque hacia nuestros proveedores como uno de nuestros grupos de interés. En 2018 hemos profundizado en este sentido en el desarrollo de nuestra Política de Compras.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

La definición de una Política de compras definiendo las normas básicas de selección, contratación y relación con proveedores es muy importante para que el proceso esté alineado con la Visión, estrategia y valores de nuestro negocio.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Bolster Trading, S.L.U. comercializa ingredientes alimentarios y ofrece servicios de trading a nuestros clientes. No somos fabricantes, luego la selección de proveedores es determinante en el éxito de nuestro negocio. De ahí la importancia de fijar unos criterios exigentes en la elección de los mismos y un seguimiento de la calidad de los productos y servicios que nos suministran.

Comentarios

Tomamos información de mercado, asociaciones de fabricantes, organismos financieros prestigio y profesionales con responsabilidades en el sector.

Objetivos

Hemos definido en 2018 nuestra Política de Selección de Proveedores con la definición de criterios.

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

Observaciones Genéricas

Los diez principios del Pacto Mundial están en el núcleo de nuestros valores, junto a la Integridad, competitividad y pasión por el éxito compartido con nuestros clientes y proveedores. El desarrollo de nuestra actividad formando parte de la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas nos ayuda a comunicar nuestro compromiso con los 10 principios. De esta forma comunicamos a nuestros grupos de interés cual es la forma en que hacemos nuestros negocios y a la vez que esperamos de las empresas que hacen negocios con nosotros.

Comentarios

Nuestros grupos de interés están informados de nuestra adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas a través del apartado de "Valores" de nuestra página web incluyendo un link a la página web de la red del Pacto Mundial y a los 10 Principios.

Objetivos

Incluiremos este punto en el diseño de nuestra Política de Comunicación que desarrollaremos en 2019, y estudiaremos introducir un link a la página de Red del Pacto Mundial y a los 10 Principios en nuestra página de LinkedIn.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Actualmente mantenemos una relación y un contacto estrecho y continuo con nuestros proveedores personalmente, por teléfono y vía e-mail. El canal de denuncias es pues directo.

Objetivos

Ampliaremos en 2019 el apartado de contacto de nuestra página web y estudiaremos hacer o mismo en nuestra página en LinkedIn con el fin de que nuestros grupos de interés puedan canalizar sus denuncias.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Para construir propuestas de producto y servicio que aporten un valor diferencial a nuestros

clientes, tenemos que empezar por hacer una selección de nuestros proveedores que tengan unos criterios alineados con los nuestros y por tanto compartan valores de RSE.

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

La definición de una Política de compras definiendo las normas básicas de selección, contratación y relación con proveedores es muy importante para que el proceso esté alineado con la Visión, estrategia y valores de nuestro negocio.

Objetivos

En 2018 hemos definido nuestra Política de Compras que implementaremos en 2019.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético Comercial - Política

Comentarios

Los valores y la Visión que inspira nuestra actividad empresarial son sólidos y se apoyan en los 10 Principios del Pacto Mundial. Son parte de los cimientos sobre los que queremos construir nuestro negocio ya que suponen una fortaleza que nos proporcionará estabilidad y fiabilidad a largo plazo.

Objetivos

En 2016 hemos definido por escrito nuestro Código Ético de Conducta y dentro de este hemos desarrollado en 2017 nuestro Código de Conducta para Proveedores. En 2018 hemos desarrollado nuestra Política de Selección de proveedores. En 2019 lo daremos a conocer a nuestros Proveedores.

[Descargar documento adjunto](#)

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

Observaciones Genéricas

Los diez principios del Pacto Mundial están en el núcleo de nuestros valores, junto a la Integridad, competitividad y pasión por el éxito compartido con nuestros clientes y proveedores. El desarrollo de nuestra actividad formando parte de la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas nos ayuda a comunicar nuestro compromiso con los 10 principios. De esta forma comunicamos a nuestros grupos de interés cual es la forma en que hacemos nuestros negocios y a la

vez que esperamos de las empresas que hacen negocios con nosotros.

Comentarios

Actualmente nuestra comunicación en este punto a proveedores se hace directamente en las reuniones personales de presentación de nuestra empresa y a través del apartado de "Valores" en nuestra página web.

Objetivos

Nuestro objetivo es poder utilizar el logo del Pacto Mundial, con su autorización, en nuestras cartas y facturas, así como en nuestra página web. Lo desarrollaremos en 2019.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Bolster Trading, S.L.U. comercializa ingredientes alimentarios y ofrece servicios de trading a nuestros clientes. No somos fabricantes, luego la selección de proveedores es determinante en el éxito de nuestro negocio. De ahí la importancia de fijar unos criterios exigentes en la elección de los mismos y un seguimiento de la calidad de los productos y servicios que nos suministran.

Objetivos

En 2018 hemos definido nuestra política de Selección de Proveedores que implementaremos en 2019.

[Descargar documento adjunto](#)

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Una de las bases en el desarrollo en nuestra actividad empresarial es la Integridad, valor que creemos imprescindible para generar confianza a nuestros grupos de interés y a través de esta relaciones a largo plazo. Cumplimos lo que acordamos, nos comprometemos sólo con aquello que podemos cumplir y mantenemos la confidencialidad en los asuntos de alta sensibilidad, trabajando de forma clara y abierta con nuestros Clientes y Proveedores. Para ello, entendemos que la implicación de la Dirección General es fundamental en el control interno y ético de nuestra empresa.

Comentarios

Previamente al contacto con un proveedor por primera vez, recogemos información de mercado, competidores, clientes y Asociaciones de fabricantes, respecto a si prestigio y reputación en este y otros aspectos.

Objetivos



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

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

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

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatar los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatar 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
Combatar 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
Proveedores		
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
Clientes		
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
Comunidad		
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
Socios		
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

- 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.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 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.

