



# INFORME DE PROGRESO

## 2018

Supracafé S.A.



# Tabla de Contenidos

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



CARTA DE  
RENOVACIÓN  
DEL  
COMPROMISO



## SUPRACAFÉ®

Móstoles, 30 de octubre de 2019

Estimados señores,

Como Director General de SUPRACAFÉ, por medio de esta carta quiero manifestar la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente, Anticorrupción y sus diez Principios Básicos.

Dentro de los resultados más relevantes del ejercicio 2018, nos sentimos orgullosos por la aprobación de una Alianza Público Privada (APPD) en la que junto con la Agencia Española para la Cooperación y el Desarrollo (AECID), CODESPA, el Parque Tecnológico de Agregación de Valor del Café (TECNICAFE) y la Asociación de Mujeres Caficultoras del Cauca (AMUCC), hemos unido esfuerzos para apoyar el trabajo de las mujeres caficultoras, en un proyecto para duplicar el número de mujeres productoras de cafés diferenciados, así como mejorar sus condiciones de vida.

En Recursos Humanos, hemos revisado nuestro código interno y hemos implementado una Política de Recursos Humanos en la que buscamos una mayor conciliación de la vida personal con la laboral mediante la flexibilidad horaria.

Adicionalmente, sensibles por el medio ambiente, hemos hecho un estudio para contratar el suministro eléctrico con una compañía que certifique su producción mediante fuentes renovables. En este mismo sentido, hemos cambiado nuestras furgonetas por movilidad sostenible.

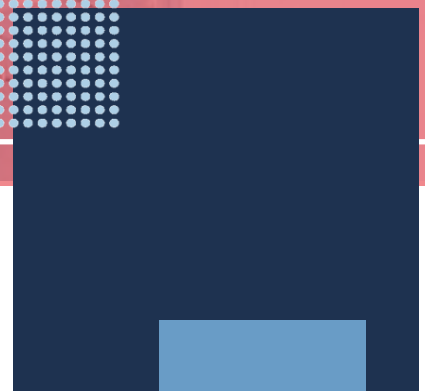
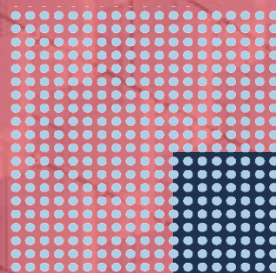
Finalmente y, como lo comentamos en el informe del año pasado, seguiremos trabajando de forma decidida nuestro compromiso con los caficultores como uno de nuestros principales grupos de interés con el propósito de brindarles herramientas que, desde la innovación, permitan mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias.

  
Torres Quevedo, 15-17  
Pol. Ind. Prado de Regordoño  
28936 Móstoles / MADRID  
Ricardo Oteros Sánchez-Pozuelo  
Director General

Torres Quevedo, 15-17. Pol. Ind. Prado de Regordoño  
28936 Móstoles / MADRID / ES  
Tel: +34 916 475 500

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Supracafé, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle Torres Quevedo, 15-17

Localidad

Móstoles

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.supracafe.com

Número total de empleados

38

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

960.000 – 24 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y

## ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Alimentación y bebidas

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Producción de cafés de alta calidad para la alta hostelería. Nuestras principales marcas son: - SUPRACAFE, - Hacienda SUPRACAFE, - TABIFRUIT. - Círculo de Oro

Países en los que está presente el negocio o tiene producción

Colombia

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno y, dentro de él, el Director General ejerce como presidente del Consejo así como del Comité de Dirección de la empresa.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

## INFORME DE PROGRESO 2018

Proveedores, Empleados, Clientes, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Aquellos con los que de forma más directa tenemos relación para el desarrollo de nuestras actividades.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Se difundirá a través de: - Nuestras redes sociales - Mailing electrónico a principales proveedores y clientes - Comunicación a socios y trabajadores - Publicación en nuestra web corporativa

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

El alcance de este informe es para todo SURPACAFÉ tanto en España como en Colombia.

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los

asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

En SUPRACAFÉ hemos definido unos lineamientos de comportamiento que se recogen en nuestro Código de Conducta Ética, tanto a nivel. También vienen recogidos en las normas de calidad y medio Ambiente ISO 9001:2008 y 14000:2008

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

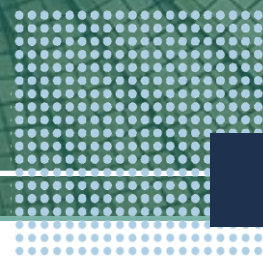
## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí



# 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.

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

**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.

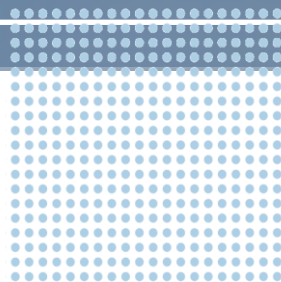
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos 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



6

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



1

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



2

Temáticas contempladas

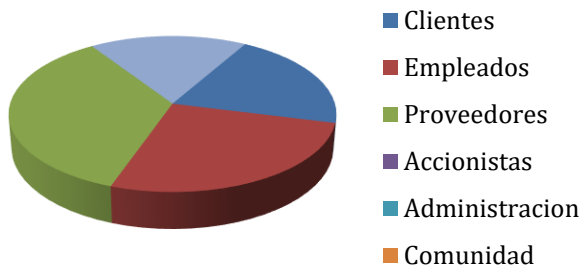
ANTICORRUPCIÓN



0

Temáticas contempladas

## Elementos aplicados por grupos de interés



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Al ser uno de nuestros grupos de interés más importante, procuramos que la relación sea lo más estrecha posible. Desde el rigor procuramos dar una atención impecable y satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través también de un Sistema de Calidad implantado en toda la organización en cumplimiento de la norma ISO 9001:2008. Del mismo modo, dada la comunicación permanente, se recogen las inquietudes, sugerencias y necesidades de los clientes. Se realiza también una encuesta de satisfacción de forma anual como uno de los mecanismos de mejora continua en nuestro servicio.

---

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La satisfacción de nuestros clientes es un factor primordial. Por ello, realizamos encuestas de satisfacción con el propósito de mantener altos estándares en términos de atención y servicio. Durante el último ejercicio, la encuesta se realizó vía correo electrónico, enviándola a un total de 1.489 clientes. La valoración media obtenida en la encuesta de satisfacción de clientes de 2018 es de 4,53 resultado superior al obtenido el año pasado y dentro de los parámetros de los últimos 10 años.

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

Lo que se mide se puede mejorar y es por ello que los resultados que se obtienen de las encuestas de satisfacción son analizados de forma rigurosa de tal forma que podamos mantener una mejora continua tanto en nuestros productos como en nuestros procesos. Del mismo modo la comunicación continua con nuestros clientes nos proporciona información adicional y procuramos mantener este tipo de canales abiertos. Hemos triplicado la muestra a la cual le

hemos practicado la encuesta de satisfacción. Han sido 1.186 las empresas y clientes encuestados y hemos conseguido mantener unos resultados por encima de los 4 puntos sobre un total de 5.0. Sigue siendo un desafío importante el mantener altos puntajes de satisfacción de nuestros clientes y es algo en lo que seguimos poniendo el foco y nuestros esfuerzos.

---

### Relación duradera con los clientes

Para SUPRACAFÉ es importante establecer relaciones duraderas con todos nuestros clientes. Una relación basada en la confianza, la calidad del servicio así como una atención personalizada, como elementos importantes para fidelizar y mantener satisfechos a uno de nuestros principales grupos de interés.

---

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

.Dentro de las actividades que realizamos de forma permanente se encuentran: - Visitas periódicas de acompañamiento - Llamadas telefónicas de seguimiento - Persona de contacto para incidencias de cualquier tipo

#### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

.SUPRACAFE procura mantener relaciones comerciales con sus clientes con una proyección de mediano y largo plazo. La mayoría de nuestros clientes tienen una permanencia de más de un año

---

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Para SUPRACAFÉ es muy importante la confidencialidad de los datos de nuestros clientes. Por este motivo, en los contratos laborales de

## INFORME DE PROGRESO 2018

nuestros trabajadores se incluye la cláusula de LOPD, según lo establece la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/99 y Real Decreto 1720/2007.

---

### **Normativa Vigente - Política**

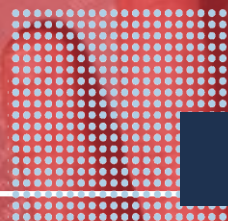
En Supracafé somos conscientes de la importancia de la protección de datos, tanto personales como aquellos que puedan poner en riesgo la integridad. Es por ello

que, en cumplimiento de la ley, la empresa establece todos los mecanismos que están a su alcance para mantener la seguridad y protección de la información y los datos. .SUPRACAFE está registrada en la Agencia Española de Protección de Datos y cumple con la normativa en materia de LOPD. Del mismo modo, contamos con los servicios de una consultora especializada en estos temas para que, de la mano de especialistas, podamos llevar a buen término el cumplimiento de la normativa y la garantía en la protección de los datos e información.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados





---

### Conciliación familiar y laboral

Procuramos que los trabajadores mantengan una buena relación en términos de su jornada laboral con el tiempo que pueden tener para disfrutar de sus familias. No fomentamos la ampliación de la jornada laboral más allá del cumplimiento de su trabajo.

---

#### Política de RRHH - Política

Hemos implementado una Política de Recursos Humanos para buscar la conciliación de la vida laboral con la profesional.

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

Hemos establecido una política de cumplimiento de objetivos más que de asistencia horaria. Esta medida nos ha permitido establecer un mayor compromiso por parte de nuestro equipo de colaboradores y mejoras en el ambiente de trabajo

#### 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

SUPRACAFE en el 2005 recibió el premio a la conciliación laboral otorgado por el Ayuntamiento de Móstoles y desde entonces, procuramos mantener unos niveles de flexibilidad laboral adecuados a la actividad que realizamos y que procuren el bienestar de los trabajadores .SUPRACAFÉ es una empresa que mantiene unos niveles adecuados en términos de flexibilidad. Flexibilidad horaria, jornadas reducidas, Teletrabajo, Flexibilidad en los días de vacaciones son factores que aplicamos durante todo el año y en aquellos puestos de trabajo que así lo permitan. Actualmente: - Un 12,5% de la plantilla tiene una jornada reducida, de los cuales un 9,37% son mujeres -

Un 3,25% de la plantilla realiza Teletrabajo, siendo en su totalidad mujeres - Un 6,50% de la plantilla dispone de flexibilidad horaria

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Para SUPRACAFE es muy importante mantener unas condiciones de seguridad y salud en el trabajo adecuadas a las exigencias de la labor que desarrollamos. Ofrecemos cursos de Prevención de Riesgos Laborales y a todos los nuevos trabajadores se les da formación específica relacionada con el puesto que van a desempeñar. Así mismo, se procura mantener un entorno de trabajo con las herramientas adecuadas y actualizadas.

---

#### PRL - Política

SUPRACAFE mantiene una vigilancia en Riesgos Laborales que abarca la vigilancia de la salud de sus trabajadores así como el adecuado mantenimiento de las instalaciones .SUPRACAFE mantiene la formación para que, en caso de emergencia, un equipo del personal pueda realizar las labores de apoyo para una adecuada evacuación, atención o gestión de la emergencia. Se mantienen cursos de formación en Prevención de Riesgos Laborales y se realizan simulacros de evacuación.

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

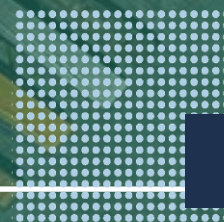
.Durante el último ejercicio se realizó una formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales al total de la plantilla y las tres nuevas incorporaciones que se han efectuado en el último ejercicio han recibido formación particular en prevención de riesgos sobre su puesto de trabajo así como en general en su desempeño en la empresa.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



## Relación duradera con los proveedores



Trabajamos de la mano de los caficultores del Cauca con el propósito de mejorar y mantener la calidad del café, pero también para mejorar sus condiciones de vida. Nuestra relación con ellos es una prioridad y mantenemos un permanente contacto con ellas

### Código Ético / Conducta - Política

SUPRACAFÉ cuenta con un Código de Ética y Conducta. SUPRACAFÉ procura dar un cumplimiento riguroso a lo que establece el Código Ético de Conducta.

### Política de Calidad - Política

Esta implantado a todos los niveles y estructura de la organización aplicando con rigor cada uno de los elementos que componen las normas

### Formación - Acción / Proyecto

A la hora de iniciar una nueva relación profesional con un cliente, SUPRACAFÉ proporciona formación específica con relación a los productos que consumirá así como el modo adecuado de preparación de los mismos para mantener los parámetros de calidad en taza. Realizamos un acompañamiento permanente a nuestros proveedores en materia de formación y tratamiento de cultivos procurando la productividad y calidad en los procesos de cultivo, cosecha y procesamiento del grano.

### Acompañamiento a proveedores - Acción / Proyecto

### Empoderando a las mujeres caficultoras - Acción / Proyecto

En 1999, durante una de mis visitas a la Cooperativa de Caficultores del Departamento del Cauca (Colombia) me reuní con un grupo de mujeres quienes me trasladaron este impactante mensaje: “Necesitamos ayuda para sacar adelante a nuestras familias, nuestros maridos están muertos o desplazados a causa de la guerra y nosotras, que ahora somos las cabezas de familia, queremos cultivar café para obtener los ingresos necesarios con los que mantener a nuestras familias”. Fue así como iniciamos nuestro trabajo conjunto con ellas. Lo primero que necesitaban era conseguir financiar la compra de plantas y fertilizantes. El café necesita tres años desde que se siembra hasta que se recoge la primera cosecha. El primer gran problema al que se enfrentaban entonces, y al que se siguen enfrentado hoy, es la falta de financiación para establecer su pequeña unidad productiva. Créditos imposibles de conseguir o, cuando se consiguen, con tasas de interés tan altas que prácticamente hacen inviable su devolución. Por tanto, lo primero que hicimos fue conseguirles las plantas y los fertilizantes para que establecieran sus cultivos y darles apoyo técnico a través de la cooperativa para su adecuado manejo. Cuando, meses después, comenzaron a producir café, el problema al que se enfrentaron fue que no tenían las infraestructuras adecuadas para su procesamiento, tales como despulpadoras, fermentadores o patios de secado. Esto implicaba que la calidad de su café se veía afectada. En esta fase nos centramos en conseguir ayudas para la mejora de sus beneficios financiando secaderos parabólicos y mejoras en los procesos. La asistencia técnica y los procesos de sensibilización acerca de la calidad y su impacto en el ingreso eran importantes a medida que el grupo se iba consolidando. De hecho fue en 2002 cuando se estableció legalmente el grupo. En algún

## INFORME DE PROGRESO 2018

momento organizamos un pequeño concurso de calidad entre ellas cuyo objetivo principal era pedagógico, hacerles ver los defectos de su café y las causas de los mismos. En cualquier caso, desde SUPRACAFÉ, siempre les aseguramos la compra de su café a un precio primado. El fortalecimiento del grupo, la consolidación y el empoderamiento del mismo era uno de nuestros objetivos principales. A medida que el grupo se iba consolidando se iban consiguiendo avances importantes. Primero su registro como grupo productor de café de Comercio Justo certificado, posteriormente su certificación para producción de Cafés Orgánicos certificados. El grupo, que al principio necesitaba de mucho apoyo externo para su administración y representación, se fue consolidando y tomando autonomía. Durante todos estos años han logrado incluir a dos de sus miembros en el Consejo de Administración en la Cooperativa de Caficultores del Cauca, han logrado gestionar su propia administración, montar su pequeño servicio de extensión y asistencia técnica así como un pequeño fondo rotatorio de financiación. El grupo se preocupa de velar por la calidad de su café y el cumplimiento de sus compromisos comerciales y ha logrado vender el 100% de su producción en los mercados diferenciados. Hoy, la mayor parte del café de Fair Trade que comercializa nuestra empresa es producido por AMUCC, un café de alta calidad del que nos sentimos muy orgullosos. En estos 18 años de experiencia compartida con la Asociación de Mujeres Caficultoras del Cauca (AMUCC) han sido muchas las satisfacciones y los aprendizajes. En primer lugar hay que tener en cuenta que estos procesos son de medio y largo plazo y, para asegurar el éxito, necesitan un apoyo constante en el tiempo. La situación de partida, con altos niveles de pobreza y violencia, con escasa formación y acceso a servicios básicos como la salud hacen que el enfoque del apoyo deba ser holístico y garantizado en el tiempo. Creo sinceramente que uno de los principales logros de SUPRACAFÉ ha sido acompañar y apoyar al grupo ininterrumpidamente desde el año 1999. Desde nuestra experiencia es claro que los recursos administrados por las mujeres tienen un mayor y más positivo impacto en las familias, la educación, la alimentación de los hijos y la salud. También, el empoderamiento de la mujer las hace menos vulnerables ante la violencia de género. Los retos a los que se enfrentan son inmensos, desde la falta de financiación, la escasa asistencia técnica recibida, la necesidad de trabajar en la finca y ocuparse de la familia al mismo tiempo, la escasa participación en las instituciones y organizaciones gremiales donde se toman decisiones importantes que les afectan, y un largo etc. Observando los resultados obtenidos durante todos estos años, las mejoras en la productividad y en la calidad, han permitido que los cambios vayan llegando y que, de alguna manera, sean imparables. Uno de sus últimos logros ha consistido en formar parte, como socios ordinarios, del primer parque tecnológico del café TECNICAFÉ, un laboratorio de paz e innovación. Estoy seguro que su contribución será determinante para situar a la mujer en el lugar relevante que le corresponde. Sin innovación no hay progreso ni futuro para las nuevas generaciones. Nosotros seguiremos apoyando decididamente su consolidación, su empoderamiento. En SUPRACAFÉ creemos firmemente que nuestra alianza con el grupo de AMUCC nos fortalece y nos ofrece ventajas diferenciales desde todos los puntos de vista, desde el punto de vista comercial al de la sostenibilidad en el más amplio de sus sentidos.

### **Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento**

Anualmente se realiza una evaluación de proveedores considerando nuestra satisfacción frente a sus productos y servicios y las incidencias y no conformidades surgidas durante el año

#### Objetivos marcados para la temática

1. Incluir a personas en desventaja económica, marginada o perteneciente a grupos vulnerables dentro de nuestra cadena de valor.
2. Pagar precios justos a los proveedores por sus productos y servicios

---

## **Evaluación de proveedores en aspectos de RSE**

Todos los años realizamos una evaluación de nuestros proveedores de acuerdo con nuestro sistema de gestión

## INFORME DE PROGRESO 2018

de calidad. Procuramos hacer un análisis pertinente aunque tenemos un gran desafío frente a conocer si vulneran o no los DDHH

---

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

.SUPRACAFE cuenta actualmente con las certificaciones ISO de Calidad 9001:2015 así como la de Gestión Ambiental 14001:2015

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

SUPRACAFÉ cuenta con un Código de Ética y Conducta .

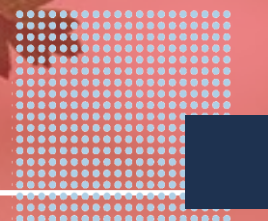
### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

Gracias al acompañamiento permanente y la relación que tenemos con los caficultores, procuramos mantener en mínimos el número de incidencias que se puedan presentar en cuanto a calidad del producto

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



---

## Movilidad Sostenible



Henos incorporado, dentro de nuestra flota de vehículos, furgonetas que utilizan fuentes de energía sostenibles.

---

---

## Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

Como empresa tostadora de café nos hemos comprometido con realizar un proceso de tueste con un bajo impacto ambiental y hemos adquirido un tostador de última tecnología que permite la reducción del consumo de electricidad en un 4,56% y de gas en un 2,32%. Por otra parte, hemos renovado la flota de reparto lo que nos ha

permitido reducir el consumo de diesel en un 11,35% y con ello una reducción en las emisiones de CO2 en un 7,75%

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

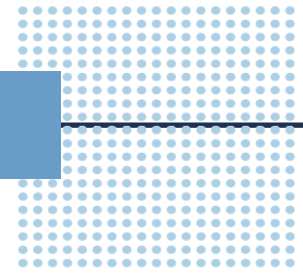
La política de calidad y medio ambiente ha sido revisada y firmada por la Dirección General de Supracafé. SUPRACAFE tiene implantada, además de la norma de calidad ISO 9001:2008, también la norma ISO 14000:2008 en Materia de Medio Ambiente

### Promoción de tecnologías no convencionales en países en desarrollo - Acción / Proyecto

SUPRACAFE viene trabajando de forma decidida en la Innovación de tal forma que procuramos identificar nuevas tecnologías amigables con el medio ambiente y que puedan ser utilizadas por los caficultores que por lo general cuentan con pocos recursos. La validación de estas tecnologías es una tarea que llevamos a cabo en el día a día en nuestras estaciones de validación en Colombia







# ANEXO

# CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



## Empleados

### Conciliación familiar y laboral



**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

## Proveedores

### Relación duradera con los proveedores



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

## Clientes

---

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

---

## Relación duradera con los clientes

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

**Indicador GRI:** 418

---

## Medioambiente

---

### Movilidad Sostenible |

**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

### medioambiente

**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

**Indicador GRI:** 302-4







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.

APROVAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

# INFORME DE PROGRESO

---

## 2018

