



# INFORME DE PROGRESO 2019

Montaña Selección, S.L



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis  
    Clientes  
    Empleados  
    Proveedores



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Valencia, 04 de Marzo de 2020

Montaña Selección, S.L. presenta el siguiente Informe de Sostenibilidad 2019 con el objeto de renovar el compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y reafirmar el apoyo a sus principios.

Como restaurante, queremos contribuir a conservar nuestro patrimonio gastronómico y servir de ejemplo para promover una alimentación más responsable y sostenible. El sector de la restauración tiene un papel clave en la lucha contra el cambio climático, por lo que hemos centrado gran parte de nuestros esfuerzos en poner valor a las producciones más sostenibles, apostar por circuitos cortos de comercialización impulsando el proyecto Vuelta a las Raíces, y reducir nuestro impacto ambiental negativo introduciendo nuevas políticas en cada uno de nuestros procesos.

Somos conscientes de la implicación diaria que requiere contribuir a afrontar los retos, por lo que destacamos la incorporación a la plantilla de una nueva figura responsable de la continua implantación y seguimiento de las Políticas de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Queremos seguir participando activamente en las diferentes áreas relevantes a la filosofía del Pacto Mundial.

El informe refleja información detallada sobre nuestro desempeño en estos ámbitos, los cambios positivos que hemos desarrollado y los objetivos que pretendemos alcanzar.

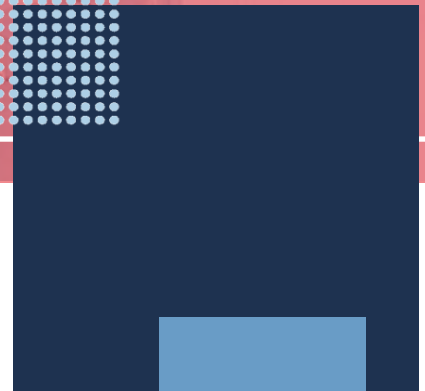
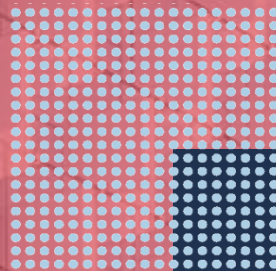
Le saluda atentamente,

Alejandro García Linares

Administrador de Montaña Selección, S. L.

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Montana Seleccion, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Jose Benlliure, 66

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.emilianobodega.com>

Número total de empleados

25

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

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y

### ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Restaurante - Taberna

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

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 Administrador y el Gerente son los que llevan a cabo las decisiones con apoyo de la adjunta a dirección.

### SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

El criterio seguido para elegir a los clientes y empleados como grupos de interés se ha tomado como un inicio

## INFORME DE PROGRESO 2019

ampliable en el futuro dado a la mayor interacción existente con estos.

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

Mediante reuniones con los grupos de interés y medios web.

## 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

España

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Los asuntos más significativos a incluir en el informe se han establecido haciendo un estudio de aquellos que tenían un mayor impacto sobre los grupos de interés.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

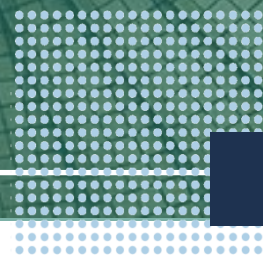
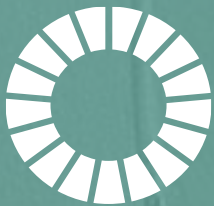
anual

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

# 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 2019

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.

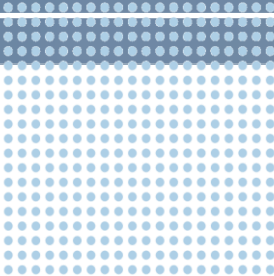
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**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



11

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



5

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



1

Temáticas contempladas

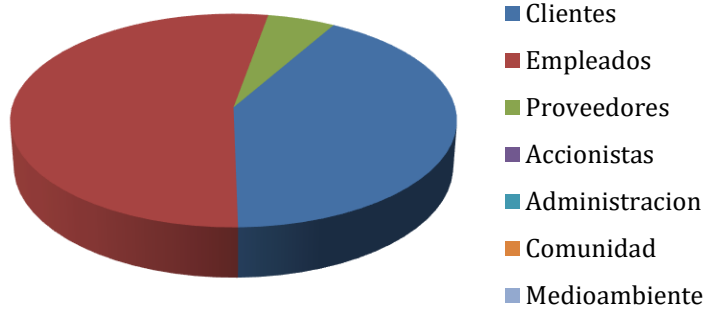
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés





---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



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

Respetamos los derechos y libertades de las personas, y como empresa dedicada al servicio, el derecho fundamental a la protección de los datos primordialmente. La relación de confianza que tenemos con nuestros clientes es y siempre ha sido nuestro eje prioritario. Es por esto que nos asesoramos en todo aquello que involucre el tratamiento de información de los clientes.

---

#### Normativa Vigente - Política

Cumplimiento de la Ley Órgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales (LOPD) y garantía de los derechos digitales: ordenamiento jurídico español adaptado al Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.

#### Políticas Internas de Gestión - Política

Se ha revisado y actualizado el manual de calidad de Casa Montaña para potenciar su uso como herramienta de gestión interna. A partir de los criterios que hemos establecido y reflejado en el manual, todo el personal implicado en el tratamiento de datos de clientes cuenta con la información necesaria para cumplir con una serie de protocolos que permitan el logro de nuestros objetivos de calidad con la mayor eficacia y eficiencia posible. La base de datos se encuentra completamente digitalizada en diferentes programas electrónicos e incluye toda la información que consideramos pertinente registrar para ofrecer el servicio mas adecuado y óptimo.

#### Protección y confidencialidad de datos - Política

En concordancia con las disposiciones de la legislación vigente y aplicable, se han identificado y analizado aquellas situaciones en las cuales nuestros procesos de gestión puedan percibir información confidencial de las personas que establezcan algún contacto con el restaurante. Se han determinado una serie de acciones

para cumplir con la LOPD en las circunstancias identificadas, logrando el debido de la base de datos manejada.

#### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando "el reconocimiento recíproco y cordial de la dignidad de todas las personas, dentro de la observación y fomento de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, que constituyen el fundamento de nuestra hospitalidad".

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Los comunicados internos respecto del correcto tratamiento de la base de datos de clientes se realiza en su mayoría a través de aplicaciones digitales (grupos de comunicación), mientras que externamente se describe nuestra política de privacidad en la página web de la empresa y las firmas añadidas a los correos electrónicos empresariales.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Hemos renovado la certificación "Q" de calidad turística a través del organismo responsable de valorar la calidad turística de los establecimientos: Instituto para la Calidad Turística (ICTE). El sistema de gestión de calidad supone un seguimiento continuo de cada uno de los procesos de manera individualizada. Anualmente, realizamos una auditoria interna de control para identificar incidencias y mejorar el desarrollo de tareas, inspeccionar los puntos más críticos y cerciorarnos de que estamos encaminados al logro de los objetivos planteados. Posteriormente el ICTE realiza auditorias externas de seguimiento o de renovación para la certificación. En la última, se ha repasado la comunicación externa de nuestra política de privacidad para corregir posibles confusiones, así como el método de comunicación interna de alergias que pueda presentar algún comensal.

#### Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

Anexo al contrato de trabajo se adjunta un documento de confidencialidad que abarca cuestiones internas de la empresa y datos personales de los clientes, el cual

## INFORME DE PROGRESO 2019

debe ser firmado por todo aquel que desee ingresar a la plantilla.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

El departamento de Calidad es el responsable de gestionar cualquier tipo de incidencia que pueda ocurrir en el tratamiento de datos de clientes, de revisar las posibles actualizaciones requeridas en los medios digitales y de solicitar la asesoría pertinente.

---

## Relación duradera con los clientes

Fundada en 1836, Casa Montaña se ha convertido en un viaje de siglos. Hemos sabido aprovechar la oportunidad de atraer a distintos segmentos, pero siempre perseverando como un pilar de apoyo para nuestro entorno, contribuyendo a fabricar una comunidad y a soportar las dificultades que nuestro barrio ha tenido que afrontar.

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

Los clientes "de toda la vida", aquellos que se han convertido en amigos entrañables y que forman parte de nosotros, son los que consideramos como "VIP". Esto quiere decir que antes que nada, debemos hacerlos sentir como en casa.

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano, garantizando el cuidado de forma respetuosa y no agresiva de nuestro entorno.

### Política de Integridad y Transparencia - Política

Está claro que la confianza de los grupos de interés se afianza a través de la transparencia y las prácticas éticas. Contamos con el apoyo de asesorías y consultoras para mantenernos siempre en la línea más adecuada e íntegra. El mensaje más claro que transmitimos a nuestros trabajadores es "nunca mentir al cliente", ya que creemos firmemente que no existe

necesidad alguna de hacerlo.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Aunque existen muchos canales de comunicación externa, hemos optado por notas de prensa o comunicados. Las notas de prensa reflejan la información que la empresa envía directamente a los medios de comunicación y, a través de los cuales, se da a conocer hechos novedosos y de cierto interés periodístico sobre la compañía: nuevos productos, incorporación de tecnologías, designaciones de cargos, etc. En el caso de los comunicados, aunque son muy similares, se emplean para transmitir a los medios una valoración sobre algún acontecimiento sucedido, como puede ser en un caso de crisis de comunicación. La web corporativa también se ha convertido en un medio imprescindible, particularmente para la difusión de la política y los valores, agenda de actividades, organigrama, etc. Para fidelizar a nuestros clientes y reforzar su confianza ha sido necesario reactivar nuestra comunicación en Redes Sociales, así como utilizar el resto de canales de comunicación dependiendo de la tipología de clientes que queremos atraer.

### Reviews en RRSS y Plataformas Digitales - Herramienta de Seguimiento

Generalmente los clientes frecuentes tienden a comunicar sus apreciaciones positivas y negativas de manera personal, particularmente con los trabajadores que llevan varios años en la empresa o directamente con los directivos. De vez en cuando, pueden observarse comentarios de comensales que conocían la taberna "hace mucho tiempo" y han vuelto para reencontrarse con su infancia o juventud.

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

Recibimos clientes que conocen Casa Montaña desde antes de la incorporación de Emiliano García Domene, propietario desde 1994.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Las reclamaciones in situ serán siempre solventadas en

## INFORME DE PROGRESO 2019

el momento por las figuras de mayor jerarquía que estén de turno: Jefes de área, Gerencia o Dirección. Independientemente de la intervención de rangos superiores, el personal de sala se encuentra formado para el tratamiento de conflictos y la resolución de reclamaciones, con protocolos amplios y el vocabulario más apropiado, para fomentar la autonomía y la proactividad. De ser necesario, también se recurre a una gestión telefónica o vía correo electrónico. Los trabajadores que tienen más años de experiencia siempre podrán ser un punto de apoyo para las personas que se inician en el mundo de la hostelería, y es por esto que también incentivamos el trabajo en equipo.

---

### Fomento de la calidad en la entidad

La Dirección asume la responsabilidad de la gestión de la Calidad en la Empresa y, al objeto de suministrar productos y servicios que satisfagan plenamente las necesidades de clientes con la máxima eficiencia, expone la siguiente Política de Calidad sobre la que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad, y que será revisada periódicamente a través de la Revisión del Sistema por Dirección.

---

#### Política de Calidad - Política

- Considerar la mejora continua de la Calidad un objetivo permanente, que incremente la Calidad percibida por nuestros Clientes implicándoles en la misma así como a todo el personal de la empresa. - Favorecer un ambiente participativo entre el personal, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora. - Controlar y reducir los errores de servicio y gestión poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan. - Seleccionar minuciosamente los profesionales que se incorporen a la plantilla, y potenciar la formación continua de todo el personal de la empresa, con el objetivo de asegurar la máxima calidad en el servicio al cliente - Cumplir puntualmente con la normativa legal aplicable así como la referida a la Seguridad e Higiene

en el Trabajo y Buenas Prácticas Medioambientales. - Mantener la plena integración de Casa Montaña con la idiosincrasia del entorno del Barrio Cabanyal - Canyameral, y conseguir ser un referente de la ciudad de Valencia a nivel internacional, como punto de encuentro en la degustación del vino. - Buscar un compromiso social, realizando actividades que sirvan de apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro que realicen estas labores, implicando en éste a clientes y al personal de la empresa.

#### Políticas Internas de Gestión - Política

Para la elaboración e implantación gradual del nuevo manual de calidad de Casa Montaña "Manual de Organización y Procedimientos", se ha incorporado al equipo humano una figura responsable de la gestión de los sistemas de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo. Se ha realizado un calendario de reuniones internas periódicas con el fin de estandarizar y agilizar nuestros procesos.

#### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

El "Manual de Organización y Procedimientos" ha sido desarrollado en un periodo de tiempo de 12 meses. Hemos comprendido que para elaborar una herramienta de gestión interna que verdaderamente despliegue las actuaciones correctas, incorrectas, ideales o de emergencia, se requería de una persona que también fuera una parte significativa dentro del equipo, con un puesto de trabajo determinado en alguna de las diferentes áreas funcionales del restaurante, en este caso, Sala. Para su elaboración, han colaborado todos y cada uno de los trabajadores en mayor o menor medida, además de ser permanentemente orientado y revisado por Gerencia y Dirección.

#### Consultas a clientes - Acción / Proyecto

Conocer el feedback de nuestros clientes es esencial para perseguir los objetivos empresariales que nos hemos planteado, y particularmente, la mejora continua. Como parte del protocolo del servicio personalizado que ofrecemos, los camareros deben poder intuir el estado de satisfacción o confort que los clientes demuestran desde el momento en el que se les asigna el sitio hasta la despedida. Se puede y debe



## INFORME DE PROGRESO 2019

consultar de manera repetitiva pero sin generar una sensación de agobio si el servicio es de su agrado o si podríamos mejorar en algún aspecto, y para ello hemos desarrollado una fraseología amplia en el Manual de Organización y Procedimientos.

### Formación - Acción / Proyecto

Dirección y Gerencia han participado en cursos formativos relacionados a la calidad en la hostelería y restauración.

### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

Incorporación Enero 2019 de la Lic. Denise Dohrmann Kupervaser: Dietista-Nutricionista; Máster en Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo; Auditora Interna ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y OHSAS 18001 según ISO 19011:2012.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La comunicación externa de nuestra política de calidad se encuentra publicada en la página web de la empresa, mientras que los proyectos y certificaciones que obtenemos se difunden también a través de las redes sociales. Para la comunicación interna de la calidad se utilizan aplicaciones digitales (grupos de comunicación), notificaciones con registro de firmas en los casos de mayor relevancia de implicación y se realizan reuniones periódicas con frecuencia determinada.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Hemos renovado la certificación "Q" de calidad turística a través del organismo responsable de valorar la calidad turística de los establecimientos: Instituto para la Calidad Turística (ICTE). El sistema de gestión de calidad supone un seguimiento continuo de cada uno de los procesos de manera individualizada. Anualmente, realizamos una auditoría interna de control para identificar incidencias y mejorar el desarrollo de tareas, inspeccionar los puntos más críticos y cerciorarnos de que estamos encaminados al logro de los objetivos planteados. Posteriormente el ICTE realiza auditorías externas de seguimiento o de renovación para la certificación.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Actualmente los indicadores de satisfacción del cliente se miden a través de las reviews en las plataformas digitales. El objetivo a mediano a plazo es incorporar una intranet que, entre otras funciones, permita a los clientes completar encuestas de satisfacción más detalladas o sobre puntos particulares/departamentos que deseemos evaluar en momentos determinados.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El buzón de sugerencias anónimo se encuentra siempre a disposición a fuera de la oficina del restaurante.

### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

La satisfacción de los clientes se mide con una periodicidad casi anual, siempre en coincidencia con la auditoría externa de la "Q" de calidad turística, ya que es un requerimiento exigido por parte del sistema. Se utilizan las herramientas proporcionadas por plataformas como Google y Tripadvisor.

### Reviews en RRSS y Plataformas Digitales - Herramienta de Seguimiento

Valoración en Google de 4.5/5 estrellas "Muy Buena": el 71% de 2500 reseñas es de 5 estrellas. Puntuación en Tripadvisor de 4.5/5: casi 900 opiniones de 2240 son "excelente" y "muy bueno". Valoración en Facebook de 4.7/5: recomendado por 780 personas.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Generalmente, las incidencias y la satisfacción de los clientes se evalúan con una frecuencia elevada. Esto se debe a que hemos decidido comunicar las críticas al personal implicado dentro de las 48 o 72 horas luego de ser publicadas, en la mayoría de los casos. El procedimiento de comunicación colectiva "inmediata" permite analizar la situación con rapidez, detectar las causas del incidente, determinar otras que puedan ocasionar su repetición, plantearnos grupalmente las posibles soluciones o acciones correctivas, para finalmente concluir en acciones preventivas. Los informes se elaboran dependiendo de la gravedad del incidente, determinado por la cantidad de clientes que

## INFORME DE PROGRESO 2019

han sido afectados, la reacción del comensal, el daño que puede ocasionar en la imagen y/o valores de la empresa, la pérdida de confianza por parte de un cliente habitual, etc.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Las reclamaciones in situ serán siempre solventadas en el momento por las figuras de mayor jerarquía que estén de turno: Jefes de área, Gerencia o Dirección. Independientemente de la intervención de rangos superiores, el personal de sala se encuentra formado para el tratamiento de conflictos y la resolución de reclamaciones, con protocolos amplios y el vocabulario más apropiado, para fomentar la autonomía y la proactividad. De ser necesario, también se recurrirá a una gestión telefónica o vía correo electrónico. Los trabajadores que tienen más años de experiencia siempre podrán ser un punto de apoyo para las personas que se inician en el mundo de la hostelería, y es por esto que también incentivamos el trabajo en equipo.

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

4

---

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

Para la elaboración e implantación gradual del nuevo manual de calidad de Casa Montaña "Manual de Organización y Procedimientos", se ha incorporado al equipo humano una figura responsable de la gestión de los sistemas de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo.

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando "la búsqueda de la excelencia, la

innovación y la mejora continua, siempre desde el horizonte de la integración de las competencias técnicas y humanas y desde el compromiso público por un comportamiento justo, honesto y veraz".

### Política de Calidad - Política

Controlar y reducir los errores de servicio y gestión poniendo énfasis en la prevención para evitar que se repitan.

### Formación - Acción / Proyecto

El trabajador responsable de la gestión de calidad ha recibido formación respecto del tratamiento de conflictos e incidencias en el Máster Universitario de Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, el personal de sala se encuentra formado para el tratamiento de conflictos y la resolución de reclamaciones, con protocolos amplios y el vocabulario más apropiado, para fomentar la autonomía y la proactividad.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Hemos renovado la certificación "Q" de calidad turística a través del organismo responsable de valorar la calidad turística de los establecimientos: Instituto para la Calidad Turística (ICTE). El sistema de gestión de calidad supone un seguimiento continuo de cada uno de los procesos de manera individualizada. Anualmente, realizamos una auditoría interna de control para identificar incidencias y mejorar el desarrollo de tareas, inspeccionar los puntos más críticos y cerciorarnos de que estamos encaminados al logro de los objetivos planteados. Posteriormente el ICTE realiza auditorías externas de seguimiento o de renovación para la certificación.

### Reviews en RRSS y Plataformas Digitales - Herramienta de Seguimiento

Las respuestas a las opiniones o críticas de los comensales en las redes sociales y plataformas digitales son dirigidas por Dirección y siguen un criterio determinado. Aquellas valoraciones iguales o menores a 3 estrellas son atendidas básicamente en bloques de presentación, disculpa, explicación pertinente y proposiciones para solventar la incidencia, por supuesto

## INFORME DE PROGRESO 2019

dependiendo del caso.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Actualmente los indicadores de satisfacción del cliente se miden a través de las reviews en las plataformas digitales. El objetivo a mediano a plazo es incorporar una intranet que, entre otras funciones, permita a los clientes completar encuestas de satisfacción más detalladas o sobre puntos particulares/departamentos que deseemos evaluar en momentos determinados.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Generalmente, las incidencias y la satisfacción de los clientes se evalúan con una frecuencia elevada. Esto se debe a que hemos decidido comunicar las críticas al personal implicado dentro de las 48 o 72 horas luego de ser publicadas, en la mayoría de los casos. El procedimiento de comunicación colectiva "inmediata" permite analizar la situación con rapidez, detectar las causas del incidente, determinar otras que puedan ocasionar su repetición, plantearnos grupalmente las posibles soluciones o acciones correctivas, para finalmente concluir en acciones preventivas. Los informes se elaboran dependiendo de la gravedad del incidente, determinado por la cantidad de clientes que han sido afectados, la reacción del comensal, el daño que puede ocasionar en la imagen y/o valores de la empresa, la pérdida de confianza por parte de un cliente habitual, etc.

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

4

### Tiempo medio de resolución de incidencias - Indicador de Seguimiento

24 - 48 horas

## Sensibilización a clientes en sostenibilidad

En Casa Montaña creemos que hay que devolver a

la sociedad parte de lo que la sociedad nos da a nosotros y para ello realizamos varias acciones de carácter social. A partir del año 2012, con motivo de la celebración de nuestro 175 aniversario, programamos una serie de actividades culturales entre las cuales contábamos con una Tertulia, hoy en día de carácter bimensual, en la que reunimos a profesionales de la Ciencia, Las Artes, Las Letras, Las Humanidades y la Empresa, y se abordan asuntos que consideramos de interés. La sostenibilidad y los aspectos incluidos en las ODS han sido titular de estos eventos en numerosas ocasiones.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano, por lo que nos comprometemos a respetar y promover las ODS; proteger el medioambiente, los recursos naturales y el patrimonio cultural con el objetivo de lograr un desarrollo económico sostenible; incluir los valores del Código mencionado en nuestras políticas.

### Difusión de las acciones de RSE - Acción / Proyecto

Gerencia y Dirección se encargan de difundir nuestras acciones de RSE en redes sociales, en la página web de la empresa, en eventos relacionados al sector de la gastronomía y el turismo, en las tertulias que organizamos mensualmente e inclusive en revistas y periódicos interesados en promocionar nuestras iniciativas sostenibles.

### Participación en iniciativas colaborativas - Acción / Proyecto

Colaboramos desde sus inicios con el "Cabanyal Íntim", un festival urbano y de proximidad organizado por la compañía Francachela Teatro, centrado en las artes escénicas de carácter íntimo, próximo y experimental. Se celebra en el interior de las casas y otros espacios singulares del Cabanyal, antiguo barrio de pescadores de Valencia, que hasta finales de 2015, estuvo amenazado de demolición. Casa Montaña ha contribuido en la reivindicación del barrio con este festival. // En conjunto con la Asociación de Clóchineros

## INFORME DE PROGRESO 2019

del Puerto de Valencia, ayudamos a crear la marca de la clotxina valenciana y difundir el producto. Celebramos la apertura anual de la temporada de la clóchina con su presentación oficial en el restaurante. Se trata de uno de los productos gastronómicos más esperados por los valencianos, que se cosecha únicamente por cuatro meses al año, mientras que el resto del tiempo atraviesa por su ciclo de desarrollo natural. // Nuestro proyecto "Vuelta a las Raíces", como apoyo a las variedades tradicionales y agricultores locales. // Cooperamos económicamente con la Semana Santa Marinera de Valencia, celebrada en los barrios del Grau, Canyameler y Cabanyal. Participamos de la difusión de esta Fiesta declarada como Interés Turístico Nacional. // Somos miembros colaboradores de la Fundación Eutherpe dedicada al desarrollo de la cultura musical y la promoción de jóvenes intérpretes en la música clásica, para ello somos socios y co-financiadores de sus conciertos en Valencia. // Además, también dentro del marco de la cultura, durante el año 2013 tuvimos el honor de patrocinar los 23º Premios de La Crítica Literaria Valenciana. // Queremos mantener nuestro compromiso con la juventud y el deporte por lo que ejercemos un patrocinio con un equipo de fútbol de jóvenes sanos, amantes de la gastronomía, el club Casa Montaña – CUC Chacarita. // Hemos podido colaborar con Asociaciones como Acción Contra el Hambre, Cáritas Diocesana, La Casa de La Caridad, AFAV, ASPANION, entre otras. Para futuros años, se han iniciado contactos de colaboración con La Comunidad de San Pablo y sus Proyectos en Etiopía.

---

## Información transparente al clientes

Como lo hemos mencionado anteriormente, la relación de confianza que tenemos con nuestros clientes es y siempre ha sido nuestro eje prioritario. Es por esto que los camareros cuentan con las herramientas necesarias para brindar a los clientes la información pertinente respecto del origen, elaboración o tratamiento de los productos que se ofrecen en el restaurante.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano, garantizando el comportamiento íntegro y profesional de nuestros trabajadores a nivel interno y para con nuestros clientes. Cualidades como el compromiso, la responsabilidad y la dedicación son las fomentadas dentro de nuestra plantilla por la Alta Dirección.

### Política de Comunicación Interna - Política

Los criterios se encuentran plasmados documentalmente en el Manual de Organización y Procedimientos.

### Política de Integridad y Transparencia - Política

Los protocolos que involucran la interacción con los clientes parten siempre de la honestidad. Con los años, hemos incorporado una cultura de transparencia que abarca absolutamente todos nuestros procesos de gestión. Cuando consideramos necesario resaltarlo en un proceso determinado, utilizamos nuestros grupos digitales de comunicación interna.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Internamente, utilizamos el grupo de comunicación digital para transmitir los mensajes, que normalmente surgen como resultado del tratamiento de alguna incidencia. En las publicaciones en redes sociales en relación a la obtención de algún tipo de premio o certificación, adjuntamos el documento o fuente en cuestión que lo avale.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Para la renovación de la certificación de la Q de Calidad Turística se repasan el tratamiento de incidencias y todos los aspectos relacionados a nuestras comunicaciones.

### Reviews en RRSS y Plataformas Digitales - Herramienta de Seguimiento

Los comentarios de los comensales sirven para la rápida identificación de alguna incidencia que haya podido ocurrir a este respecto. Generalmente se tratan de cuestiones relacionadas con el tiempo de espera o el motivo por el cual no contamos con todos los productos

## INFORME DE PROGRESO 2019

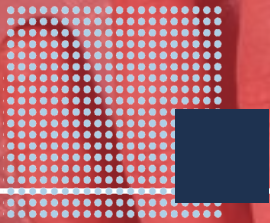
de la carta en todos los servicios. Son malentendidos que surgen por una comunicación poco clara que puede ocurrir por parte de nuestros camareros, por lo que constantemente resaltamos cuáles son las acciones preventivas, por ejemplo: no indicar un tiempo de

espera específico cuando no lo tenemos claro / explicar verbalmente que trabajamos con productos frescos y de temporada, por lo que no siempre tendremos a disposición todo lo que compone la carta (aunque esté escrito seguido del producto en cuestión)

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

En los últimos años hemos potenciado en gran medida los cambios y la incorporación de medidas radicales necesarias para colaborar en la lucha contra el cambio climático minimizando el impacto ambiental que nuestra actividad ocasiona. El proyecto de agrobiodiversidad "Vuelta a las Raíces" como nuestro mayor indicador de proximidad y sostenibilidad. Esta iniciativa lanzada a finales del 2018 y principios del 2019 se ha difundido por diversos medios, aunque también se encuentra brevemente descrita en nuestra carta, en donde fácilmente se pueden identificar qué productos son ecológicos y corresponden a variedades agrícolas autóctonas de nuestro territorio. Se trata de una participación del Plan de Diversidad Agraria de la Comunidad Valenciana, en colaboración con el Servicio de Producción Ecológica de Carcaixent de la GVA y la Fundación Global Nature con el objetivo de preservar los recursos fitogenéticos y nuestro patrimonio agrícola.

---

### Política de Reducción de Consumo - Política

Somos conscientes del elevado consumo que una empresa dedicada a la restauración puede llegar a tener y es por esto que nos encontramos permanentemente estudiando la manera de lograr la mayor reducción de los recursos que utilizamos. Tenemos claro que nuestros pequeños cambios pueden suponer una gran diferencia, por lo que continuamente actualizamos nuestras entradas y salidas para verificar los aspectos ambientales y consecuentemente el impacto ambiental que ocasiona la actividad. Creemos que la sensibilización del personal es un pilar fundamental para potenciar esta política.

### Política de Reciclaje - Política

Reciclamos todo el vidrio no retornable. Nuestro principal objetivo es priorizar el uso del vidrio retornable y limitar el uso de envoltorios de plástico. El aceite, los tóners de impresora y los RAEE se entregan a

gestor autorizado. Hemos aplicado medidas correctoras en nuestro plan de gestión de residuos no peligrosos, basado en la separación de papel y cartón, vidrio, y desechos en general. El corcho de las botellas de vino también es reciclado y se destina al Proyecto Azalea. "Reutilizar, Reducir y Reciclar" como principio fundamental en la cultura ambiental de la empresa.

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando que nuestra actividad turística se desarrolle protegiendo y cuidando los recursos naturales y culturales, de forma que "sea capaz de satisfacer por igual las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades".

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

El Manual de Organización y Procedimientos incluye un apartado del Plan de Acciones de la empresa, que identifica las medidas de que se han incorporado y que se pretenden incorporar en relación al uso de recursos y aprovisionamiento (energía, iluminación, climatización, agua, papel y materiales en general); gestión de residuos peligrosos y no peligrosos; emisiones; y generación de vertidos. La implementación de esta herramienta permite comprender el funcionamiento de cada área del restaurante, sus interrelaciones y la cadena de retroalimentación dentro del mismo, de manera que cada uno de los procesos que los componen puedan ser analizados y re-diseñados entorno a tareas más eficaces y efectivas en relación a la economía circular.

### Política de Gestión Energética - Política

Contamos con un asesor energético que nos orienta en la toma de decisiones. La energía utilizada es 100% renovable. Los nuevos equipos y dispositivos que se adquieran deberán cumplir obligadamente con un sistema de ahorro energético, ya que comprendemos que la economía circular está basada también en energías renovables y sostenibles, tanto en su uso único/prioritario como en la gestión y ahorro energético.

## INFORME DE PROGRESO 2019

### Política Ambiental - Política

Casa Montaña tiene un gran compromiso social en relación al respeto y la protección del medio ambiente, así como en el desarrollo de actividades de RSE. Creemos en el consumo responsable de energía, agua y papel; promovemos la agricultura sostenible, la defensa del medio ambiente, la creación de ecosistemas saludables en los procesos; maximizamos el uso de las energías renovables. A este respecto, la dirección de la empresa se ha involucrado cada vez más en la mejora continua a través de la implantación de prácticas compatibles con el cuidado del medio ambiente. Es porque esto que también se ha decidido incorporar en el año 2019, una figura responsable de promover la sostenibilidad en las distintas áreas, realizar un seguimiento y un control de las actividades que se desarrollan desde la perspectiva ambiental, redactar los informes necesarios, asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable, entre otras actividades.

### Política de Compras Responsables - Política

Todas las compras que se realicen en la empresa deberán realizarse siempre a nuestros proveedores "autorizados". Esto quiere decir que únicamente se podrán adquirir productos que provengan de aquellos proveedores que han sido evaluados a través de nuestra herramienta de evaluación interna, para la cual hemos establecido dos tipos de criterios: básicos- esenciales y de control. Estos criterios se orientan al cumplimiento de los requisitos legales y aplicables, propios de la empresa y aspectos de RSE. En absolutamente todos los casos se preferirán aquellos productos certificados como ecológicos, biodegradables, con la menor cantidad de envases posible, que no sean ecotóxicos o contaminantes.

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

Se añade en la firma de los correos electrónicos de la empresa la sugerencia de evitar la impresión de emails si no fuera necesario. Se utiliza papel reciclado en la oficina, aunque su consumo en general ha sido considerablemente disminuido por la mayor introducción de programas y dispositivos electrónicos para la gestión de diferentes procesos (agendas, reservas, comandas, comunicación interna y externa,

etc.) Se está trabajando en el desarrollo de una intranet que agilice aún más los procesos de interacción con los empleados, clientes y proveedores.

### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Se revisan las políticas ambientales de los proveedores, se solicitan productos más respetuosos con el Medioambiente y se valora la posibilidad de sustitución. Hemos puesto énfasis en la predominancia de productos químicos biodegradables y la eliminación de aquellos que no lo sean. Tanto la Dirección como la persona responsable de Calidad y Medio Ambiente asisten a cursos, charlas, jornadas e iniciativas del sector público y privado de manera concurrente para la formación, actualización y mejora continua; además de encargarse de la difusión de los contenidos dados a toda la plantilla. La sensibilización ambiental en los empleados surge como consecuencia de cada una de las medidas y proyectos que se integran a los diferentes procesos de gestión del restaurante, siendo el proyecto de agrobiodiversidad "Vuelta a las Raíces" nuestro mayor indicador de proximidad y sostenibilidad.

### Estrategia Climática - Acción / Proyecto

Nuestra estrategia climática actual está potenciada por el proyecto "Vuelta a las Raíces": cerca del 60% de los productos y las elaboraciones de Casa Montaña, provienen de materia prima producida en nuestro territorio o de proveedores de la Comunidad Valenciana. Estacionalmente tenemos opciones "de temporada" en carta y en pizarra también. En nuestro viñedo, aseguramos la producción ecológica de los vinos Virgulilla y Montaña Selección; y ofrecemos además alrededor de 20 vinos de Alicante, El Terrarazo, Utiel Requena y Valencia. Mediante la adopción de las prácticas mencionadas y el compromiso que hemos asumido con el Medio Ambiente -Respetamos el ciclo natural de producción, favorecemos la actividad agrícola local y por lo tanto la economía local. - Conservamos la biodiversidad agrícola autóctona. - Disminuimos las emisiones de CO2 al reducir los desplazamientos, el gasto energético y la polución que conlleva el transporte de alimentos y la fabricación de productos químicos. -Generamos menos residuos por la menor cantidad de embalaje requerido



## INFORME DE PROGRESO 2019

### Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto

Incorporación Enero 2019 de la Lic. Denise Dohrmann Kupervaser: Dietista-Nutricionista; Máster en Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo; Auditora Interna ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y OHSAS 18001 según ISO 19011:2012.

### 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

Los equipos y dispositivos que se adquieren deben cumplir con un sistema de ahorro energético. Hemos realizado obras de insonorización para la disminución de la contaminación acústica en nuestro local; las bombillas se han sustituido por tecnología led; tenemos sensores de presencia en algunos puntos del local para que su encendido y apagado sea automático; los grifos tienen sistema ahorro, las cisternas de los WC con opción de media carga o carga completa; el consumo de papel se ha reducido considerablemente gracias al incremento paulatino del uso de dispositivos electrónicos en todas las áreas del restaurante; se ha planificado un calendario de mantenimiento preventivo; las pilas se han sustituido por recargables; controlamos la dosis de productos químicos y también la cantidad de papel mediante dispensadores; incrementamos la compra de productos a granel e intentamos evitar el sobreenvasado; entre otras acciones.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

La empresa no cuenta con un único departamento de compras denominado como tal, ya que se designan varios responsables de compra en cada una de las diferentes áreas funcionales del restaurante (oficina, cocina, sala, bodega, etc.) dependiendo del tipo de producto que se pretende adquirir. Cada proveedor es evaluado periódicamente por el Responsable de Calidad y Medioambiente a través de una herramienta de seguimiento, en donde se plasman los informes y las comunicaciones de cada área.

### Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para

### mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

6

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

20%

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Nos adaptamos a la legislación vigente y a la normativa aplicable en política de Prevención de Riesgos laborales, las cuales se cumplen a rajatabla. Para ello, contamos con el apoyo de un SPA además de la nueva figura responsable de Calidad, MA y Seguridad y Salud en el Trabajo. Se hacen controles periódicos, vigilancia de la salud y auditorias anuales. Como lo exige la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de PRL tenemos implantado un Plan de Prevención de Riesgos Laborales a través de FEHV, que parte de la evaluación de riesgos y la planificación de la acción preventiva para cada uno de los puestos de trabajo, y cuya revisión es continua. Antes de la incorporación de personal nos aseguramos de que el puesto esté correctamente adaptado a las condiciones físicas y psíquicas de cada individuo. Una vez al año se realiza el simulacro siguiendo el plan de evacuación. Se establece un calendario para el mantenimiento preventivo de los sistemas anti incendios, maquinaria, control de EPIs, entre otros, y para ello hemos designado un "equipo de organización" en la plantilla que lo supervise.

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

Se establece en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el correspondiente cumplimiento de la normativa legal, vigente, aplicable. Nuestro objetivo actual es ir un paso más allá y lograr integrar en nuestro sistema de gestión una cultura preventiva real y eficaz, de manera que fortalezca la seguridad y la promoción

## INFORME DE PROGRESO 2019

de la salud. Para ello, debemos potenciar nuestro sistema de participación y diálogo, y evitar el lenguaje impositivo e imperativo, ya que apostamos por la proactividad y la comunicación estratégica.

### Normativa Vigente - Política

RD 39/1997 de 17 de enero de Los Servicios de Prevención B.O.E. nº 27 de 31 de enero de 1997. RD 485/1997 de 14 de abril, de Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo. B.O.E. nº 97 de 23 de abril de 1997. RD 486/1997 de 14 de abril, de Disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo. B.O.E. nº 97 de 23 de abril de 1997. RD 487/1997 de 14 de abril, de Disposiciones mínimas de Seguridad y Salud relativas a la Manipulación Manual de Cargas. B.O.E. nº 97 de 23 de abril de 1997. RD 773/1997 de 30 de mayo, de Disposiciones mínimas de Seguridad y Salud relativas a la utilización de los Equipos de Protección Individual B.O.E. nº 140 de 12 de junio de 1997. RD 1215/1997 de 18 de julio, de Disposiciones mínimas de Seguridad y Salud relativas a la utilización de Equipos Trabajo. B.O.E. nº 188 de 7 de agosto de 1997. RD 664/1997 de 12 de mayo, de Protección de los trabajadores frente a Riesgos Biológicos. B.O.E. nº 124 de 24 de mayo de 1997. RD 1316/1989 de 27 de octubre, de Protección de los trabajadores contra el Ruido. B.O.E. nº 263 de 2 de noviembre de 1989.

### Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Para la consecución de todos los objetivos planteados, se requiere de una plantilla sana, motivada y orgullosa de formar parte de esta organización. La promoción de los hábitos de vida saludables se realiza: - A través de incentivos que fomenten los traslados a pie o en bicicleta, para lo cual disponemos de un parking (también para clientes). - Añadiendo opciones de menú variadas y equilibradas en las comidas de personal, siempre utilizando productos frescos y de temporada, para conservar una mejor calidad de nutrientes y propiedades organolépticas. - Incorporando una persona experta en Nutrición a la plantilla, de manera que se encuentre a disposición para realizar las recomendaciones necesarias a sus compañeros en relación a la alimentación y el deporte. - Planificando los horarios del personal teniendo en cuenta los tiempos de descanso necesarios.

### Mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Acción / Proyecto

Una política más estricta en los horarios de cierre de cocina ha permitido una mejor planificación y organización de los horarios de la plantilla, por lo que se ha logrado reducir considerablemente la carga de horas extras semanales comparado con años anteriores.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

El sistema de gestión de calidad supone un seguimiento continuo de cada uno de los procesos de manera individualizada. Anualmente, realizamos una auditoria interna de control para identificar incidencias y mejorar el desarrollo de tareas, inspeccionar los puntos más críticos y cerciorarnos de que estamos encaminados al logro de los objetivos planteados. Posteriormente el ICTE realiza auditorias externas de seguimiento o de renovación para la certificación. Si bien se trata de una certificación de calidad, abarca cuestiones relacionadas a la vigilancia de salud, la evaluación de riesgos, plan de incendios, plan preventivo, formación, etc.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Disponible para cualquier tipo de comentario relacionado a la seguridad y salud de los trabajadores.

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

El 100% de los empleados de Casa Montaña recibe anualmente formación (y con mayor frecuencia información) respecto de cuales son los riesgos a los que se encuentran expuestos, las medidas de prevención más apropiadas que deben tomar y los EPIs que deben utilizar para protegerse.

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

En un año, se ha producido una única baja por caída a distinto nivel.

# Diversidad de la plantilla en la entidad

---

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando la tolerancia y el respeto de la diversidad en todos los casos, particularmente en la composición de nuestra plantilla. Esto es verificable mediante el indicador de seguimiento.

### Políticas Internas de Gestión - Política

En la selección del personal a incorporarse a la plantilla, no se establecen criterios de selección por edad, sexo o nacionalidad, sino por tipo y duración de estudios, experiencia profesional, motivación y desarrollo personal, y aspectos relacionados con la responsabilidad, la puntualidad y el compromiso laboral.

### Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento

TOTAL: 25 empleados CLASIFICACIÓN POR SEXO: 10 hombres + 15 Mujeres EDAD: 3 trabajadores en el rango de 22 a 30 años / 9 trabajadores en el rango de 31 a 40 años / 9 en el rango de 41 a 50 años / 4 en el rango de 51 años o más PAÍS DE PROCEDENCIA: el 44% de los trabajadores son nacidos en España. El 56% se compone por 2 procedentes de Italia, 2 de Colombia y 2 de República Dominicana; + 1 trabajador nacido en cada uno de los siguientes países: Rumanía, Bulgaria, Argentina, Honduras, Francia, Panamá, Venezuela y Argelia. CATEGORÍA PROFESIONAL: 11 camareros, 1 jefe de sala, 3 auxiliares de cocina, 3 ayudantes de cocina, 2 cocineros, 1 segundo jefe de cocina, 1 jefe de cocina, 1 jefe de administración, 1 jefe de restaurante, 1 administrador

---

## Formación al empleado/a

---

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

La formación en materia de PRL abarca contenidos en seguridad laboral, higiene, ergonomía y psicología. Los cursos de formación tienen una periodicidad anual (exigida por la Q de Calidad), pero la información se provee con mayor frecuencia y especialmente cuando es estrictamente requerida (incorporación de nuevos productos químicos, cambios en la legislación, adquisición de nueva maquinaria, etc.).

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

La Q de Calidad requiere de un plan de formación continuada, para lo cual desarrollamos semestralmente un calendario de actividades formativas (no obligatorias) de diferente índole, ya sea en relación al servicio de alimentos y bebidas, gestión de clientes, RR.HH., idiomas y aquellos que sean solicitados por el personal. Dicho plan de formación se extiende a estudios de Máster, cursos cortos e inclusive jornadas. Se encuentran a disposición libros, manuales y guías. Como herramienta interna esencial, se hace entrega del Manual de Organización y Procedimientos para la formación específica que requiere el personal de Casa Montaña, el cual incluye tutoriales y explicaciones detalladas respecto del uso de programas y dispositivos electrónicos.

### Normativa Vigente - Política

La formación en PRL es siempre asumida económicamente por la empresa.

### Intranet - Acción / Proyecto

En desarrollo: será una herramienta más para la implantación del Manual de Organización y Procedimientos.

### Formación - Acción / Proyecto

Actualmente se encuentran 5 personas formándose en "Servicio de Vinos" y 1 persona en la gestión de RR.HH. y liderazgo.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Nuestro "Welcome Pack" se basa en la entrega del

## INFORME DE PROGRESO 2019

Manual de Organización y Procedimientos, que se acompaña de una serie de tutorías determinadas y programadas dependiendo del área de trabajo, si se trata de un período de prácticas o no, y de la experiencia previa del nuevo trabajador.

---

### Ambiente laboral

El respeto por los derechos humanos significa comprender que la vida, la salud, la alimentación, el agua y la protección del Medioambiente deben ser nuestros principios rectores. Como empresa, nos identificamos como un agente del cambio y creemos en la obligación de promover el derecho al trabajo y la lucha contra el trabajo infantil. Para apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales en el ámbito en donde desarrollamos nuestra actividad, orientamos nuestro compromiso partiendo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y por supuesto, la Declaración de la Organización Internacional de Trabajo.

---

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

Se establece en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y el correspondiente cumplimiento de la normativa legal, vigente, aplicable. Nuestro objetivo actual es ir un paso más allá y lograr integrar en nuestro sistema de gestión una cultura preventiva real y eficaz, de manera que fortalezca la seguridad y la promoción de la salud. Para ello, debemos potenciar nuestro sistema de participación y diálogo, y evitar el lenguaje impositivo e imperativo, ya que apostamos por la proactividad y la comunicación estratégica.

### Código Ético / Conducta - Política

El Manual de Organización y Procedimientos establece como punto crítico el relativo al código ético y de conducta.

### Cultura Corporativa - Política

Uno de los objetivos primordiales de las comunicaciones y las reuniones periódicas es asegurarnos de que los trabajadores estén alineados con la misión, la visión y los objetivos que revisamos y actualizamos una vez al año. La cultura corporativa que promovemos pretende potenciar su autonomía en la toma de decisiones y formar su criterio en relación con nuestra política de calidad, así como incentivar la cohesión de cada uno de ellos en un único equipo de trabajo.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Estamos en la etapa de planificación y desarrollo de una intranet corporativa que abarque una gran parte de los procesos de cada una de las diferentes áreas funcionales del restaurante. Dicha plataforma digital pretende ser un apoyo en la generación de valor, en el aumento de la eficiencia y en los canales de comunicación interna, ya que está absolutamente orientada a la sistematización de actividades y a la reducción de errores humanos.

### Formación - Acción / Proyecto

Gerencia formándose en ABC de Gestión de Personas. Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo actualmente cursando el Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales, con las especialidades en Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Nuestro "Welcome Pack" se basa en la entrega del Manual de Organización y Procedimientos, que se acompaña de una serie de tutorías determinadas y programadas dependiendo del área de trabajo, si se trata de un período de prácticas o no, y de la experiencia previa del nuevo trabajador.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

El formar parte del sistema de la Q de Calidad supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoría interna para repasar todos los puntos, posteriormente una auditoría externa para la validación por parte del inspector del ICTE y consiguientemente la renovación la Q de Calidad. En dicho sistema se incluyen

## INFORME DE PROGRESO 2019

todos los aspectos de cumplimiento de normativa legal y aplicable en cuanto a la PRL.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El buzón de sugerencias anónimo se encuentra siempre a disposición, aunque se ha decidido motivar a los trabajadores a acudir al Responsable de Seguridad y Salud para hacer de voz en cuestiones colectivas relacionadas con el ambiente laboral o bien realizar comunicaciones generales en los medios digitales de comunicación interna. Para situaciones individuales, el trato es directo con Gerencia.

### Objetivos marcados para la temática

Mejorar las vías de comunicación y participación para fomentar el trabajo en equipo, la implicación en los objetivos de la empresa y el aprendizaje en los procesos innovadores implementados, incorporando nuevas herramientas de comunicación interna (intranet).

---

## Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

El Manual de Organización y Procedimientos establece como punto crítico el relativo al código ético y de conducta. Dicho código ya se ha tratado con anterioridad a través de reuniones para clarificar los criterios básicos de comportamiento entre compañeros de trabajo y para con los clientes. Se enfatizan cada uno de los valores, y especialmente el respeto por la inclusión, para potenciar un equipo humano unido y profesional a la vez.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando la tolerancia y el respeto de la diversidad en todos los casos.

### Política de Derechos Humanos - Política

Art. 23 del derecho al trabajo, condiciones equitativas-

satisfactorias y art. 24 del derecho al descanso de la Declaración de los Derechos Humanos como fundamentos base y esenciales para el desarrollo de nuestra actividad.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

La formación del personal de Casa Montaña es la base para el progreso y la mejora continua en concordancia con nuestros valores y principios, por lo que apoyamos, incentivamos y fomentamos la participación de todos los trabajadores en charlas, cursos, ponencias, jornadas, eventos e inclusive postgrados de diversa índole. Facilitamos la flexibilidad horaria necesaria en todos los casos.

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos - Acción / Proyecto

Gerente María García Llinares: ABC de Gestión de Personas (EDEM - 64 horas). Desarrollo e implementación gradual a todo el personal del Manual de Organización y Procedimientos: específicamente apartados "ADN del restaurante", "Recursos Humanos" y "Normas de Comportamiento e Higiene" en donde se tratan cuestiones de género, vulnerabilidad, y marginación.

### Sensibilización en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

En las charlas formativas/informativas con plantilla completa se dedica un espacio al abordaje de las posibles situaciones en donde podría ocurrir una vulneración de los Derechos Humanos inintencionada, de manera de evitar cualquier lenguaje o actitud que podría considerarse como discriminatoria o degradante en el trato con los compañeros de trabajo o en la relación con los clientes.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Nuestro canal de denuncias puede ser en comunicación directa e individualizada con Gerencia y Dirección o de manera anónima por medio del buzón, el cual está disponible las 24 horas del día tanto para denuncias como para sugerencias.

### Número de empleados formados en derechos

## INFORME DE PROGRESO 2019

### humanos y horas - Indicador de Seguimiento

Directivo Ing. Alejandro García Llinares: MBA Les Heures, Gerencia de RR. HH: - Gestión estratégica de personal. - Provisión de Recursos Humanos. - Descripción, análisis y valoración de puestos (evaluación de desempeño). - Desarrollo de personal y Desarrollo organizacional. - Mantenimiento de Recursos Humanos. Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo: Derechos Fundamentales (15 horas) dentro del Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales (UCV)

---

## Erradicación del trabajo infantil/forzoso

---

### Convenio Colectivo - Política

El V Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el sector de la Hostelería (ALEH V), suscripto como representación sindical por la Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de la Unión General de Trabajadores y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras; y como representación empresarial por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y la Federación Española de Hostelería. El presente Acuerdo, además de su condición de convenio colectivo sobre materias concretas, tiene naturaleza de acuerdo marco y de estructura, de los regulados en el artículo 83.2 del Estatuto de los Trabajadores.

### Políticas Internas de Gestión - Política

Como agentes del cambio, creemos que el apoyo al protocolo de eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio según convenios de la OIT es un compromiso que las empresas también deben asumir. Colaborar en la protección de las víctimas explotadas y combatir contra trabajo infantil es imperativo. Siendo la agricultura uno de los sectores vulnerables a dichas cuestiones, en nuestra selección de proveedores siempre hemos considerado las actuaciones en relación a los derechos humanos y las normas laborales, además de la responsabilidad ambiental, como aspectos fundamentales y de revisión inicial.

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando la promoción de los derechos fundamentales, combatiendo la explotación de las personas en cualquiera de sus formas.

### Política de Compras - Política

El total de las compras que se realicen en la empresa deberá realizarse siempre a nuestros proveedores "autorizados". Esto quiere decir que únicamente se podrán adquirir productos que provengan de aquellos proveedores que han sido evaluados a través de nuestra herramienta de evaluación interna.

### Evaluación de proveedores en función de criterios de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción - Acción / Proyecto

Todos nuestros proveedores son evaluados periódicamente mediante una herramienta de seguimiento con dos tipos de criterios establecidos: básicos-esenciales y de control. Estos criterios se orientan al cumplimiento de los requisitos legales y aplicables, propios de la empresa y aspectos de RSE. También se aplican para la selección de nuevos proveedores.

---

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

Defendemos la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad y por lo tanto consideramos relevante contribuir a la integración laboral de las personas que presentan dificultades para el acceso al empleo.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Asumimos el Código Ético de Turismo Valenciano garantizando la tolerancia y el respeto de la diversidad en todos los casos, particularmente en la composición de nuestra plantilla.

### **Adaptación de los puestos de trabajo - Acción / Proyecto**

El Manual de Organización y Procedimientos surge como parte de la Q de Calidad para estandarizar los procedimientos más habituales y establecer una serie de protocolos diferenciados en cada una de las áreas funcionales del restaurante. Se trata de una formación específica para los distintos puestos de trabajo, que incluye tutoriales y explicaciones detalladas respecto de las diversas actividades que realizamos dentro y fuera del servicio. De esta manera, en presencia de una discapacidad intelectual resulta más fácil determinar las tareas en concreto y competencias que pueden ser ejecutadas. Se adaptan aspectos como el servicio en barra, la atención al cliente y la manipulación de alimentos y bebidas a las capacidades demostradas.

### **Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto**

Hemos realizado colaboraciones económicas con diversas fundaciones. Actualmente, estamos trabajando en conjunto con la Fundación Aixec, que nace de la Cruz Roja Valenciana y Aspace, y que tiene como finalidad acompañar a las personas con parálisis cerebral y a sus familiares a lo largo de todo su ciclo vital. El proyecto denominado "Vino Solidario" pretende sumarnos a la labor social, aportando 10 céntimos por cada copa vendida de un vino seleccionado, en la mayoría de los casos, nuestro vino de producción ecológica "Virgulilla".

### **Accesibilidad universal de las personas con discapacidad - Acción / Proyecto**

En conjunto con la ONCE, estamos elaborando la carta en braille.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento**

Nuestro canal de denuncias puede ser en comunicación directa e individualizada con Gerencia y Dirección o de manera anónima por medio del buzón, el cual está disponible las 24 horas del día tanto para denuncias como para sugerencias.

## Conciliación familiar y laboral

---

### **Política de Conciliación - Política**

Se establece una política de Conciliación que permita a todos los empleados disfrutar de su vida familiar y de un desarrollo personal equilibrado. Se toman en consideración las circunstancias particulares y el contexto actual de cada individuo, y se adaptan los horarios, las responsabilidades y las funciones en relación a sus capacidades. Se fomentan los permisos de paternidad y maternidad. Asistencia a todos los niveles, incluido el económico, en casos puntuales que incluyen acciones como organización, financiación y gestión de vacaciones, horas extra libres... todo ello con la conciliación y bienestar familiar como prioridad.

### **Organización del tiempo de trabajo - Acción / Proyecto**

Para aquellos trabajadores en la plantilla que no tienen un horario fijo (personal de oficina por ej.) se establece un calendario semanal con al menos 4 días de antelación, de manera que cada trabajador pueda organizar su vida personal con más tiempo.

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

El formar parte del sistema de la Q de Calidad supone un seguimiento continuo. Una vez al año tenemos una auditoría interna para repasar todos los puntos, posteriormente una auditoría externa para la validación por parte del inspector del ICTE y consiguientemente la renovación la Q de Calidad. En dicho sistema se incluyen todos los aspectos de cumplimiento de normativa legal y aplicable en cuanto a la PRL. Mediante la descripción y análisis de nuestro sistema de calidad se han establecido unos parámetros de gestión interna que ayudan a la conciliación familiar de nuestros empleados.

**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**

## INFORME DE PROGRESO 2019

Se establece el porcentaje de empleados que disfrutan de las medidas de conciliación como indicador interno. El 100% de los empleados cuentan con flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso; el 20% disfruta de la jornada reducida; el 12% tiene flexibilidad horaria por motivos familiares y de estudios.

---

## Igualdad de género

---

### Código Ético / Conducta - Política

El Manual de Organización y Procedimientos establece como punto crítico el relativo al código ético y de conducta. Dicho código ya se ha tratado con anterioridad a través de reuniones para clarificar los criterios básicos de comportamiento, tanto con los empleados como con los proveedores.

### Convenio Colectivo - Política

El V Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el sector de la Hostelería (ALEH V), suscripto como representación sindical por la Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de la Unión General de Trabajadores y la Federación de Servicios de Comisiones Obreras; y como representación empresarial por la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y la Federación Española de Hostelería. El presente Acuerdo, además de su condición de convenio colectivo sobre materias concretas, tiene naturaleza de acuerdo marco y de estructura, de los regulados en el artículo 83.2 del Estatuto de los Trabajadores. Los criterios de definición de los grupos profesionales tienen como objeto garantizar la ausencia de discriminación directa o indirecta entre hombres y mujeres. Las mujeres y los hombres son iguales en dignidad, así como en derechos

y deberes. El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y especialmente derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

### Normativa Vigente - Política

Ley Órgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

### Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

La formación e información acerca de la no discriminación, el acoso y la igualdad de oportunidades debe convertirse en un aspecto primordial para todas las empresas. Aunque a nivel "macro" no se ha reportado ninguna desigualdad evidente en nuestra plantilla, en el afán por fomentar un ambiente laboral saludable sí pretendemos centrarnos en las "micro" actitudes/acciones que generalmente son más difíciles de percibir, y que en ocasiones pueden resultar perjudiciales para toda la plantilla. Gracias a la comodidad que ofrecen los medios de comunicación internos digitales es más sencillo divulgar los mensajes más generalizados. Siempre se aprovechan las reuniones para intercambiar opiniones e ideas. Se mantiene un canal abierto de comunicación directa individual con Gerencia o Dirección cada vez que se solicite o requiera.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

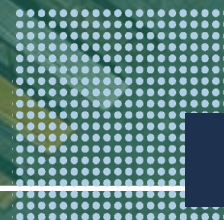
Nuestro canal de denuncias puede ser en comunicación directa e individualizada con Gerencia y Dirección o de manera anónima por medio del buzón, el cual está disponible las 24 horas del día tanto para denuncias como para sugerencias.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

El departamento de Calidad y Medioambiente implementa una herramienta más exhaustiva de evaluación continua para el seguimiento de la relación con los proveedores, que a su vez también se aplica para la selección de nuevos proveedores. Se establecen una serie de criterios excluyentes y se actualizan otros en relación con los objetivos propuestos en el año, con los 10 Principios del Pacto Mundial y con los requisitos propios de la empresa; que se extienden a los responsables de las diferentes áreas de compras del restaurante.

---

#### Política de Calidad - Política

Solicitamos la política de calidad de cada uno de nuestros proveedores, aunque no siempre exigimos certificación. Sin embargo, en el proceso de selección la certificación representa un valor agregado para nosotros.

#### Política de Compras - Política

Se establecen condiciones y plazos para los proveedores seleccionados con la herramienta de evaluación en cada una de las áreas de compra: cocina, sala, bodega y oficina.

#### Política de proveedores - Política

Todos nuestros proveedores son evaluados periódicamente mediante una herramienta de seguimiento con dos tipos de criterios que hemos establecido: básicos-esenciales y de control. Estos criterios se orientan al cumplimiento de los requisitos legales y aplicables, propios de la empresa y aspectos de RSE.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Medios digitales (correo electrónico), teléfono, reuniones presenciales.

#### Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Se realizan controles frecuentes únicamente de productos alimenticios, condiciones de entrega y plazo con periodicidad determinada dependiendo del caso.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Las incidencias se registran digitalmente, se comunican y se resuelven, en la mayoría de los casos, dentro de los siete días siguientes. El tratamiento de incidencias es evaluado para el correspondiente seguimiento de proveedores, y se incluye dentro de la herramienta.

---

### Relación duradera con los proveedores

---

#### Código Ético / Conducta - Política

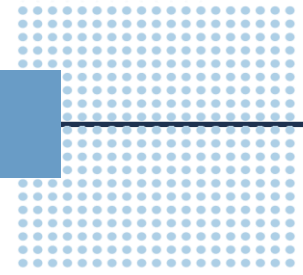
## INFORME DE PROGRESO 2019

El Manual de Organización y Procedimientos establece como punto crítico el relativo al código ético y de conducta. Al igual que se ha hecho con los empleados, se fijan reuniones con los diferentes proveedores (individualmente) donde se tratan diferentes temas que favorecen la buena relación entre ambos, siendo uno de estos el código ético y de conducta.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento**

Crear un canal de denuncias es esencial para facilitar la comunicación de cualquier incidencia que pueda darse. A través de nuestro correo electrónico se pone a disposición una vía de comunicación directa tanto para denuncias como para sugerencias.





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



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

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento,13 | Acción por el clima

---

### 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:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 403

---

### Diversidad de la plantilla en la entidad



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género,10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-8, 405, 401-1

---

### Formación al empleado/a



**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:** 04 | Educación de Calidad,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 404

---

### Ambiente laboral



**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:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos

## humanos |

**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:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 410, 412, 412-2

---

## Erradicación del trabajo infantil/forzoso |

**Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 408, 409

---

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

---

## 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:** 05 | Igualdad de género

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

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

---

## Igualdad de género |

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

---

## Proveedores

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**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

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

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

**Indicador GRI:** 102-9

## Clientes

### 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:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

### Fomento de la calidad en la entidad



**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:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416



## 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

---

## Sensibilización a clientes en sostenibilidad



**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:** 12 | Producción y Consumo Responsable

---

## Información transparente al clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417





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.

# INFORME DE PROGRESO

—  
2019

