



INFORME DE PROGRESO 2019

Filtros, Repuestos y Servicios, S.L.

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

Tabla de Contenidos

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

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Muskiz a 27 de Marzo de 2019

A todas las partes interesadas:

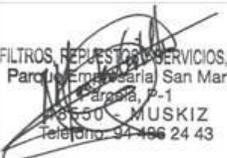
Como gerente de Fires tengo el placer, un año más, de ratificar y dar visibilidad a nuestro compromiso más absoluto con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en sus tres áreas de trabajo; Derechos Humanos, Medioambiente y Anticorrupción.

Durante 2018 hemos reforzado nuestros esfuerzos para mantener la integridad de los Diez Principios y hemos realizado una importante labor de concienciación interna sobre la importancia del respeto hacia los mismos.

En 2018 nuestro Comité de Ética mantuvo sus reuniones programadas y puso en marcha los protocolos establecidos ante una denuncia sobre la supuesta violación de nuestro código ético. Este hecho ha reforzado nuestro compromiso, derivando en diferentes modificaciones sobre el cómo gestionar este tipo de hechos.

La Responsabilidad Social continúa siendo uno de nuestros objetivos centrales, sintiéndonos muy orgullosos de haber sido una de las primeras empresas de nuestro tamaño en adherirse al Pacto Mundial en España.

Este Comunicado de Progreso Anual (COP), recopila todas las acciones realizadas para la mejora continua de la integración del Pacto Mundial y sus Diez Principios dentro de nuestra estrategia empresarial. Asimismo daremos transparencia al mismo mediante su publicación en los diferentes canales de comunicación que nuestra empresa tiene a su alcance.



FILTROS, REPUESTOS Y SERVICIOS, S.L.
Parque Empresarial San Martín
Parcela 8, P-1
48950 MUSKIZ
Teléfono: 94 496 24 43

Respect



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

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

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Empresarial San Martín P1

Localidad

Muskiz

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

www.fires.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Alfonso Montero

Persona de contacto

Alfonso Montero Guadilla

Número total de empleados

18

Sector

Medio ambiente

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización, instalación y mantenimiento de equipos de filtración

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

960.000 – 24 millones

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

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

Lo defienden los responsables de departamento

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

En nuestra Internet de Empresa En nuestra página Web

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limintada

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

El director gerente es la figura principal de la RSC y comparte su gestión con el equipo directivo de la firma. Asimismo se comparten todos los progresos en la implantación y aplicación de los 10 principios.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

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

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

Colaboramos con compras de material de regalo de UNICEF. Colaboramos con compras de material de marketing a PRODIS

MÁS INFORMACIÓN

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

-A través de la página web -Mediante incorporación del Informe de Progreso | 9

compromiso en la calificación a proveedores. -Difusión
interna mediante publicación en nuestra intranet -
Comité Ético

Dirección Web

www.fires.es



RESPONSIBILITY

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.

DMAIC



DEFINE

MEASURE

ANALYZE

IMPROVE

CONTROL

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



10

Desafíos u Oportunidades contemplados



7

Desafíos u Oportunidades contemplados



3

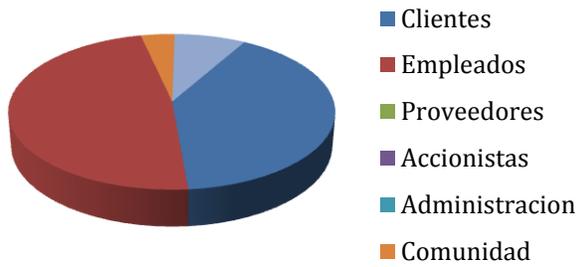
Desafíos u Oportunidades contemplados



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

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

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



138

INTEGRITY



Satisfacción del cliente

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La relación con nuestros clientes es lo más importante para todos los que formamos parte de Fires. Como empresa especialista trabajamos muy estrechamente con los clientes para poder colaborar en la mejora de sus procesos.

Comentarios

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Disponemos de diferentes canales de comunicación externa, Web, Whatsaap, tienda virtual en desarrollo, email, telefonica, como herramientas fundamentales de comunicación y desarrollo de nuestra relación. Disponemos de una Intranet y servicios en la nube para nuestra comunicación interna.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Diarias de coordinación Departamentales Internas por seguimiento objetivos SYG

Informe comercial - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

2 Internas anualmente 1 Externa anualmente

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Buzón electrónico anónimo

Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Anualmente

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La aportación de ideas y sugerencias forman parte de la dinámica de trabajo en FIRES y desde la dirección trabajamos para fomentarlas. Para ello contamos con diferentes medios de hacerlo, de manera pública o anónima.

Comentarios

buzón electrónico anónimo

Buzón físico para sugerencias y denuncias

Reuniones Brain Storming y Departamentales

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

2 internas anualmente 1 externa anualmente

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Según ISO 9001

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Análisis de encuestas anual / Encuestas de satisfacción de clientes regularmente

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

El control y tramitación de las incidencias se encuentra englobada dentro de nuestro sistema de Calidad.

Comentarios

Registro según ISO 9001

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han sustituido las encuestas anuales por encuestas mensuales realizadas prioritariamente por los responsables de dpto. Mediante herramienta electronica.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Todas las acciones realizadas con nuestros clientes quedan reflejadas en nuestro sistema ERP con acceso a todas las partes implicadas en este proceso.

Comentarios

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

Políticas Internas de Gestión - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra política de gestión se encamina hacia la toma de responsabilidades individuales que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, procurando ir más allá de lo que esperado.

Comentarios

Según ISO9001 e ISO14001

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El respeto de los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción dentro del ámbito de relación de la empresa son estrictamente vigiladas por la dirección.

Comentarios

Disponemos y publicamos nuestro Código Ético

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Toda nuestra filosofía de empresa se puede representar por el término "calidad", desde nuestros productos, pasando por nuestro asesoramiento y terminando en nuestros servicios.

Comentarios

Renovación de los certificados con nueva auditora en 2018 del ISO9001

Política de Compras - Política

Comentarios

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

Objetivos

Debemos de cumplimentar una política de compras más extensa

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Disponemos de diferentes canales de comunicación externa, Web, Whatsaap, tienda virtual en desarrollo, email, telefonica, como herramientas fundamentales de comunicación y desarrollo de nuestra relación. Disponemos de una Intranet y servicios en la nube para nuestra comunicación interna

Comentarios

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

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Nuestros empleados son el corazón de nuestro negocio y la base de nuestro éxito. Su formación continua es una prioridad.

Comentarios

Realizamos numerosos cursos de formación externa

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Es el órgano que vigila por el respeto a los 10 principios del Pacto y actúa en consecuencia.

Comentarios

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

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La aportación de ideas y sugerencias forman parte de la dinámica de trabajo en FIRES y desde la dirección trabajamos para fomentarlas. Para ello contamos con diferentes medios de hacerlo, de manera pública o anónima

Comentarios

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se analizan anualmente para la toma de acciones correctoras

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Cada departamento es el gestor de las incidencias que relativas a su actividad diaria.

Comentarios

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

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

2 denuncias sobre un mismo hecho resueltas por una comisión formada por una persona ajena a la entidad y el último trabajador contratado.

Accesibilidad de los productos y servicios

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

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Calidad y Medioambiente son las políticas integradas que forman parte de nuestro ADN como guías a seguir en nuestra dinámica de trabajo diaria.

Comentarios

ISO9001 ISO14001 OHSAS18001

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Nuestros valores como empresa comprometida con los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción se establecen en nuestro Código.

Comentarios

Disponemos de un Código ético
[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

ISO 9001

Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

Comentarios

Nueva Web publicada en 2018

Objetivos

Web de productos en 2019 Ecommerce en 2019

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Disponemos de un Comité Ético como órgano vigilante y ejecutivo del Código Ético de la empresa.

Comentarios

Comité Ético

En el caso de algún miembro de dicho Comité se encontrase involucrado en una denuncia, se solicitaría una investigación e informe vinculante a una persona ajena a la empresa, junto con el último trabajador contratado.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Con carácter mensual

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Es uno de nuestros principios fundamentales

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Observaciones Genéricas

No disponemos de una política escrita de Responsabilidad Social Corporativa, actuamos según nuestro Código Ético.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código es la guía por la que todos nos regimos en nuestras relaciones externas e internas.

Comentarios

Disponemos de un Código Ético

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

CERTIFICADO OHSAS 18001

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

Comentarios

CERTIFICACION ISO 9001:2008

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Visitas Comerciales
Visitas Responsables de departamento
Visitas selectivas de gerencia

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Todo el proceso de relacionado con la visita a clientes se gestiona con nuestra ERP

Comentarios

Existe buzón informático

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se realizan encuestas de satisfacción con carácter anual

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

2 internas 1 interna

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Desde 2016

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente mediante 2 auditorias internas y 1 auditoria anual externa.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Comité Ético

En el caso de algún miembro de dicho Comité se encontrase involucrado en una denuncia, se solicitaría una investigación e informe vinculante a una persona ajena a la empresa, junto con el ultimo trabajador contratado

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un Comité Ético

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Existe un buzón informático de denuncias anónimas
Existe un buzón físico de denuncias anónimas

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Análisis anual En proyecto análisis semanal mediante herramienta informática

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

2 INTERNAS ANUALES 1 EXTERNA ANUAL

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Cada responsable de departamento es la persona al cargo de la gestión de las incidencias dentro de su departamento.

Comentarios

Existe un registro para posterior toma de acciones correctoras según ISO9001

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Según ISO 9001 Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE PROVEEDORES

Valoración negativa de los clientes

Formación para clientes

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

A disposición de nuestros clientes en nuestra página Web.

Comentarios

Código Ético

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

A disposición de nuestros clientes en nuestra página Web.

Observaciones Genéricas

A disposición de nuestros clientes en nuestra página Web.

Comentarios

ISO 9001

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Disponemos de diferentes canales de comunicación externa, Web, Whatsaap, tienda virtual en desarrollo, email, telefonica, como herramientas fundamentales de comunicación y desarrollo de nuestra relación. Disponemos de una Intranet y servicios en la nube para nuestra comunicación interna

Comentarios

Email de información publicado en Web Whatsapp de clintes Visitas personales

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Existe un buzón de denuncias anónimas

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un Buzón de sugerencias.

Objetivos

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se realiza una encuesta de satisfacción con carácter mensual

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

A gestionar por los responsables comerciales

Comentarios

Según nuestros procedimientos detallados en ISO 9001

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

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Gestionamos la LOPD por nuestros medios, existiendo un responsable de su gestión.

Comentarios

Certificación ISO9001 Auditorias internas y externas

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código es la guía por la que todos nos regimos en nuestras relaciones externas e internas

Comentarios

Código Ético Comité de Ética. Buzón específico para denuncias

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Nuestro Código se encuentra publicado en nuestra Web, con acceso público
Asimismo se encuentra publicado en nuestra Intranet
Se ha remitido a todos los integrantes de la empresa
Se ha explicado en una reunión sobre el mismo.

Comentarios

Intranet.

Acercar la RSE al consumidor final

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Como empresa comprometida con el Medio ambiente y la Seguridad en el trabajo, damos suma importancia a estos aspectos, siendo siempre tratados de manera prioritaria.

Comentarios

ISO14001

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Englobada dentro de nuestro Sistema de Aseguramiento de la calidad

Comentarios

ISO 9001

[Descargar documento adjunto](#)

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Ha venido formando parte de nuestra estrategia empresarial desde que nos adherimos al Pacto Mundial.

Comentarios

Publicada en nuestra Web
Publicada en nuestra Intranet

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código es la guía por la que todos nos regimos en nuestras relaciones externas e internas

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Nuestro Código se encuentra publicado en nuestra Web, con acceso público
Asimismo se encuentra publicado en nuestra Intranet
Se ha remitido a todos los integrantes de la empresa
Se ha explicado en una reunión sobre el mismo

Observaciones Genéricas

Comentarios

Web Intranet

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Web Intranet.

Comunicación a proveedores

Objetivos

Ampliar la difusión a nuestra gestión en redes sociales

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Buzón específico para ello Comité de Ética

Relación duradera con los clientes

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

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Entendemos las relaciones con nuestros clientes como un proyecto a largo plazo en el que colaborar ambas partes en busca de una mejora para ambas partes.

Comentarios

Publicado nuestro informe tanto en página web como en intranet

Objetivos

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

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Como empresa comprometida con el Medio ambiente y la Seguridad en el trabajo, damos suma importancia a estos aspectos, siendo siempre tratados de manera prioritaria

Comentarios

ISO 14001 ISO 9001 OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El mantenimiento de nuestro Código Ético es la base para una relación de futuro con nuestros clientes bajo el respeto mutuo.

Comentarios

Política firmada y aceptada por todos los trabajadores.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro compromiso con la calidad asegura el mantenimiento de las relaciones con nuestros clientes, asegurando su satisfacción y generando valor añadido a los procesos.

Comentarios

Certificación ISO 9001

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Compras - Política

Comentarios

Formatos de compra estandarizados. Homologación de proveedores

Objetivos

Cumplimentar una política de compras más completa.

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

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

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La formación asegura las relaciones a largo plazo con nuestros clientes y empleados.

Comentarios

Fomentamos la formación poniendo al alcance de nuestros empleados una propuesta de diferentes planes de formación en materias de su interés. Realizamos cursos de formación con nuestros proveedores. Esto asegura un buen servicio a nuestros clientes y por lo tanto unas relaciones estables.

Objetivos

Mejorar la formación de los mandos intermedios, como referentes ante los trabajadores a su cargo.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La continua inversión en mejorar nuestros canales de comunicación con nuestros clientes es una de las herramientas para lograr relaciones a largo plazo.

Comentarios

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Recabamos información acerca de la satisfacción de los clientes sobre nuestra forma de relacionarnos con ellos.

Comentarios

Encuestas de Satisfacción con periodicidad anual

Objetivos

Emplear aún más nuestras encuestas mensuales.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Comentarios

ERP que incorpora un CRM Reuniones de

Departamento

Objetivos

Mejorar la calidad de las visitas y organizar mejor el tiempo disponible mediante el análisis del programa de control presencial y nuestra ERP

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Según ISO 9001

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

El departamento commercial , junto con el de Calidad realizan la gestión de incidencias.

Comentarios

Según ISO 9001

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

2 INTERNAS 1 EXTERNA

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Análisis anual para proponer acciones de mejora

EMPLEADOS



Combatir y erradicar todas las formas de extorsión

Falta de compromiso del empleado con la entidad

Accidentes laborales

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro objetivo es Accidentes 0 tanto en nuestras instalaciones como fuera de ellas.

Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

CÓDIGO ÉTICO CARTA EUROPEA PACTO MUNDIAL

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Observaciones Genéricas

Disponemos de una Política y de un Plan de Riesgos Laborales interno.

Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Políticas Internas de Gestión - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Recogidas en nuestro sistema OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se comunican todos los accidentes laborales a los trabajadores.

Comentarios

Intranet

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se han realizado cursos de formación en Primeros Auxilios.

Comentarios

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Empleamos canales de comunicación internos.

Comentarios

Intranet

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Damos la misma transparencia que al resto de Políticas.

Comentarios

Intranet de la empresa

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Encuestas anuales

Objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un Buzón de sugerencias en Intranet

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un Comité de Ética, aunque no trata los asuntos de Accidentes Laborales.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Son gestionadas por el trabajador asignado

Comentarios

Existe un registro de incidencias

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Contrato de Trabajo - Política

Observaciones Genéricas

La dirección entiende que la negociación colectiva es un derecho.

Comentarios

Todos nuestros empleados tienen un contrato indefinido

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Se incluye

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra política de Calidad, Medioambiente y Seguridad fué la primera en elaborarse. Nuestra empresa ofrece soluciones medioambientales para reducir las emisiones de diferentes procesos de fabricación, por lo que la concienciación sobre el Medioambiente forma parte de nuestro día a día.

Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Todos nuestros empleados son conocedores del Código Ético así como de la importancia del respeto al mismo.

Comentarios

Disponemos de un Código Ético

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Existe una difusión del Código Ético a través de nuestra Intranet y se facilita a todos los empleados que se incorporan a la empresa dentro del "pack de Bienvenida".

Comentarios

INTRANET WEB REDES SOCIALES

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Todos nuestros empleados son conocedores de nuestro Sistema de Aseguramiento de la Calidad, con acceso tanto en nuestra Intranet como en el "pack de bienvenida"

Comentarios

ISO 9001

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Encuesta anual de satisfacción

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Disponemos de medios para que el personal de la empresa pueda realizar sus sugerencias de manera anónima, si así lo desean.

Comentarios

Disponemos de un Buzón de sugerencias en nuestra Intranet

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Tenemos un Comité Ético que se reúne con carácter anual

Comentarios

Disponemos de un Comité Ético

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

Observaciones Genéricas

Todo nuestro personal se encuentra bajo convenio colectivo.

Comentarios

100%

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

No existen denuncias.

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Igualdad de género

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

No existe un plan de igualdad de género ya que no se discrimina ningún puesto de la empresa debido al género.

Comentarios

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

Política retributiva - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra política retributiva se basa en un salario fijo, comisiones por venta y Bonus por departamentos.

Comentarios

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

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Se respeta el Convenio Colectivo para cualquier puesto de la empresa, desde su incorporación.

Comentarios

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

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

No existe una Política de RSE pero sí se trabaja continuamente en ello. Esperamos poder contar con una Política RSE en breve.

Política de Conciliación - Política

Observaciones Genéricas

No existe una Política de Conciliación pero se practica desde hace más de 20 años y se entiende como algo necesario para el desarrollo del negocio.

Comentarios

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comunicado y recogido en nuestro Código

Comentarios

Resgistro en nuestro Código, en sup unto 4 PROVEEDORES en sup unto 4.5 COLABORADORES en sup unto 4.7 CON LOS DERECHOS HUMANOS

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación - Política

Observaciones Genéricas

No existe un Plan de Conciliación como tal.

Comentarios

Se practica la política de conciliación y se encuentra recogida en nuestro Código Ético. Jornada de 38,5 horas semanales para conciliar vida profesional con familiar. Permisos pre-natalidad y Post-natalidad, sin contabilizar como vacaciones. Permisos para formación y compromisos particulares sin contabilizar como vacaciones

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

No existe un Plan de Igualdad pero se practica desde el inicio de nuestra empresa.

Comentarios

Se prima la igualdad para todos los empleados

Objetivos

Establecer un Plan de Igualdad en 2020

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

No existe una Política RSE específica pero se realizan acciones de concienciación al respect.

Comentarios

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Existe un Código Ético que se ha comunicado y se vigila su cumplimiento.

Comentarios

Se hace referencia en el punto sobre ETICA Y LEGALIDAD.

Política de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Contrato de Trabajo - Política

Observaciones Genéricas

Entendemos que nuestros empleados son el active más importante de la empresa y por ello se realizan contratos indefinidos, después de los 6 meses de trabajo.

Comentarios

Todo nuestro personal se encuentra bajo contrato indefinido

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Constituido en 2017, es el órgano encargado de la vigilancia de nuestro Código Ético.

Comentarios

Existe un Comité Ético

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se realizan encuestas de satisfacción anualmente según formato ISO 9001

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Canales de comunicación / Grado de implantación 5 Existen varios canales de comunicación dentro de la empresa; Comité de Ética, Buzón de Sugerencias, Buzón de denuncias sobre violaciones del Código Ético, Reuniones trimestrales de carácter general.

Asimismo toda la información referente a RSE , Código Ético, Carta Europea... se encuentra en nuestra Intranet al alcance de todo el personal.

Comentarios

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias anónimo en nuestra Intranet

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Se han recibido dos denuncias por un mismo hecho fué gestionado y resuelto por un grupo de trabajo independiente.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política Ambiental - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra Política mediambiental se encuentra recogida dentro de nuestro Sistema de Gestión ISO14001, siendo una de nuestras primeras políticas.

Comentarios

Se encuentra dentro de nuestro sistema ISO14001

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Registramos nuestro compromiso por el

Medioambiente en diferentes puntos de nuestro Código.

Comentarios

Registros en nuestro Código: Sobre Nosotros en los punto 3.1 MISION, 3.2 SOSTENIBILIDAD, 3.3 GESTION AMBIENTAL Y COMPETITIVIDAD

En el apartado de Principios en sup unto 4 HACIA LA SOSTENIBILIDAD.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Se encuentra recogida en nuestro Sistema de Aseguramiento de la Calidad integrado.

Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Reciclaje - Política

Observaciones Genéricas

Se encuentra recogida dentro de nuestra Política de Medio Ambiente recogida en nuestro Sistema de Aseguramiento de la Calidad ISO 14001

Comentarios

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

Objetivos

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

No existe una Política escrita pero sí una filosofía acerca de ello, incluidos sistemas de registro Política de reducción del consumo en electricidad desde 2015 con un ahorro en 2018 del 8,5 % frente a 2017

Comentarios

Reducción del consume electric.

2017: 40-929 MW

2018: 37185 MW

. Política de eliminación del soporte papel desde 2017. Se destinan recursos para incorporar tecnología informática para eliminar el soporte papel en todo lo posible. Se informatizan los catálogos de empresa y productos. Los gastos en publicidad se destinan en un 100% a soporte digital. Política de reducción del consumo de agua. Se ha logrado reducir su consumo en un 10% en 2018

Objetivos

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Establecida en nuestro sistema de calidad ISO9001

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

No existe una Política en material de RSE

Intranet - Acción / Proyecto

Se encuentra recogida dentro de nuestro sistema de Intranet

Observaciones Genéricas

Comentarios

Disponemos de Intranet

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Esta responsabilidad se encuentra bajo el “paraguas” del responsable de calidad.

Comentarios

Objetivos

El responsable de Calidad es a su vez el responsable de Medioambiente

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

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

En nuestra Web En nuestra Intranet

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se han realizado diferentes publicaciones en nuestras redes sociales durante 2018

Comentarios

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Año 2017 un consumo de 110m3

Año 2018 un consume de 77m3

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran estos registros.

Comentarios

Existe un registro de incidencias y acciones a tomar según ISO9001

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

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Año 2017 un consumo total de 40.929 KWH

Realización de horas extras no acordadas

Regular la aceptación de regalos

Falta de información a los empleados

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Código Ético y Consejo de Ética

Reuniones de personal en caso de ser necesaria alguna comunicación importante

Boletines informativos en Intranet

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Segumiento del mismo

Comentarios

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

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

No existe un Plan de Igualdad

Comentarios

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

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

No Existe una Política de RSE

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

No existía un manual de Bienvenida hasta 2018, año en el que se ha creado un Kit de Bienvenida

Comentarios

Se ha creado un kit de Bienvenida para los nuevos clientes, en el que se recoge la información principal que deben de conocer, material a utilizar en el desempeño de su trabajo...

Objetivos

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Intranet

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Publicamos en nuestra intranet

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Creado en 2018

Comentarios

Se ha creado un kit de Bienvenida para los nuevos clientes, en el que se recoge la información principal que deben de conocer, material a utilizar en el desempeño de su trabajo...

Objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias en nuestra Intranet

Combatir y erradicar todas formas de malversación

Identificación del empleado con la entidad

Buen ambiente laboral

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Todos nuestros empleados se encuentran bajo el contrato indefinido

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Se hace referencia en nuestro Código.

Punto 3.3 NUESTROS VALORES en los apartados de COLABORADORES, HUMANIDADES, ETICA Y LEGALIDAD y en el Punto 4.8 EN NUESTRO TRABAJO

Comentarios

Disponemos de Código Ético Tenemos un Comité Ético

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

En nuestro Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Igualdad de Oportunidades - Política

Comentarios

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

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

No disponemos de una Política escrita

Comentarios

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

Política de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

Redactar una política de Igualdad

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Observaciones Genéricas

Se encuentra englobada en nuestro Sistema de Calidad así como en nuestro PRL

Comentarios

ISO14001

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

Comentarios

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

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Incorporado en 2018

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Comentarios

Jornada de 38,5 horas semanales Permisos retribuidos pre natalidad Permisos retribuidos post natalidad Permisos retribuidos para casos excepcionales

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Comentarios

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Intranet Web

Comentarios

Lo publicamos en nuestra intranet

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Intranet

Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Disponemos de Intranet de empresa

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

OHSAS 18001

[Descargar documento adjunto](#)

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Formado en 2017

Comentarios

Existe un Comité Ético

Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Englobado en nuestras OHSAS 18001 existiendo un Plan específico según el desempeño de cada empleado

Comentarios

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un buzón de sugerencias en nuestra Intranet

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

Observaciones Genéricas

Comentarios

80% en 2018

Objetivos

Realizar formación en primeros auxilios para toda la plantilla

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

80% de la plantilla con jornada de 38,5 horas semanales 20% restante disfruta de las mismas horas en concepto de días libres. 8% de la plantilla disfruta de reducción de jornada por conciliar la vida familiar.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Existe un documento de incidencias según ISO9001

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

Observaciones Genéricas

Hemos recibido 2 denuncias sobre un mismo caso, resuelto por un grupo de trabajo externo.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

2 Internas 1 Externa

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

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

Crear relaciones estables con los proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Mantenemos relaciones estables con las principales Asociaciones de nuestro sector.

Comentarios

ISO 9001

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Participamos en reuniones informativas sobre la RSE

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Disponemos de un Código Ético

Comentarios

Referencias realizadas en el apartado 3.1 CALIDAD E INNOVACION

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Colaboramos con la Universidad de Deusto en su

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

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Dentro de nuestra filosofía de RSC, es una de las áreas de actuación sobre la que trabajamos

Comentarios

Colaboramos con UNICEF y BOMBEROS UNIDOS DE MADRID

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Intranet Web

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

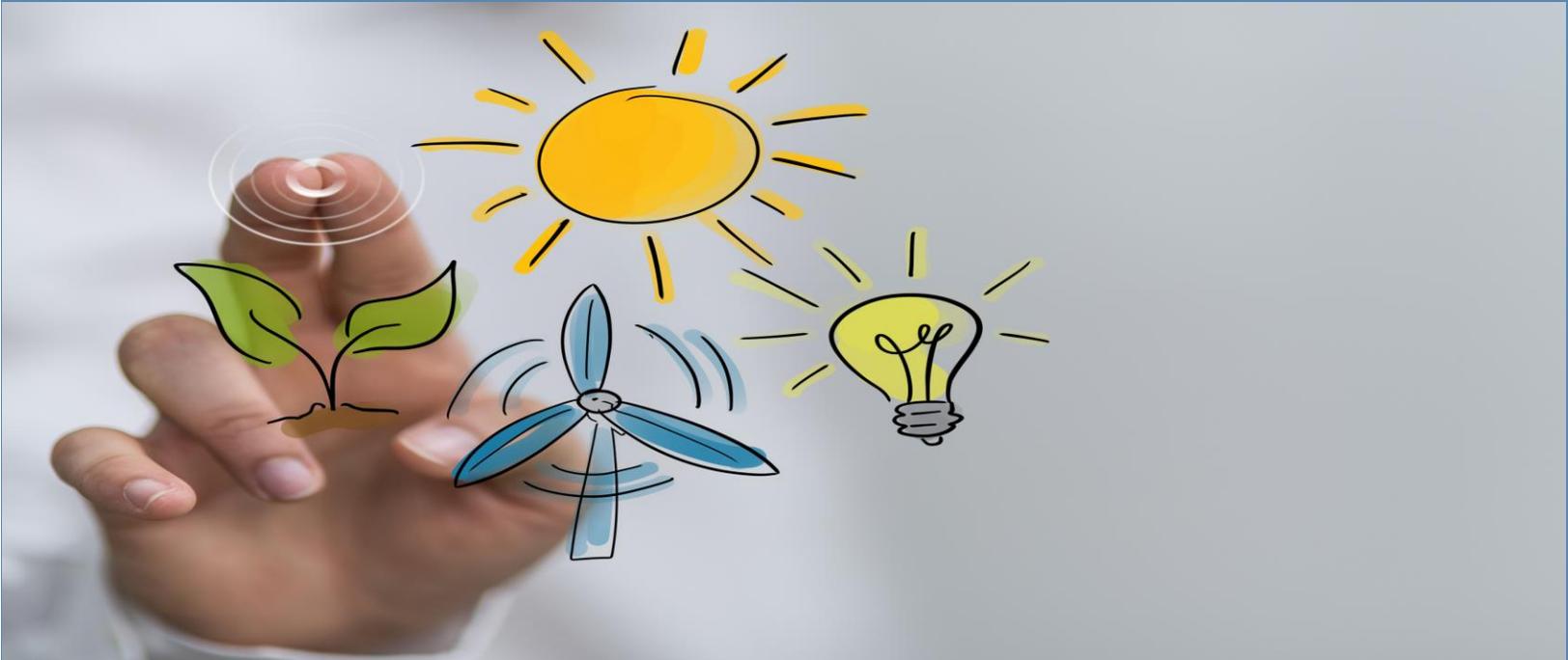
Observaciones Genéricas

Comentarios

Tenemos un Comité Ético

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Disponemos de una Política específica de Calidad y Medioambiente.

Comentarios

Según ISO 9001 e ISO 14001

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Disponemos de una Política de Calidad.

Comentarios

ISO 14001

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

Fomentamos la reducción de los diferentes consumos que pueden afectar al medioambiente.

Comentarios

Política de reducción del consumo en electricidad
Política de eliminación del soporte papel desde 2017.
Se destinan recursos para incorporar tecnología informática para eliminar el soporte papel en todo lo posible. Se informatizan los catálogos de empresa y productos. Los gastos en publicidad se destinan en un 100% a soporte digital. Política de reducción del consumo de agua.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Referencias en el punto 3.3 SOSTENIBILIDAD / GESTION AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD

Comentarios

Disponemos de un Código Ético

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

L

Comentarios

Según ISO 14001 ISO 9001

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Según ISO 9001 Según ISO 14001

Política de Reciclaje - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Optimizar el uso de papel en la entidad

Política de Reducción de Consumo - Política

Observaciones Genéricas

Desde hace varios años es un objetivo progresivo en el que se realizan inversiones en medios tecnológicos como alternativa al papel. El objetivo es papel 0

Comentarios

Política de eliminación del soporte papel desde 2017. Se destinan recursos para incorporar tecnología informática para eliminar el soporte papel en todo lo posible. Se informatizan los catálogos de empresa y productos. Los gastos en publicidad se destinan en un 90% a soporte digital.

Objetivos

Programa "Soporte papel 0"

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Gestión Integrada

Comentarios

Según nuestro sistema de calidad ISO 9001 e ISO

14001

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Gestión integrada

Comentarios

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Sistema Integrado

Comentarios

Según ISO 9001 Según ISO 14001

Política de Reciclaje - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

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

Observaciones Genéricas

Comentarios

Disponible desde 2018

Objetivos

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Bajo la responsabilidad del responsable de Calidad
Comentarios

Objetivos

Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto

Disponemos de la misma

Observaciones Genéricas.

Comentarios

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

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

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Intranet

Observaciones Genéricas

Las actuaciones de concienciación se realizan mediante boletines internos publicados en nuestra Intranet

Comentarios

INTRANET WEB REDES SOCIALES



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	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
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
Empleados		
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	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

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



CONNECT
COMPANY