



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.

# Maderas del Alto Urgel, S.A. (MAUSA)



INFORME DE PROGRESO  
2018

Maderas del Alto Urgel, S.A.  
C/ Tirso de Molina, 2  
Barcelona

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | Análisis
  - Cientes
  - Empleados
  - Proveedores
  - Medioambiente





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



BARCELONA TEL. 933 77 40 50

■ 08940 CORNELLÀ DEL L. C/ TIRSO DE MOLINA, 2. POL. IND. ALMEDA  
■ 08110 MONTCADA I REIXAC. C/ CAN MILANS, S/N. POL. IND. CAN MILANS  
■ 08739 SUBIRATS PAS DE PILES, 28. POL. IND. LAVERN

TARRAGONA TEL. 977 90 40 50

■ 43004 TARRAGONA. C/ DEL COURE 20. POL. IND. RIU CLAR  
■ 43700 EL VENDRELL. C/ TERRISSAIRES, 1. POL. IND. LA CONETA  
■ 43391 VIRYOLS I ELS ARCS. CAMBRILS - CAMÍ DE REUS, 1

## Carta de Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial

---

Cornellà de Llobregat (Barcelona), 24 de Abril de 2019

Mediante la presente carta manifestamos, en base a nuestro compromiso suscrito con el Pacto Mundial cuando Maderas del Alto Urgel, S.A. se adhirió al mismo, nuestra renovación del compromiso con el Pacto Mundial, así como continuar realizando actividades que apoyen a los *Diez Principios Básicos*.

Como consecuencia de nuestro compromiso, hemos emitido nuestro segundo Informe de Progreso referente a las actividades realizadas durante el ejercicio 2017, donde se recoge nuestra labor como empresa en los ámbitos de los *Diez Principios Básicos*.

Durante el presente ejercicio, los esfuerzos de Maderas del Alto Urgel, S.A. seguirán orientados a seguir potenciando los *Diez Principios Básicos* y más concretamente los principios de Derechos Humanos, Lucha contra la Corrupción, Normas Laborales y Medio Ambiente.

Los dirigentes de Maderas de Alto Urgel, S.A. tenemos la convicción que la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial redundará en una mayor satisfacción de nuestros grupos de interés.

Atentamente,

Jordi Cerdanya Roca  
Director General  
Maderas del Alto Urgel, S.A.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Maderas del Alto Urgel, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Tirso de Molina, 2

Localidad

Cornella de Llobregat

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

[www.mausa.es](http://www.mausa.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Jordi Cerdanya Roca

Persona de contacto

Josep Pulido Gutiérrez

Número total de empleados

213

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Distribución de productos para la construcción y carpintería

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

24 - 48 millones

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los criterios se han basado principalmente en el impacto que tienen los grupos de interés en la actividad económica y estratégica de la organización.

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

Maderas del Alto Urgel, S.A centra su actividad económica en España., por lo que el alcance de información del Informe de Progreso se centra únicamente en este país.

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

Se han basado en aquellos asuntos que tienen un impacto más significativo respecto a la actividad

económica y estratégica de la organización, así como aquellos que pueden ofrecer ventajas competitivas en el sector de nuestra actividad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Como método de comunicación externa, se ha incluido la publicación en la página Web de la compañía. Como método de comunicación interna hemos publicado el informe en la Intranet de nuestra organización.

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

En las reuniones trimestrales y anuales de seguimiento de los Objetivos de Calidad de la ISO9001 se analizan las incidencias, sugerencias y propuestas más relevantes de los grupos de interés. El objetivo principal es analizar cuales pueden aportar mejoras a la organización y alinearlas con las estrategias y procesos empresariales.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios. La sociedad tiene como objeto la comercialización, transformación, distribución, suministro, transporte, instalación, colocación y arrendamiento de toda clase de maquinaria, herramientas, utensilios, equipos, aparatos, artículos y productos relacionados con la industria de la madera, construcción, ferretería, cerámica, carpintería y ebanistería, así como la prestación de servicios accesorios o complementarios a dichas actividades.

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

A partir del ejercicio 2018, en la reunión anual del comité de dirección, se ha realizado la inclusión de un punto específico para el seguimiento de los indicadores de progreso 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.

El gobierno corporativo de nuestra organización se basa en tres aspectos principales: Responsabilidad, Independencia y Transparencia. La estructura de gobierno está formada por: - Director General - Comité de dirección El cargo de presidente está asignado a Dirección General que ocupa un cargo ejecutivo en la

estructura de gobierno.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

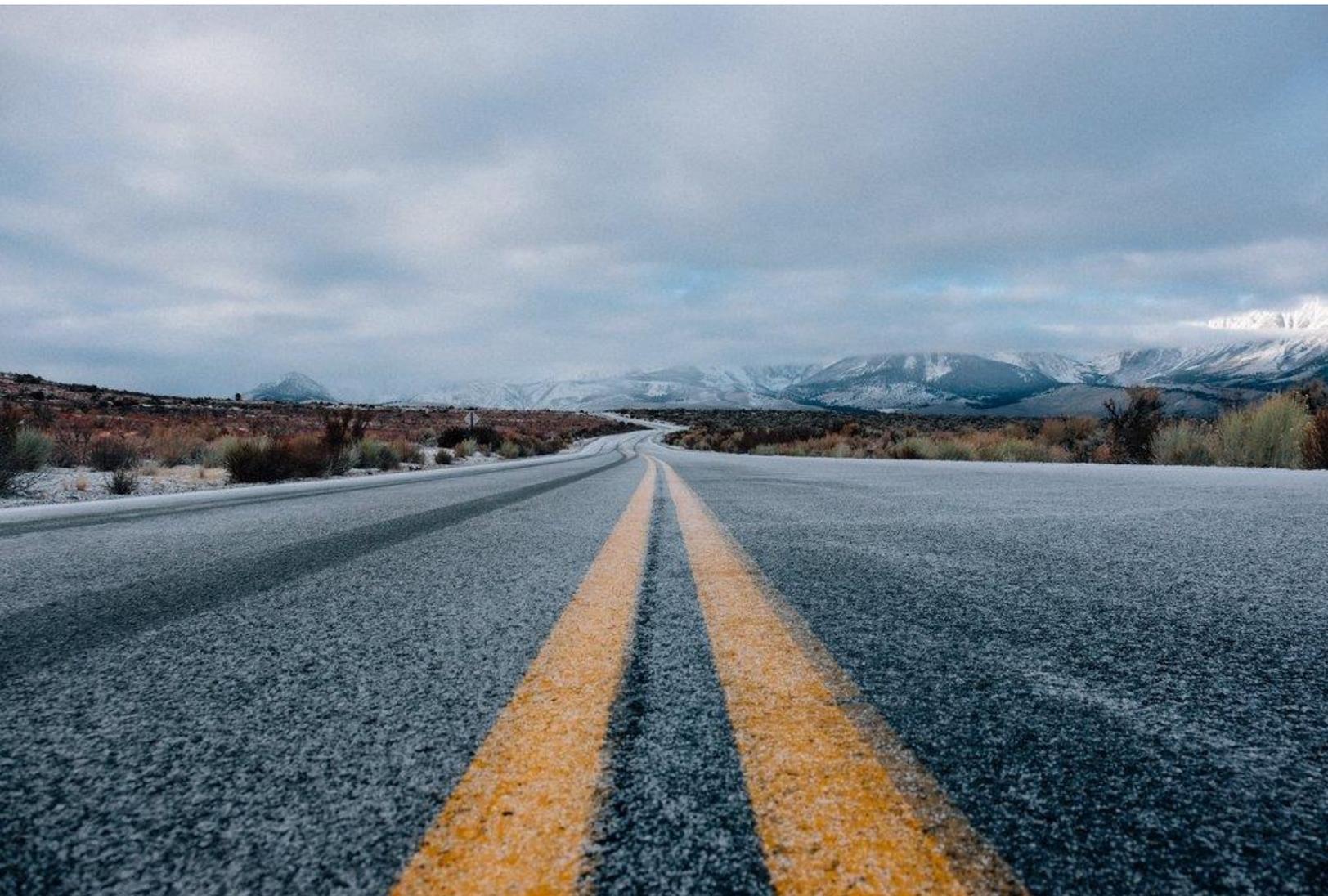
## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.mausa.es](http://www.mausa.es)





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

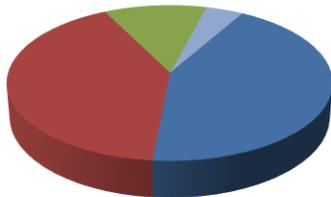
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 41  
 Empleados: 39  
 Proveedores: 11  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 4

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



167



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

MAUSA ha implantado un proyecto de Código Ético con el objetivo de servir como guía para la actuación de todo nuestro personal en su desempeño profesional. Este proyecto responde adicionalmente a las nuevas necesidades de prevención penal establecidas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas

---

### Código Ético / Conducta - Política

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Etiquetado e información transparente al cliente

Mausa ha realizado diferentes mejoras en su sistema de gestión empresarial con el objetivo de aplicar la máxima transparencia y control de los circuitos comerciales y agentes de la cadena de suministro.

---

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Los productos disponen identificaciones claras, fichas técnicas, certificaciones y ampliación de la descripciones con el objeto de tener disponible la máxima información de referencia a disposición del cliente y de nuestros empleados para conseguir una atención eficiente y clara. Se ha incluido un punto específico en el Comité de Stocks que recoge las incidencias de clientes (externas) y regularizaciones (internas) relacionadas con la información del producto.

#### Objetivos

Reducir en un 10% el volumen actual de regularizaciones internas de producto.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos.

#### Objetivos

No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + líneas abonadas respecto al total de líneas facturadas.

---

## Blanqueo o lavado de dinero

Mausa está en contra de cualquier tipo de acción empresarial que se relacione con blanqueo o lavado de dinero. Desde el año 2018 se llevan a cabo reuniones trimestrales del comité de cumplimiento con el objetivo de realizar un seguimiento de la conducta ética de la organización en el desarrollo de su actividad empresarial.

---

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La empresa mediante comunicados reafirma la responsabilidad que tiene el personal de la empresa en la lucha contra el blanqueo de capitales. El objeto principal es concienciar a el personal de nuestra organización que esta lucha fortalece la economía y los mercados impidiendo la competencia desleal.

#### Objetivos

Planificar auditorias de componente legal para verificar y validar los diferentes circuitos de la organización.

---

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

La empresa tiene registradas en la AGPD todas las bases de datos que contienen información sensible de nuestros clientes, así como los sistemas de video-vigilancia, ofreciendo las posibilidades ARCO a nuestros clientes. Cada dos años se realizan las consultorías pertinentes para la adecuación a la nueva normativa europea en RGPD y confirmar las políticas de seguridad se adecuan a la norma.

---

### Protección y confidencialidad de datos - Política

#### Comentarios

MAUSA ha definido un documento de seguridad RGPD con el objeto de implantar la normativa de seguridad de acceso a datos personales. Este documento es de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información.

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### Comentarios

En el ámbito del documento de seguridad de la LOPD, se ha definido un documento específico de seguridad de acceso a los Sistemas de Información para la asignación, distribución y almacenamiento de contraseñas. Este procedimiento describe el Objeto, Ámbito, Sistemática (asignación, distribución, almacenamiento, control acceso no autorizado) y responsabilidades.

[Descargar documento adjunto](#)

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Comentarios

MAUSA tiene publicada en la Intranet el Documento de Seguridad que tiene como objeto la recopilación de las normas y de los procedimientos necesarios para

aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que han de ser de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan.

[Descargar documento adjunto](#)

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

MAUSA realiza auditorías de RGPD de manera bianual.

---

## Satisfacción del cliente

MAUSA asume que la satisfacción del CLIENTE es un punto fundamental para seguir siendo líder en su sector y orienta sus acciones y comportamientos para hacerlo realizable. Destacamos lo siguientes: - VOLUNTAD DE SERVICIO como sistema de trabajo. - IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS, siendo conscientes que su crecimiento personal y profesional es la mejor garantía en nuestro éxito sostenido futuro. - CAPACIDAD INNOVADORA, HONESTIDAD Y CLARIDAD de nuestras actuaciones y la IMPLICACIÓN de nuestros empleados. - CUMPLIMIENTO de todas las especificaciones, normas y requisitos legales. - Conseguir la PLENA SATISFACCIÓN de nuestros CLIENTES, ofreciendo unos productos y servicios que satisfagan sus expectativas. - CONTROLAR sistemáticamente todos los FACTORES RELEVANTES de los que depende la CALIDAD de nuestros productos y servicios. Actualmente no se dispone de información procedimentada para realizar seguimientos de la evaluación de la satisfacción de los clientes mediante indicadores.

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

En el ejercicio 2018 se ha recertificado el sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015. En este proyecto se ha definido y validado el documento de Política de la Calidad de la organización.

## **Objetivos**

Durante este año 2019 MAUSA trabajará para madurar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 y incluir a las diferentes actividades de la organización en una mejora continua.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Objetivos**

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA. En 2018 se han programado reuniones de seguimiento trimestrales del comité para gestionar las incidencias y proponer mejoras en la minimización de los riesgos para la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

MAUSA realiza jornadas de formación de productos a clientes con el objetivo de presentar nuevas gamas y hacer visible factores de diferenciación.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

MAUSA ha llevado a cabo la Auditoria Externa del Sistema de Gestión de la Calidad en ISO9001:2015 y OHSAS 18001 con la empresa Bureau Veritas, obteniendo la certificación oficial.

### **Objetivos**

Durante el ejercicio 2018 se han realizado las auditorías internas y externas de las normas ISO9001:2015 i OHSAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Se ha implantado de manera generalizada en el departamento comercial el módulo CRM del ERP de la organización.

## **Objetivos**

Durante el ejercicio 2018 se ha realizado la integración con las herramientas de BI y extendido a todas las áreas de negocio.

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

### **Comentarios**

MAUSA ha implantado el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 y OHSAS 18001 y ha obtenido el certificado oficial. Se ha realizado dos auditorías: - - ----  
- Auditoria Interna (con empresa colaboradora externa)  
- Auditoria Externa de certificación (Bureau Veritas)

### **Objetivos**

Durante el 2018-2019 se han realizador: Auditoría Interna de seguimiento y Auditoria Externa de recertificación incluyendo el nuevo centro de Tarragona.

## **Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Se ha creado un cuadro de control para medir el nivel de servicio des de los mostradores de las tiendas, así como los pedidos de transporte. Se ha instalado en las tiendas un sistema de gestión de tiquets para controlar y medir los tiempos de atención y servicio.

### **Objetivos**

Entrega de pedidos de transporte en 24h. Tiempo máximo de espera de 10 minutos en mostradores tienda para el 75% de los pedidos.

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

### **Comentarios**

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias y motivos de abonos para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva y planificar mejoras en los circuitos.

## Objetivos

No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + líneas abonadas respecto al total de líneas facturadas.

---

## Relación duradera con los clientes

Para MAUSA es primordial fomentar una relación duradera con nuestros clientes. En las relaciones deben aplicarse en todo caso los principios de confianza y transparencia. El asesoramiento que se facilite a los clientes será siempre veraz, ofreciendo las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o circunstancias. Con este objetivo, los esfuerzos de la organización se centran en suministrar a nuestros clientes de manera eficaz, generando valor y servicios para ellos y facilitando el acceso a todo tipo de materiales, herramientas y servicios relacionados, para la Construcción y la Carpintería.

---

### Normativa Vigente - Política

#### Comentarios

La empresa ha creado un manual de atención al cliente con el objetivo de informar, comunicar y concienciar sobre los comportamientos que se deben seguir por nuestros empleados en las relaciones comerciales y en concreto con nuestros clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos.

### Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Mausa ha implantado, dentro de la ISO9001, dos Objetivos de Calidad para medir la satisfacción de cliente: - % del número de reclamaciones + abonos sobre líneas facturadas - Tiempo de espera máximo de los clientes para pedidos de mostrador

#### Objetivos

- No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + abonos sobre líneas facturadas
- Tiempo de espera máximo de 10 minutos en atención del 75% de los clientes para pedidos de mostrador

---

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

Con el objetivo de obtener la implicación y complicidad de la calidad en los procesos, así como implantar un sistema de mejora continua en la organización, MAUSA se re/certifica anualmente en las normas ISO 9001 y OHSAS 18001.

---

### Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA. En 2018 se ha realizado reuniones y seguimiento del comité para gestionar las incidencias y proponer mejoras en la minimización de los riesgos para la empresa.

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

MAUSA ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001.2015 y ha obtenido el certificado oficial.

[Descargar documento adjunto](#)

## Manual de Calidad y Medioambiente - Política

### Comentarios

MAUSA ha creado el Manual de Calidad e implantado la Norma ISO9001:2015 en sus centros de Cornellà, Montcada y Tarragona

[Descargar documento adjunto](#)

## Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

### Comentarios

MAUSA ha definido el Sistema de Gestión de la Calidad iso9001 incluyendo: - Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA CARPINTERÍA. Centros: Cornellà y Montcada - Exclusiones: 7.3 - Procedimientos establecidos y documentados que cumplen con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. - Interacción de los procesos.

### Objetivos

Se ha realizado la ampliación de certificación ISO9001 al nuevo centro de Tarragona e implementado la nueva normativa ISO9001:2015.

[Descargar documento adjunto](#)

## Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

### Comentarios

La empresa ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001.

### Objetivos

Durante el ejercicio 2018-2019 se ha actualizado la certificación de los Sistemas de Calidad a la norma ISO9001:2015.

## Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Se ha incluido en el plan Anual de Auditorías Internas la Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

[Descargar documento adjunto](#)

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

En el Sistema de Gestión de la Calidad se ha definido el procedimiento de Auditorías que se ha de realizar para la validación del Sistema de gestión.

[Descargar documento adjunto](#)

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Se han creado un sistema de gestión de incidencias referentes a Clientes, Productos, Proveedores y Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de hacer posible su medición.

## Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos.

### Comentarios

Dentro del sistema de gestión de incidencias de la ISO9001 se gestionan la reclamación de incidencias de clientes siendo un valor de seguimiento y de medición de los Objetivos de la Calidad.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

MAUSA respeta los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo, y está comprometido con la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, discapacidad, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de personal así como la igualdad de oportunidades entre ellos.

---

## **Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA. En 2018 se han realizado reuniones y seguimiento del comité para gestionar las incidencias y proponer mejoras en la minimización de los riesgos para la empresa.

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

### **Comentarios**

La empresa ha realizado mejoras en la página Web durante el ejercicio 2016 para dotarla de búsquedas de más eficientes y actualizaciones de productos, catálogos de tarifas y fichas técnicas más reiteradas. Adicionalmente durante el ejercicio 2018 se han realizado mejoras en la página web para adaptarla a los dispositivos móviles.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Se han creado buzones físicos de sugerencias en todos los centros de MAUSA que se recogen semanalmente y se registran en los sistemas de información para su seguimiento.

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

### **Comentarios**

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias y motivos de abonos para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva y planificar mejoras en los circuitos.

### **Objetivos**

No sobrepasar el 5% el número de reclamaciones + líneas abonadas respecto al total de líneas facturadas.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

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

La empresa facilita formación sobre las novedades en los productos ofrecidos a los clientes. Durante el año 2018, se ha finalizado la sistematización de la formación mediante planes de formación que mejoren la capacitación de los trabajadores.

---

### Política de Calidad - Política Formación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La Empresa facilita formación sobre les novedades en producto y servicio que van apareciendo en el sector. Durante 2015, se ha iniciado la sistematización de la formación mediante planes de formación que mejoren la capacitación de los empleados.

---

## Discriminación por raza

Actualmente nuestros procesos de selección no incluyen específicamente que no se tengan en cuenta aspectos discriminatorios por raza.

---

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Comentarios

Se están finalizando las menciones y procedimientos para incluir explícitamente en los procesos internos y externos que la empresa aboga por la NO discriminación en cuestión de raza.

---

## Buen ambiente laboral

La empresa promueve un clima laboral basado en el trabajo en equipo, la autonomía y la capacidad de decisión en las tareas dentro de las posibilidades de cada puesto de trabajo y la estabilidad laboral.

---

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

#### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

MAUSA realiza la entrega del Welcome Pack y explicación general de la compañía a todos sus nuevos empleados, con el objetivo de fomentar la implicación y mejorar la entrada en la organización.

#### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

##### Comentarios

La Empresa promueve un clima laboral basado en el trabajo en equipo, la autonomía y la capacidad de decisión en las tareas dentro de las posibilidades de cada puesto de trabajo y la estabilidad laboral.

---

## Conciliación familiar y laboral

MAUSA facilita que los trabajadores puedan realizar pequeñas variaciones en su horario para poder acompañar en cuestiones médicas a familiares directos o a reuniones escolares, con independencia del género. La empresa dispone de cuatro días de vacaciones al año que permite elegir, incluso por fracciones de día, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Adicionalmente se permite modificar el horario durante un período de seis meses para adaptarse a necesidades familiares puntuales.

---

### Teletrabajo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Mausa dispone de un portal de acceso para empleados que ofrece la posibilidad de conectarse a los Sistemas de Información de manera segura y realizar las tareas comerciales. Estas conexiones se utilizan principalmente por el equipo directivo y comercial. Adicionalmente se ha dotado de tabletas a todo el equipo comercial.

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

### **Comentarios**

MAUSA facilita que sus empleados, con independencia del género, puedan realizar pequeñas variaciones en el horario con el objeto de acompañar a las visitas médicas de sus hijos o a las reuniones escolares. La Empresa dispone de cuatro días de vacaciones anuales que permiten coger por fracciones de día con el objeto de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. La Empresa permite modificar el horario durante un periodo de seis meses para adaptarse a necesidades familiares puntuales.

### **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**

### **Comentarios**

La empresa dispone de un sistema informatizado para la gestión de RR.HH que ofrece diferentes controles y valoraciones sobre los datos de nuestros empleados, guardando la máxima privacidad de la información. En el año 2018 se disponía de los siguientes datos estadísticos: - Jornada reducida: 2,87% - Teletrabajo: 9,42%

### **Objetivos**

Jornada reducida: 2,87% Teletrabajo: 9,42%

---

## **Discriminación por edad**

Actualmente nuestros procesos de selección no incluyen específicamente que no se tengan en cuenta aspectos discriminatorios por edad.

---

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Se están finalizando las menciones y procedimientos para incluir explícitamente en los procesos internos y externos que la empresa aboga por la NO discriminación en cuestión de edad.

---

## **Accidentes laborales**

MAUSA garantiza el cumplimiento de los programas de seguridad y salud en el trabajo, adoptando las medidas preventivas establecidas al respecto en la legislación vigente y cualesquiera otras que pudieran establecerse en el futuro. La siniestralidad laboral es uno de los puntos a mejorar para la organización. Se realizan análisis de los accidentes producidos y se han implantado medidas formativas para concienciar a todos los estamentos de la empresa.

---

## **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

MAUSA tiene en la Prevención de Riesgos Laborales un punto estratégico del sistema de gestión de la empresa. Nuestro personal es el valor en el que basamos nuestro trabajo y crecimiento. Garantizar la seguridad y la salud de todos mediante el establecimiento de normativas propias o de clientes, la aplicación de la legislación vigente y establecer un entorno de trabajo sano y saludable es de suma importancia para nuestra organización.

### **Objetivos**

MAUSA garantiza el cumplimiento de los programas de seguridad y salud en el trabajo, adoptando las medidas preventivas establecidas al respecto en la legislación vigente y cualesquiera otras que pudieran establecerse en el futuro. El personal de MAUSA debe conocer y cumplir las normas relativas a seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales, y velar por la seguridad propia y de cualquier persona que pudiera verse afectada en el desarrollo de sus actividades.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

En el año 2018 se ha continuado con el análisis de los accidentes producidos y se están implantando medidas formativas para concienciar a todos los estamentos de la empresa.

## Objetivos

Durante el 2018 se ha conseguido el objetivo de disminuir en un 7% el índice de accidentes laborales.

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

### Comentarios

En el ejercicio 2018 se han realizado reuniones semestrales del comité de prevención de riesgos laborales donde trimestralmente se realiza un seguimiento y análisis de las incidencias, inspecciones y mejoras planificadas en el plan de prevención.

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Se llevan a cabo auditorías anuales en las que se comprueba y evalúan los puntos de seguimiento de plan de prevención así como los resultados de la auditoría anterior e inspecciones.

## Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Estos indicadores son mantenidos y gestionados por el departamento de PRL mediante un software específico de gestión.

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

### Comentarios

Desde el departamento de RR.HH y con la conformidad de Gerencia se llevan a cabo los planes de formación anuales en base a las necesidades de los puestos de trabajo.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de incidentes laborales. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva.

## Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Desde el departamento de RR.HH y con la conformidad de Gerencia se llevan a cabo los planes de formación anuales en base a las necesidades de los puestos de trabajo.

### Objetivos

Incrementar el ratio de horas formación sobre horas totales trabajadas en un 2% con respecto al año anterior.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Madera del Alto Urgel, S.A. vela por el cumplimiento de la normativa de integración de personas discapacitadas, asegurando que un 2% de las vacantes estén reservadas para personas con una discapacidad reconocida superior al 33%.

---

## Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

### Comentarios

Mausa vela por el cumplimiento de la normativa de integración de personas discapacitadas, asegurando que un 2% de las vacantes estén reservadas a personas con una discapacidad reconocida superior al 33%.

---

## Igualdad de género

Velamos para cumplir con la normativa laboral en materia de igualdad de género. Las trabajadoras y trabajadores de empresa pueden acudir a todas aquellas pruebas médicas y cursos necesarios previos a la maternidad. La empresa facilita que los padres puedan disponer de los días de paternidad que marca la normativa en aquellas fechas que sean más convenientes, conjuntamente con las vacaciones. Los

trabajadores y trabajadoras pueden solicitar reducciones de jornada para Guarda Legal de menores sin tener en cuenta el género en el horario de su elección, siempre que no suponga un perjuicio grave para la actividad de la empresa.

---

### **Medidas de Género - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Velamos para cumplir con la normativa laboral en materia de igualdad de género. Las trabajadoras y trabajadores de empresa pueden acudir a todas aquellas pruebas médicas y cursos necesarios previos a la maternidad. La empresa facilita que los padres puedan disponer de los días de paternidad que marca la normativa en aquellas fechas que sean más convenientes, conjuntamente con las vacaciones. Los trabajadores y trabajadoras pueden solicitar reducciones de jornada para Guarda Legal de menores sin tener en cuenta el género en el horario de su elección, siempre que no suponga un perjuicio grave para la actividad de la empresa.

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

La Empresa está trabajando activamente para mejorar la Seguridad en los puestos de trabajo. Durante el año 2018-2019 se ha conseguido la certificación en OHSAS 18001.

---

### **PRL - Política**

#### **Comentarios**

La empresa ha incorporado en el 2015 una persona responsable en PRL con el objetivo de potenciar la formación e información, promover y dinamizar la implantación en las acciones preventivas, así como transmitir a nuestros agentes principales la presente política.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Observaciones Genéricas**

### **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Se ha obtenido la certificación en OHSAS 18001 durante los ejercicios 2018-2019

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La empresa ha incorporado en el 2015 una persona responsable en PRL con el objetivo de potenciar la formación e información, promover y dinamizar la implantación en las acciones preventivas, así como transmitir a nuestros agentes principales la presente política.

### **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

MAUSA realiza un plan de formación anual en el que se incluyen formaciones en Seguridad y Salud en el trabajo que se extiende a todo el personal de la organización.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

MAUSA cuenta con una política de gestión medioambiental y reciclaje y desarrolla su actividad desde el respeto y preservación del medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente. La Empresa se compromete en la promoción de una gestión forestal ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable de los bosques. Este motivo lleva a realizar la renovación en el 2018 de la certificación FSC.

---

**Información/ sensibilización medioambiental -  
Acción / Proyecto**

**Comentarios**

MAUSA cuenta con una política de gestión medioambiental y reciclaje y desarrolla su actividad desde el respeto y preservación del medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el

medio ambiente. En sus relaciones con proveedores, empresas colaboradoras externas y terceros, el personal de MAUSA transmitirá estos principios y exigirá el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que sean de aplicación en cada caso.

**Objetivos**

Obtener en 2018 la recertificación en FSC

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Evaluación de proveedores

Se ha implantado en la organización el procedimiento para Evaluación de proveedores como aspecto fundamental en la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001. Esta evaluación se realiza anualmente, informando de los criterios de evaluación en nuestra página web.

---

### Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

En el procedimiento de Seguimiento de Proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9901 se incluyen los criterios de homologación de los proveedores de productos y servicios.

#### Criterios de evaluación

MAUSA tiene la obligación de realizar anualmente una evaluación de nuestros proveedores homologados en donde los productos y servicios contratados son inspeccionados por el responsable de área, según los requisitos contractuales (calidad, documentación, plazos de entrega, acreditación de actividad, productos conformes, etc.).

El criterio principal de evaluación del proveedor es analizar el porcentaje anual de sus líneas recibidas con incidencias respecto al total de sus líneas recibidas:

- Todos los proveedores con un valor inferior al 5% de líneas recibidas con incidencias serán aprobados automáticamente, salvo que se identifique una causa suficientemente importante por los responsables de algunos de los departamentos de la empresa que obligue a incluirlo en la lista de proveedores para la revisión de homologación.
- Todos los proveedores con un valor igual o superior al 5% de líneas recibidas con incidencias serán incluidos en el proceso de revisión de homologación en la reunión anual de Seguimiento de Proveedores en la que se analizaran las incidencias detectadas, la rapidez en su resolución e impacto originado en la calidad de nuestro servicio.

Las verificaciones que se llevaran a cabo en los productos para identificar las incidencias a la recepción del material serán las siguientes:

- Comprobación que el centro de recepción coincide con el centro de envío del Albarán de Entrega.
- Comprobación que la cantidad y tipo del material recepcionado coincide con el Albarán de Entrega.
- Inspección de la mercancía recibida para garantizar que el estado superficial es satisfactorio.
- Comprobación que la hora de llegada del transporte, para la descarga de los productos, se adecua a la establecida en el documento Pedido de compras.

Cualquier problema detectado en los cuatro puntos anteriores de verificación será considerado como incidencia, incluido como línea recibida con incidencia y considerado dentro de la evaluación anual del proveedor.

#### Comentarios

En el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se ha creado un sistema de gestión de incidencias de proveedores para registrar incidencias y no conformidades.

---

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

Como un punto a tener en cuenta en la negociación y comparación de proveedores durante el ejercicio 2018 se ha actualizado el apartado específico en el ERP de la compañía con el objetivo de hacer visible y mejorar el conocimiento en materia RSE.

---

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

#### Comentarios

En los procedimientos de compras del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se ha definido la política RSE de los proveedores como elementos adicionales a tener en cuenta para su evaluación.

### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

En el procedimiento de Seguimiento de Proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9901 se

incluye la evaluación anual de los proveedores críticos para el desarrollo del negocio, así como todos aquellos que tengan un volumen de incidencias superiores al porcentaje máximo de incidencias aceptadas según la definición de la regla empresarial de incidencias de proveedores.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

MAUSA considera a sus proveedores como agentes colaboradores principales para su actividad económica. La empresa ha implementado la certificación ISO9001:2015 y como procedimientos adicionales ha definido los procedimientos de compras y seguimiento de proveedores para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones y seguimiento, así como potenciar las relaciones colaborativas y confianza a largo plazo.

---

### Código Ético / Conducta - Política Observaciones Genéricas

#### Comentarios

El personal no podrá aceptar ninguna clase de remuneración a título personal procedentes de proveedores de MAUSA. Esta obligación afecta de modo especial al personal que tenga que tomar decisiones sobre compra y contratación de servicios. La información facilitada por el personal de MAUSA a los proveedores será veraz y evitará que pueda inducir a error o engaño. Los precios y las informaciones presentadas por los proveedores en un proceso de selección serán tratados confidencialmente y no se revelarán a terceros salvo consentimiento de los interesados.

#### Objetivos

MAUSA se compromete a que los procesos de selección de proveedores se ajusten a criterios de objetividad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés, influencia o favoritismo en su selección.

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

#### Comentarios

La empresa ha implementado la certificación ISO9001 y ha definido los procedimientos de compras y seguimiento de proveedores para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones y seguimiento, así como potenciar las relaciones colaborativas y confianza a largo plazo.

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Se han realizado reuniones de sensibilización con el departamento de compras para incluir criterios RSE en la selección de proveedores. Es una cuestión que se debe implantar de manera general en las negociaciones de los directores de compras y definir para MAUSA los criterios fundamentales de exigencia RSE.

---

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

#### Comentarios

Dentro del proyecto de certificación ISO9001, se incluye como punto adicional a tener en cuenta en la selección de proveedores, los criterios fundamentales de exigencia RSE.

### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Durante el ejercicio 2017 se ha realizado la presentación a todos los empleados del código y canal ético que se aplica en MAUSA.

### Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Se han definido e implementado la evolución y homologación de proveedores dentro del proyecto de la ISO9001. Adicionalmente se ha comunicado los métodos de homologación en la página web.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Durante el año 2018 seguimos contando con proveedores que gestionan los residuos que generan la madera, papel y tóner.

---

### Recogida de residuos - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Durante el ejercicio 2015 hemos contado con proveedores que se encargan de los residuos que genera la madera, papel y tóner.

---

## Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

La empresa no dispone de estudios detallados donde se analice el impacto que nuestra actividad económica tiene sobre el medio ambiente.

---

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

#### Comentarios

La empresa ha incorporado un responsable de PRL que entre sus responsabilidades incluye la gestión del impacto medioambiental. Durante el ejercicio 2019-2020 se tiene previsto iniciar las acciones necesarias para comenzar el proyecto de certificación de la ISO 14001.

---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La empresa está concienciada del beneficio que pueden aportar las nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente a la organización. Esta visión ha revertido en la inclusión de tecnologías LED.

---

### Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

MAUSA ha llevado a cabo un estudio sobre la aplicación de la tecnología LED en sus centros. Este estudio ha revertido unos resultados positivos por lo que la empresa está procediendo a introducir esta tecnología en todos sus centros.

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

La empresa continúa implantando mejoras en los proyectos iniciados en el 2015 de: - Incremento anual del 20% de la facturación electrónica a clientes. - Racionalización y consolidación de impresoras grupales.

---

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

#### Comentarios

Mausa ha implantado desde 2015 dos proyectos orientados a reducir y racionalizar el consumo de papel en la organización: - Facturación electrónica: actualmente el 54% de nuestras facturas ya se generan en formato electrónico. - Instalación de impresoras grupales: se han reducido el número de impresoras locales realizando una consolidación en impresoras grupales con la opción de impresión a doble cara con el objetivo de reducir el consumo eléctrico, de papel e impacto medioambiental.





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.

