



# INFORME DE PROGRESO 2019

---

Bolster Trading, S.L.U.



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis  
Empleados  
Clientes  
Proveedores



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





Madrid, 29 febrero 2020

Bolster Trading, S.L.U., presenta su informe de progreso 2019, renovando nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Diez Principios entorno al respeto de los Derechos Humanos y Laborales, Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, que fundamentan el desarrollo de nuestra actividad empresarial, siguiendo sus recomendaciones de desarrollo y aplicación de los mismos en la creación e implementación de nuestro Informe de Progreso.

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

Durante 2019 hemos avanzado en la implementación de nuestras Políticas de Compras y Selección de Proveedores y hemos definido Encuestas de Satisfacción, tanto para nuestros clientes como nuestros proveedores. Además participamos en el ciclo formativo "Contribución a la Agenda 2030. Oportunidades para la pyme". En 2020, continuaremos participando en los futuros Programas que se desarrollen en el próximo año con la finalidad de avanzar en la implementación de los Diez Principios dentro de la Estrategia de nuestro negocio.

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

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

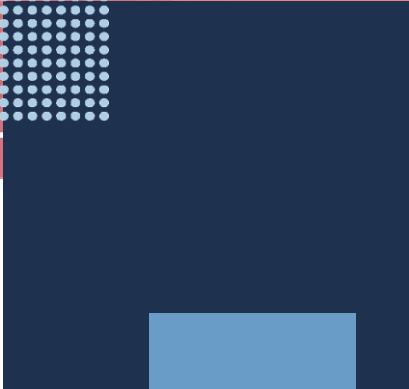
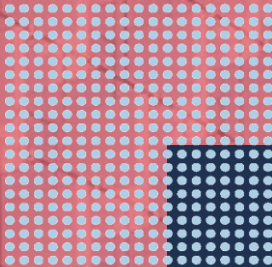
Fdo. Jesús Laiz Carbajo  
Director General  
Bolster Trading, S.L.U.



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

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Bolster Trading, S.L.U.

Tipo de empresa

Microempresa

Dirección

Paseo de la Castellana, 95. Planta 29

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.bolstertrading.com

Número total de empleados

1

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

Hasta 960.000

### MODELO DE NEGOCIO Y

### ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Alimentación y bebidas

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización de ingredientes y aditivos para la industria alimentaria.

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

Director General.

### SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Empleados, Clientes, Proveedores

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Empresas con las que interactuamos en el desarrollo de nuestro negocio. Enfocar desde el inicio de nuestro

## INFORME DE PROGRESO 2019

negocio un crecimiento sostenible tanto operativa como medioambientalmente.

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

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

## 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

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

### Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

### Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

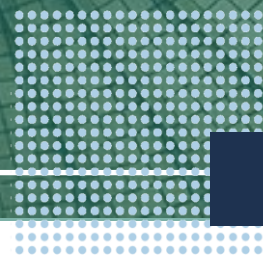
## REPORTE EN ODS

¿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.

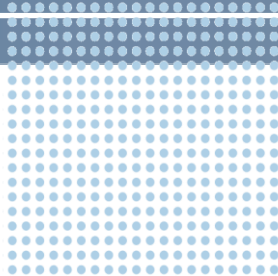
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**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



8

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



1

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



2

Temáticas contempladas

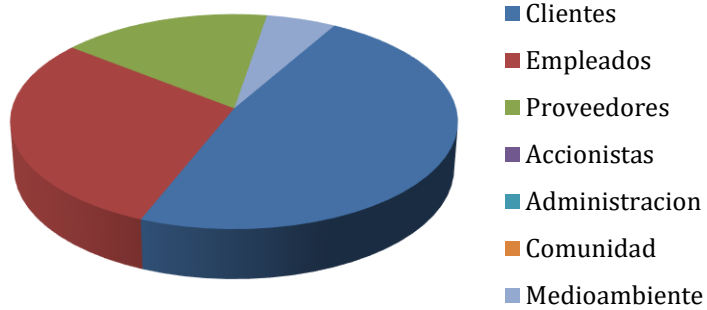
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Relación duradera con los clientes

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

---

#### Normativa Vigente - Política

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

#### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código de Comportamiento está enfocado a generar una relación de confianza a largo plazo con nuestros clientes. Respecto a la ley; Integridad; Competitividad; Pasión por el éxito compartido; Confidencialidad de la información y Registros fieles de nuestra actividad, son las bases que fundamentan nuestra forma de hacer negocios.

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

Es muy importante, al abordar nuevos mercados, el disponer de una comunicación interna y externa efectivas, utilizando los canales apropiados. En nuestro momento de desarrollo del negocio es fundamental el dar a conocer a nuestros grupos de interés que valor añadido podemos aportar a sus negocios a través de nuestros productos y servicios. También es importante para dar a conocer nuestros valores y nuestra Visión del negocio y tener información sobre cómo perciben su

relación con nuestra empresa. A la vez, internamente haremos partícipes de la información que recibamos, a las diferentes personas de la empresa que estén involucrados en cada asunto recibido haciendo fluida la comunicación interna. .

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

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

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

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Tenemos un archivo en que registramos las incidencias con clientes, la solución adoptada y controlamos los tiempos de respuesta efectiva.

#### Objetivos marcados para la temática

Incorporaremos un buzón de sugerencias y canal de denuncias en nuestra página web en el momento que actualicemos la misma.

---

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

Para Bolster Trading, S.L.U., la transparencia en el escrupuloso cumplimiento de la legalidad en todas las áreas de la empresa contribuyen a la generación de confianza y relaciones a largo plazo con

nuestros clientes.

---

### **Normativa Vigente - Política**

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

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

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

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

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

### **Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento**

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

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

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

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

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

### **Objetivos marcados para la temática**

En 2020, mantendremos en nuestra Página web el disclaimer referente a la Ley de Protección de Datos, <http://www.bolstertrading.com/contacto.html>. Mantendremos nuestros archivos sin la utilización de la información para fines comerciales previo expresa autorización por nuestros clientes y/o proveedores. Comunicaremos a nuestros clientes y proveedores este hecho.

### Fomento de la calidad en la entidad

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

---

#### Normativa Vigente - Política

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

#### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código de Comportamiento constituye la base sobre la que construir una actividad económica y empresarial en la que nuestro objetivo sea la mejora continua para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. En él se indica los enfoques y comportamientos fundamentales con los que se desarrollarán el resto de nuestras Políticas que afectarán a clientes y proveedores.

#### Consultas a clientes - Acción / Proyecto

Definimos en 2019 nuestra primera encuesta de Satisfacción a Clientes que trasladaremos en 2020.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

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

Complementando al Buzón de Sugerencias y la Encuesta de Satisfacción, abriremos este Canal de Denuncias en nuestra página web y página de LinkedIn que fortalezca

los canales directos, de correo electrónico y telefónico que ya tenemos con nuestros clientes, para las denuncias de carácter urgente. Es fundamental la calidad y rapidez de nuestra respuesta a cada una de ellas.

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

En 2019 hemos definido una Encuesta de Satisfacción que cubra las diferentes áreas de nuestro negocio, departamentos, productos y servicios con preguntas cerradas y abiertas en las que nuestro cliente pueda desarrollar su valoración y sugerencias.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

**Documentos adjuntos:** [Encuesta a Clientes.pdf](#)  
Objetivos marcados para la temática

En 2020 enviaremos Encuesta de Satisfacción a Clientes.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

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

---

#### Normativa Vigente - Política

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



## INFORME DE PROGRESO 2019

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

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

### **Código Ético Comercial - Política**

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

### **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

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

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

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

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

Abrir este canal de comunicación con nuestros clientes nos facilitará información que podremos analizar y tener en consideración para la mejora de nuestros

productos y servicios, lo que se traducirá en una mayor satisfacción de nuestros clientes. Evaluaremos el progreso a través de los resultados de nuestro negocios con ellos y utilizaremos también la Encuesta de Satisfacción de Clientes.

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

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

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

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

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

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

---

## Información transparente al clientes

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

---

### **Política de Regalos - Política**

Tenemos definida nuestra Política de Regalos indicando

## INFORME DE PROGRESO 2019

los criterios a tener en cuenta por nuestros Grupos de Interés, de forma que queden claros y explícitos y un canal de comunicación para resolver cualquier duda que pueda surgir y no esté suficientemente aclarada en esta Política.

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

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

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

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

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

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

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

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

### **Documentos adjuntos: [Política de Regalos Bolster Trading, S.L.U..pdf](#)**

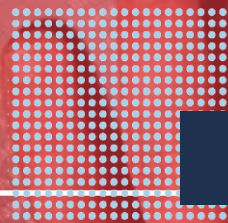
[Objetivos marcados para la temática](#)

Incluiremos un apartado específico como canal de denuncias y reclamaciones de clientes en nuestra página web cuando la actualicemos.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Formación al empleado/a

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

---

#### Plan de Formación y Desarrollo - Política

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

---

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

Bolster Trading, S.L.U. fundamenta el desarrollo de su actividad empresarial en su respeto a los Derechos Humanos, de la que derivarán nuestros Códigos de Conducta y Políticas para cada área de nuestro negocio. Daremos a conocer los mismos a nuestros Grupos de Interés y facilitaremos canales de comunicación para las posibles denuncias de su incumplimiento.

---

#### Política de Derechos Humanos - Política

Desarrollamos nuestra Política de Derechos Humanos, como manifestación de nuestro compromiso de respeto

a los mismos en el desarrollo de nuestra actividad empresarial, criterio de selección de nuestros interlocutores en nuestros Grupos de Interés y establecimiento de canales de denuncias al incumplimiento de los mismos.

#### Código Ético / Conducta - Política

Nuestra actividad empresarial está fundamentada en Principios Guía y Código de Conducta, alineados con nuestra Responsabilidad Social. Esto se traducirá en las Políticas que afecten a nuestros empleados y a la sociedad en que desarrollamos nuestro negocio. Estos derivan de nuestro compromiso de respecto a los Derechos Humanos.

#### Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

En 2020 comunicaremos a nuestros grupos de interés nuestra Política de Derechos Humanos como base elemental del desarrollo de nuestra actividad empresarial y criterio de selección de nuestros empleados, clientes y proveedores. Lo haremos mediante correos electrónico y lo incluiremos cuando hagamos la revisión de nuestra página web.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

En 2020 comunicaremos a nuestros grupos de interés nuestro canal de comunicación como buzón de sugerencias y canal de denuncias que tendrá un carácter confidencial. Estará dirigido directamente al Director General de Bolster Trading, S.L.U.

#### Encuesta de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

En la encuesta de satisfacción que realizaremos a nuestros clientes y proveedores incluiremos preguntas abiertas y cerradas para valorar el grado de conocimiento de nuestra Política de Derechos Humanos y su compromiso con la misma.

**Documentos adjuntos:** [Politica de Derechos Humanos Bolster Trading, S.L.U..pdf](#)  
Objetivos marcados para la temática

En 2020 publicaremos un Canal de comunicación para nuestros grupos de interés, para que puedan

## INFORME DE PROGRESO 2019

informarnos de sus posibles denuncias y como buzón de sugerencias, relativos a nuestra Política de Derechos Humanos.

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

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

---

#### Política de Calidad y Medioambiente - Política

Alineada con nuestros Principios Guía y Código de Conducta, así como con nuestra responsabilidad social en nuestra actividad empresarial, desarrollaremos nuestra Política de Calidad y Medio ambiente. En el desarrollo de nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente hemos definido nuestros requisitos internos en calidad en productos y servicios y Medio Ambiente, así como los criterios que definirán la selección de nuestros proveedores de productos y servicios.

#### Política de Compras Responsables - Política

En 2019 avanzamos definiendo nuestra Política de Compras Responsables, con la que expresamos a clientes y proveedores nuestra determinación y criterios a la hora de seleccionar a nuestros proveedores.

#### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

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

**Documentos adjuntos:** [Politica de Compras Responsables Bolster Trading, S.L.U..pdf](#)

### Objetivos marcados para la temática

Comunicaremos en 2020 a nuestro proveedores nuestra Política de Compras Responsables.

---

### Igualdad de género

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

---

#### Código Ético / Conducta - Política

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

#### Política de Reclutamiento y Selección - Política

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

#### Política Retributiva - Política

Estableceremos Políticas retributivas accesibles a los empleados de la empresa, en las que quedarán reflejadas las bandas salariales por Departamentos, con los criterios necesarios a cumplir para acceder a cada una de ellas (comportamientos, formación, experiencia previa, antigüedad en la empresa y resultados en su área de negocio). Los resultados del documento de evaluación del desarrollo profesional tendrá alta importancia en la posibilidad de acceder a cada una de esas bandas salariales.

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

## INFORME DE PROGRESO 2019

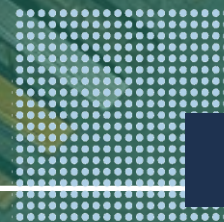
Publicaremos internamente para nuestros empleados las Políticas retributivas para cada Departamento y Función, indicando los requisitos a cumplir para poder acceder a cada una de ellas. En el futuro desarrollo de

nuestra página web, añadiremos un apartado para comunicar externamente a nuestros clientes y a la vez a nuestros empleados las Políticas que iremos desarrollando relativas a la igualdad de género en Bolster Trading, S.L.U.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



### Relación duradera con los proveedores

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

---

#### **Código Ético Comercial - Política**

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

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

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

#### **Política de Compras - Política**

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

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

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

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

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

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

Actualmente mantenemos una relación y un contacto estrecho y continuo con nuestros proveedores personalmente, por teléfono y vía e-mail. El canal de denuncias es pues directo. Habilitaremos un Canal de Denuncias en nuestra página web en el momento que actualicemos la misma.

#### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**



## INFORME DE PROGRESO 2019

En 2019 hemos definido una Encuesta de Satisfacción a Proveedores.

**Documentos adjuntos:** [Encuesta a Proveedores.pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

En 2020 enviaremos nuestra Encuesta de Satisfacción a Proveedores.

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Para construir propuestas de producto y servicio que aporten un valor diferencial a nuestros clientes, tenemos que empezar por hacer una selección de nuestros proveedores que tengan unos criterios alineados con los nuestros y por tanto compartan valores de RSE.

---

### Código Ético Comercial - Política

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

### Política de Compras - Política

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

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

Bolster Trading, S.L.U. comercializa ingredientes alimentarios y ofrece servicios de trading a nuestros clientes. No somos fabricantes, luego la selección de proveedores es determinante en el éxito de nuestro negocio. De ahí la importancia de fijar unos criterios exigentes en la elección de los mismos y un seguimiento de la calidad de los productos y servicios que nos suministran. En 2019 hemos fijado nuestra política de Compras Responsables a partir de la que definiremos el Sistema de Clasificación de proveedores.

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

Los diez principios del Pacto Mundial están en el núcleo de nuestros valores, junto a la Integridad, competitividad y pasión por el éxito compartido con nuestros clientes y proveedores. El desarrollo de nuestra actividad formando parte de la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas nos ayuda a comunicar nuestro compromiso con los 10 principios. De esta forma comunicamos a nuestros grupos de interés cual es la forma en que hacemos nuestros negocios y a la vez que esperamos de las empresas que hacen negocios con nosotros. Actualmente nuestra comunicación en este punto a proveedores se hace directamente en las reuniones personales de presentación de nuestra empresa y a través del apartado de "Valores" en nuestra página web.

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

Crearemos un apartado para denuncias en nuestra página web en el momento que actualicemos la misma.

## INFORME DE PROGRESO 2019

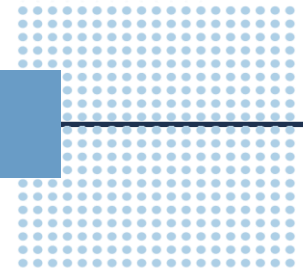
### **Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento**

Una de las bases en el desarrollo en nuestra actividad empresarial es la Integridad, valor que creemos imprescindible para generar confianza a nuestros grupos de interés y a través de esta relaciones a largo plazo. Cumplimos lo que acordamos, nos comprometemos sólo con aquello que podemos cumplir y mantenemos la confidencialidad en los asuntos de alta sensibilidad, trabajando de forma clara y abierta con nuestros Clientes y Proveedores. Para ello, entendemos que la implicación de la Dirección General es fundamental en el control interno y ético de nuestra empresa. Previamente al contacto con un proveedor por primera vez, recogemos información de mercado, competidores, clientes y Asociaciones de fabricantes, respecto a si prestigio y reputación en este y otros aspectos.

### Objetivos marcados para la temática

En 2020 crearemos un Sistema de Clasificación de Proveedores.





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



## Empleados

### 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

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

#### 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

### 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

### 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

### Relación duradera con los proveedores



## INFORME DE PROGRESO 2019

**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

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

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

---

## Clientes

---

### 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

---

### 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

---

### 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

---

### Información transparente al clientes |

## INFORME DE PROGRESO 2019

**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

