

INFORME DE PROGRESO 2019

Soler i Sauret



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

05 | Correlación de temáticas





CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

INFORME DE PROGRESO 2019

En 2019, Soler i Sauret continuó con su política de Responsabilidad Social Corporativa dando apoyo explícito como socio al Pacto Global de las Naciones Unidas. Tal compromiso permite a la empresa construir un enfoque consistente que ordene sus políticas, procedimientos y medidas de RSC en coherencia con los 10 Principios entorno a los que se articula el Pacto Mundial y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), principios y objetivos que siempre han formado parte de la visión estratégica de la Dirección, de sus trabajadores, y que han quedado recogidos en sus procedimientos y en las operaciones de la empresa.

En este sentido, me complace comunicar por la presente misiva la renovación del compromiso que nuestra empresa, Soler i Sauret, S.A., mantiene con los Diez Principios del Pacto Mundial, de la misma forma que hará promoción del mismo y de la iniciativa de Naciones Unidas entre sus grupos de interés y entorno. Asimismo, también nos comprometemos a intentar cumplir con los ODS.

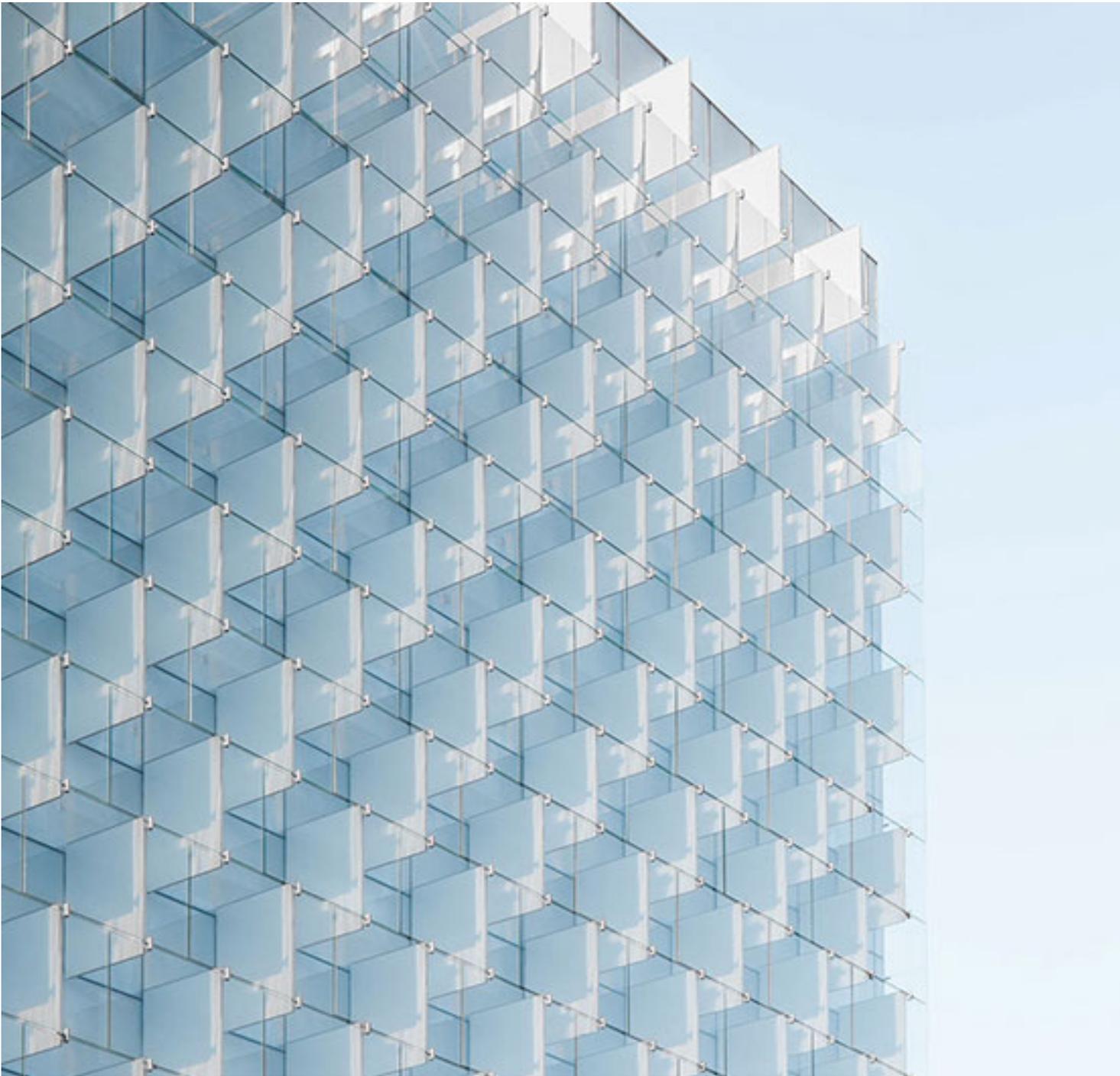
Para el ejercicio 2020, nos hemos marcado objetivos para las 3 grandes áreas en las que se agrupan los Diez Principios, entre los que queremos destacar la Implementación de la ISO 50001 de Eficiencia Energética, en la vertiente medioambiental; el desarrollo de un Plan de Accesibilidad para colectivos con discapacidad, en la vertiente de Derechos Humanos Universales, y proseguir con la ejecución del programa de Gestión de Riesgos Penales que recoge expresamente los procedimientos de lucha contra la corrupción.

Para Soler i Sauret, S.A., la elaboración del Informe de Progreso representa una herramienta idónea para el ejercicio de transparencia, la rendición de cuentas y la auto-evaluación en el progreso hacia un modelo de negocio sostenible en su triple vertiente: económica, social y medioambiental.

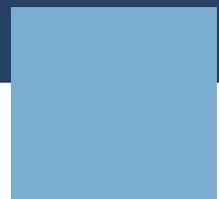
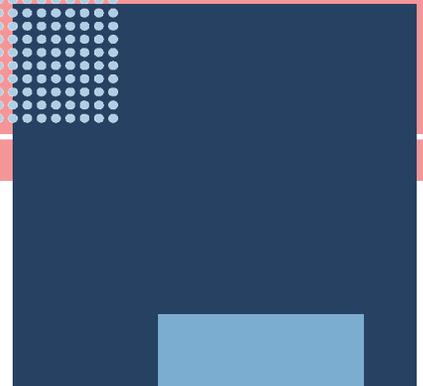
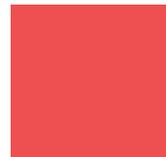
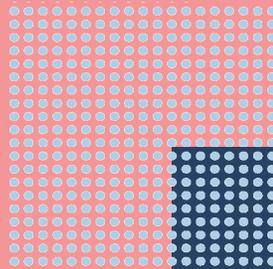
Sr. Joan Soler

Consejero Delegado





PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Soler i Sauret, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Ctra. Laureà Miró, 426 cant. c. Treball Sant Feliu de Llobregat 08980 Spain

Localidad

Sant Feliu de Llobregat

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

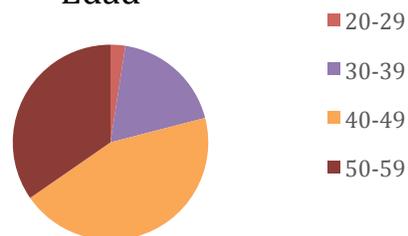
Dirección Web

<http://www.solerisauret.com/>

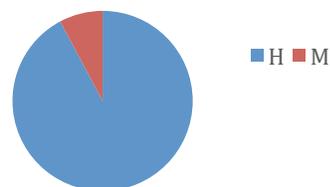
Número total de empleados

205

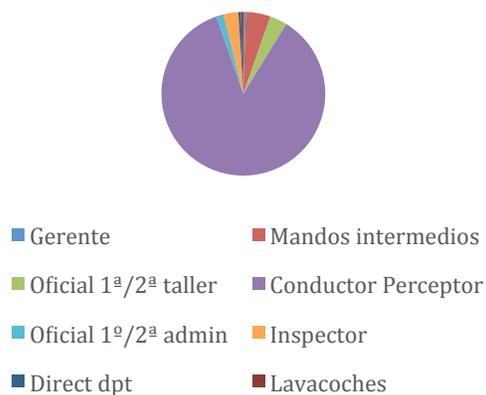
Edad



Género



Categoría profesional



INFORME DE PROGRESO 2019

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

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Transportes y almacenamiento

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Transporte urbano e interurbano de pasajeros por carretera.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

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

La empresa cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa compuesto por la Responsable de RRHH, Calidad y Medio Ambiente, el Adjunto a Gerència i el Consejero Delegado. El encargo de la constitución de dicho Comité así como la definición de las políticas a implementar dimanan del Consejo de Administración de la empresa, quien recibe anualmente, conjuntamente con el informe de gestión de la empresa, información relativa a las políticas de RSC, su implementación y avances.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Se han utilizado varios criterios para determinar los Grupos de interés o Stakeholders a quienes Soler i Sauret rinde cuentas sobre sus impactos y contribución al Desarrollo Sostenible. Entre ellos destacan la dependencia con respecto a la empresa, la importancia, urgencia y legitimidad de las expectativas razonables de los mismos y la madurez social de los temas a incorporar en las agendas y políticas de RSC.

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

A través del apartado de Responsabilidad Social Corporativa i Sostenibilidad de la web corporativa: www.solerisauret.com

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

Las actividades y operaciones de Soler i Sauret sólo se realizan en España, en concreto en la provincia del Baix Llobregat y Barcelona.



INFORME DE PROGRESO 2019

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

Los aspectos materiales a tratar derivan de la identificación de aquellos impactos más significativos definidos internamente en la empresa, atendiendo a un doble enfoque: aquellos aspectos cuya importancia atañe de manera significativa a la empresa, y aquellos cuya importancia es manifiesta para los grupos de interés identificados.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

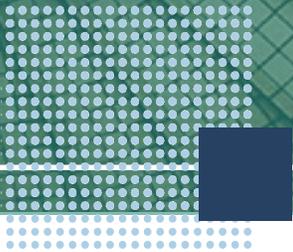
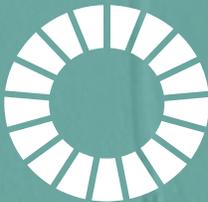
Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual



METODOLOGÍA



INFORME DE PROGRESO 2019

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

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

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar 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



4

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



6

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



7

Temáticas contempladas

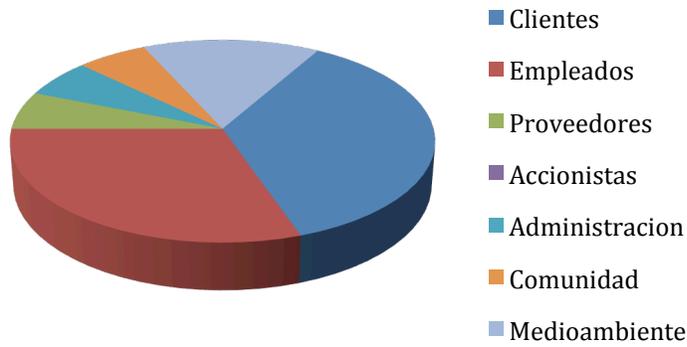
ANTICORRUPCIÓN



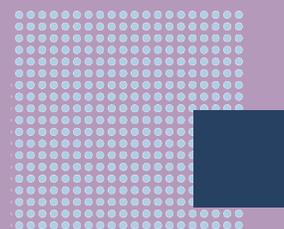
2

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



MEDIOAMBIENTE



Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Soler i Sauret tiene implementada la norma ISO 14001, implicando el análisis y actualización de cualquier variación del alcance y de los diferentes impactos medioambientales identificados.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

Soler i Sauret tiene un procedimiento, dentro de su Sistema Integrado de Gestión, para la detección e identificación de los aspectos ambientales significativos. La catalogación incluye diferentes vectores ambientales (atmósfera, agua, energía eléctrica, agua, combustible, papel, residuos, ruido). Tales vectores son evaluados según criterios tales como la cantidad, volumen, peligrosidad/toxicidad y frecuencia, determinándose una gradación para cada uno de ellos y, por ende, su nivel de significatividad.

Objetivos

Continuar con la revisión de criterios valorativos.

Certificación ISO 50001

La gestión de la energía es un requisito básico para conseguir mejoras en la eficiencia y en el desempeño de la misma. Actualmente, mediante la Norma 14001 nos aproximamos a todos los consumos que han resultado significativos en nuestros análisis, pero es necesario realizar un enfoque sistémico sobre la eficiencia energética para incorporarlo en el Sistema Integral de Gestión de Soler i Sauret.

Objetivos

Estudio para la implementación de la ISO 50001 a lo largo de 2020.

Realizar estudios sobre tecnología respetuosa con el medioambiente

La identificación de aquellos impactos o aspectos significativos a nivel medioambiental, dan lugar al estudio de posibilidades para reducir y mitigar los impactos, teniéndose en consideración para nuevas inversiones o sustitución de tecnologías existentes.

Objetivos

Durante el 2020 realizar un estudio para mejorar la ambientalización de la flota de transporte a través de la carga oportunidad.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

La transición del sector del transporte desde tecnologías de combustión y contaminantes hacia energías limpias a nivel de emisiones y partículas es un reto muy importante para la actualización, competitividad y legitimidad de cualquier empresa perteneciente al sector. Se requiere, por tanto, de un enfoque valiente, riguroso y amplio para abordar todos los cambios tecnológicos que conjuguen eficiencia energética y eficacia empresarial en todos los aspectos significativos a nivel medioambiental.

Por la naturaleza de nuestra actividad, los impactos medioambientales relacionados con la combustión de combustible son significativos. Es por ello que esta dimensión de la RSC es la más importante para la empresa, por lo que su medición, gestión y evolución es tratada con rigor en nuestro sistema de gestión y en la política estratégica.

Durante 2016 Soler i Sauret recibió el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental por parte del



INFORME DE PROGRESO 2019

Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya. El distintivo tiene como principal finalidad reducir las emisiones contaminantes (PM10 y NO2) provenientes del transporte, además de valorar la gestión de la flota, conducción eficiente, acciones de mejora ambiental, ...

En el mismo sentido, en la segunda mitad de 2016, se instaló un sistema de reciclaje y recuperación de aguas en el túnel de lavado de los vehículos. Asimismo, se instaló también un sistema de agua con filtro de ósmosis para garantizar un mejor acabado en la última fase de limpieza de los mismos. El agua perdida durante el proceso de osmosis se recupera a través del mismo sistema de reciclaje.

Desde 2009, el 100% de la energía eléctrica que consume la empresa es de origen renovable, procedencia acreditada mediante Garantías de Origen (GdO) expedidas por parte de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC).

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)

Soler i Sauret realiza numerosos análisis y estudia la posibilidad de sustituir tecnologías de combustión por tecnologías limpias siempre que sea posible, atendiendo, pues, a la madurez, viabilidad y respuesta que determinada tecnología confiere a cada tipología de servicio. Durante el año 2019 se incorporaron 2 vehículos de flota auxiliar con propulsión eléctrica.

Objetivos

Continuar incorporando en 2020 vehículos cuyas tecnologías respetuosas con el medio ambiente sean compatibles con las características de nuestros servicios.

Realizar estudios sobre tecnología respetuosa con el medioambiente

La identificación de aquellos impactos o aspectos significativos a nivel medioambiental, dan lugar al estudio de posibilidades para reducir y mitigar los impactos, teniéndose en consideración para nuevas inversiones o sustitución de tecnologías existentes.

Objetivos

A lo largo del 2020 comprar más vehículos eléctricos (mínimo uno) para sustituir las unidades de la flota auxiliar al servicio i empezar a construir las placas fotovoltaicas.

Emisiones y residuos

La economía circular pretende generar un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Actualmente es la principal estrategia de Europa para generar crecimiento y empleo. El objetivo es crear un marco político destinado a apoyar el cambio a una economía eficiente en el uso de los recursos y de baja emisión de carbono que nos ayude a mejorar los resultados económicos al tiempo que se reduce el uso de los recursos, identificar y crear nuevas oportunidades de crecimiento económico e impulsar la innovación y competitividad, garantizar la seguridad del suministro de recursos esenciales y luchar contra el cambio climático y limitar los impactos medioambientales del uso de los recursos. Como se ha dicho antes, Soler i Sauret cuenta con el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental por parte del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya. El distintivo tiene como principal finalidad reducir las emisiones contaminantes provenientes del transporte, además de valorar la gestión de la flota, conducción eficiente, acciones de mejora ambiental, etc. También cuenta con la ISO 14001.

Objetivos

Obtener el EMAS (Sistema comunitario de gestión y auditoria medioambientales).



INFORME DE PROGRESO 2019

Huella de carbono

Con el objetivo de poder evaluar la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por nuestra flota (huella de carbono), de acuerdo con la Dirección General de Calidad Ambiental de la Generalitat de Catalunya, se ha procedido a determinar las emisiones atmosféricas de los autobuses asignados al servicio urbano de los municipios de Esplugues de Llobregat, Sant Just Desvern, Sant Feliu de Llobregat y Molins de Rei de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), 29 vehículos. Se utilizó como metodología de cálculo la aplicación COPERT 5.1 (Computer software to calculate emissions from road transport). Posteriormente, para poder realizar un seguimiento periódico, Soler i Sauret utilizará la Calculadora de emisiones de gases con efecto invernadero, publicada por la Oficina Catalana del Cambio Climático y la Calculadora de emisiones de contaminantes a la atmósfera de la Dirección General de Calidad Ambiental.

Las emisiones de contaminantes generadas por la movilidad terrestre dependen de las características de la flota de vehículos, de la distancia que se recorre y de la velocidad de circulación. En la siguiente tabla podemos observar el cálculo de las emisiones directas atmosféricas de 2018 y 2019 (t/año) para dicha flota:

Objetivos

Para el 2020 se han estimado los siguientes valores. Dichos valores ya se sitúan por debajo de los calculados en el 2019 y el objetivo es dar cumplimiento a los mismos. Otro de los objetivos es incorporar el cálculo de las emisiones indirectas y extender todos estos cálculos a toda la flota de la empresa.

Línea	CO ₂ (2018)	CO ₂ (2019)
EP1	288,1913	246,5458
EP2	116,5844	110,4126
JT	135,7433	136,3193
JM	380,8580	358,6047
SF1	185,8827	185,4512
SF2	126,4869	126,4869
SF3	17,9187	17,9187
MB1+MB2	83,9908	65,2793
MB3	26,3771	26,3172
SJD	22,4728	22,9222
TOTAL	1.384,5060	1.296,2580

Línea	CO ₂ (2020)
EP1	246,5458
EP2	98,5136
JT	136,3193
JM	312,2714
SF1	185,4512
SF2	126,4869
SF3	17,9187
MB1+MB2	65,2793
MB3	26,3087
SJD	22,9915
TOTAL	1.238,0863



ANTICORRUPCIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

Soler i Sauret, en estricto cumplimiento de la legislación que le es de aplicación y en tanto en cuanto es contratista de la administración pública, se compromete a realizar su actividad con la máxima transparencia que facilite a la administración la fiscalización de su actividad según lo convenido en los diferentes contratos y atendiendo a las peticiones que se le puedan trasladar.

Código Ético / Conducta

A lo largo de 2017 se creó formalmente el Comité de RSC, cuya principal tarea será la redacción del Código Ético de Soler i Sauret, que recogerá de manera centralizada la misión, visión, valores, y los principios y compromisos con los que la empresa sustenta su actuación para con sus grupos de interés. Entre 2018 y 2019 se han ido haciendo avances en el Código.

Objetivos

Redacción, publicación y difusión del Código Ético de Soler i Sauret a lo largo de 2020.

Política de Integridad y Transparencia

Con motivo de la promulgación de la *Llei 19/2014, del 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern*, las empresas que reciben subvenciones procedentes de la administración pública con motivo de los contratos formalizados con las mismas, se consideran sujetos activos de la mencionada ley, por lo que tienen el deber de realizar una publicación activa de la información relativa a la gestión de servicios públicos y, por ende, la administración de recursos públicos.

Objetivos

Tener disponible a lo largo de 2020 el portal de transparencia de Soler i Sauret.

Cumplimiento de la normativa

Soler i Sauret evalúa y exige comprobación de determinados aspectos significativos para los proveedores, máxime cuando se trata de proveedores que suministran productos o pertenecen a sectores con aspectos delicados a nivel social y/o medioambiental. Dentro del Sistema de Gestión existe un procedimiento que integra el control de la homologación de los diferentes proveedores, siendo uno de los criterios la certificación de la norma ISO 14001. No se velaría correctamente en favor de un enfoque sostenible si no hiciésemos extensibles nuestros compromisos ambientales con un documento donde se requiere el cumplimiento de requerimientos medioambientales, potenciando la compra y la contratación verde, generando un impacto ambiental menor.

Crear relaciones estables con los proveedores

Soler i Sauret valora como elemento de solidez de su cadena de suministro el desarrollo de relaciones a largo plazo con sus diferentes proveedores. En este sentido, además, valora la proximidad y los valores empresariales de sus proveedores para evaluar la idoneidad de los mismos para construir relaciones comerciales mutuamente beneficiosas.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Soler i Sauret es sujeto de aplicación de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que fija aquellas informaciones que deben ser publicadas de manera proactiva para que el ciudadano pueda ejercer su derecho a la información y a juzgar el buen gobierno de lo público y de quienes, desde el ámbito privado, contribuyen al mismo.

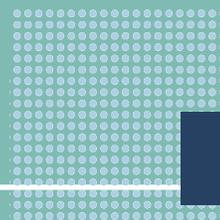
Comunicación Interna y Externa

Soler i Sauret dispone de un procedimiento de comunicación interna y externa integrado dentro del Sistema Integral de Gestión de la empresa. El procedimiento permite sistematizar las comunicaciones atendiendo en especial a los interlocutores ajenos a la empresa, tales como clientes/usuarios, organismos y entidades públicas de diversa índole, administraciones, etc. Las comunicaciones procedimentadas comprenden tanto informaciones/comunicaciones continuadas con los interlocutores descritos, como aquellas derivadas de situaciones de causa mayor o emergencias.

Servicios de atención al cliente

Soler i Sauret dispone dentro de su Sistema de Gestión de un procedimiento para sistematizar el tratamiento de las necesidades y expectativas de los clientes en lo referente a la atención, incluyéndose desde aspectos relativos a comunicación y presencia del personal de conducción, como a la recepción y tratamiento de quejas y sugerencias, la gestión de objetos perdidos y el tratamiento confidencial de datos e información de los usuarios, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

NORMAS LABORALES



Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Soler i Sauret da cumplimiento a Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (antigua LISMI). Podemos relacionar este objetivo con el ODS 10 relativo a la Reducción de desigualdades.

Cumplimiento de la Ley LISMI

Soler i Sauret, de conformidad con la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (antigua LISMI) tiene, a fecha de publicación del presente informe de progreso, un 3,4% de la plantilla contratada con algún tipo de discapacidad.

Objetivos

Para el 2020, se pretende continuar con el acuerdo de suministro de material de oficina a través de un Centro Especial de Empleo (CEE), adicionalmente al cumplimiento antes mencionado de la obligación por Ley de tener más de un 2% de la plantilla contratada con algún tipo de discapacidad.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

El talante integrador y el enfoque de Gerencia comportan una atención a todos y cada uno de los miembros de la empresa, tratando siempre de identificar y/o recoger aspectos que mejoren sus capacidades técnicas, así como aspectos competenciales y actitudinales.

Formación

Los aspectos competenciales de los trabajadores de Soler i Sauret tienen un enfoque sistemático que tiene por finalidad tanto la adecuación de las competencias necesarias de los profesionales a las tareas y actividades requeridas, como la formación continua, pilares ambos del empoderamiento, vínculo y mejora en el desempeño de los trabajadores.

Conciliación familiar y laboral

Soler i Sauret es firme defensora de la necesidad de equilibrar la dimensión profesional y la personal para que ambas puedan ser experimentadas sin tensiones por la preponderancia que pudiera tener una respecto de la otra. En este sentido, Soler i Sauret estudia y ofrece soluciones, en la medida de lo posible, para casuísticas particulares que le son trasladadas. En esta misma línea, el personal de oficinas tiene jornada continuada para facilitar este equilibrio entre vida profesional y vida privada.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Soler i Sauret es consciente de la necesidad de contribuir al equilibrio entre vida profesional y personal de sus empleados. En este sentido, existen medidas implementadas consistentes en: jornada continua para los trabajadores de oficinas, horarios flexibles de entrada y salida y posibilidad de teletrabajo. Tales medidas son ampliamente conocidas por la plantilla, si bien no están recogidas en ninguna política.

Buen ambiente laboral

Soler i Sauret vela por el mantenimiento de un buen ambiente de trabajo entre todos los trabajadores, facilitando para todo el personal la posibilidad de transmitir quejas y sugerencias u otros aspectos que redunden en un buen clima



INFORME DE PROGRESO 2019

laboral, básico para una empresa con más de 200 trabajadores.

Formación

El Plan de formación en Soler i Sauret es visto como un elemento básico de actualización de capacidades técnicas y aptitudinales y para forjar vínculo entre empresa y trabajador. El Plan formativo se elabora atendiendo a las necesidades detectadas por mandos y dirección, así como recibe las sugerencias de los trabajadores según sus propias necesidades.

Incumplimiento del convenio colectivo

Soler i Sauret parte de la premisa de que el cumplimiento, tanto de las legislaciones y convenios, como del espíritu de los mismos, es la mejor manera de conseguir compartir un marco estable y seguro para trabajadores y empresa, favoreciendo el trato justo, digno y la implicación y compromisos de todos los empleados.

Accidentes laborales

Soler i Sauret tiene en la seguridad y salud de todos sus trabajadores un compromiso inquebrantable. En este sentido, la empresa cuenta con un Comité de Seguridad y Salud y una Política de Prevención de Riesgos Laborales, La realización de cursos específicos en la materia, así como la observancia estricta de las medidas de seguridad de maquinaria y utillaje son seguidos de manera rigurosa. La revisión periódica del Sistema Integral de Gestión recoge la actualización de fichas de seguridad de productos, señalizaciones y protocolos de actuación.

Política de Prevención de Riesgos Laborales

Soler i Sauret presta atención prioritaria a las condiciones de seguridad y salud de todo el personal de la empresa. A tal efecto, es de vital importancia el desarrollo de la actividad de los empleados siguiendo estrictamente las normas y orientaciones de seguridad, incluyéndose el uso de los equipos de protección individual (EPI). De igual manera, la empresa supervisa las instalaciones y espacios de trabajo garantizando la adecuada seguridad de los mismos, siendo responsable de mantener unas condiciones y ambiente de trabajo óptimos que cubren aspectos como la higiene, limpieza, ruido, temperatura, humedad, iluminación, vibraciones, ergonomía, ubicación del lugar de trabajo, etc.

Soler i Sauret tiene una Comité de Seguridad y Salud conformada por representantes de la empresa y los trabajadores. De manera periódica, y como mínimo cada tres meses, la Comité se reúne para trasladar a la empresa cuestiones de seguridad y salud y para supervisar el desarrollo de las acciones puestas en marcha por la empresa.

Objetivos

Para el 2020, se pretende crear un indicador de accidentes laborales y de bajas por día trabajado.

Igualdad de género

En Soler i Sauret estamos firmemente comprometidos con la igualdad efectiva de género entre nuestros trabajadores. A tal efecto, la empresa cuenta con un Plan de Igualdad y un Comité con representación de los trabajadores que realiza un seguimiento de la implementación del Plan de Igualdad, alineándose con el ODS 5 Igualdad de género.

Plan de Igualdad

En abril de 2011, Soler i Sauret concluye su Plan de Igualdad tras la elaboración de un diagnóstico de situación previo, que constituyó la base para el establecimiento de acciones positivas y procedimientos



INFORME DE PROGRESO 2019

que configuran el propio Plan de Igualdad. El mismo abril de 2011, se constituyó la Comisión de Igualdad que, entre otras medias, realiza un seguimiento del cumplimiento y desarrollo de lo contenido en el Plan de Igualdad. La Comisión de Igualdad se reúne de forma periódica y, como mínimo, cada 3 meses. En el mismo acto de constitución de la Comité, se constituyó la figura de Agente de Igualdad, cuyo cometido pasa, entre otros, por recopilar toda la información que deberá trabajar la Comisión y dinamizar los trabajos de la misma. Actualmente, la figura de Agente de Igualdad es ejercida por la Responsable de Recursos Humanos, Calidad y Medioambiente.

Objetivos

Para el 2020 se pretende revisar el lenguaje de los documentos de la empresa y de la página web con el objetivo de tener un lenguaje más inclusivo.

Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Toda la plantilla de Soler i Sauret está sujeta al Convenio Colectivo de Trabajo de las Empresas de Transportes Mecánicos de Viajeros de la Provincia de Barcelona. Soler i Sauret, de acuerdo con el Comité de Empresa, ha firmado pactos de empresa por los que se mejoran aspectos incluidos en el mencionado Convenio Colectivo. El hecho de tener un Convenio Colectivo para los trabajadores hace que se cumplan tanto el Principio 3 del Pacto Mundial y el ODS 8 relativo al Trabajo decente y crecimiento económico.

Mejoras Convenio

Soler i Sauret reconoce al colectivo de trabajadores que conforman la empresa como uno de los más importantes grupos de interés, tanto por su relevancia como por la dependencia mutua y la necesidad, por tanto, de alinear las motivaciones en favor de una visión compartida de éxito en la empresa. En este sentido, Soler i Sauret ha ido incorporando mejoras

sobre lo contenido en el Convenio Colectivo que rige a toda la plantilla.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La formación de toda la plantilla es vista en Soler i Sauret como una palanca de cambio que actúa en una doble vertiente: por un lado, en relación a la mejora técnica y competencial de toda la plantilla y, en segundo lugar, por los beneficios que desencadena en cuanto a autoestima. Soler i Sauret apuesta por el capital humano de la empresa y su desarrollo interno.

Formación

Durante el 2019 se han realizado un total de 2.532 horas de formación, tanto obligatorias como otro tipo de formaciones dentro y fuera de la jornada. Entre las diferentes formaciones realizadas, destacan: gestión de smart cities y movilidad inteligente; conducción vehículos híbridos; conducción económica y racional; gestión del estrés y tratamiento de situaciones difíciles; desarrollo de habilidades para gestionar dinámicas grupales; desarrollo de habilidades para el liderazgo; mindfulness; mejora del conocimiento de las propias capacidades; prevención de riesgos laborales; conocimiento de accidentes de trabajo y los cursos de certificación de aptitud profesional del personal de conducción.

Objetivos

Hacer al menos una formación relacionada con el bienestar, la salud y la actividad física, y hacer como mínimo una sesión de Mindfulness a lo largo del año 2020. Este tipo de objetivo contribuye a cumplir el ODS 3 relativo a Salud y bienestar. Hacer una formación a los empleados sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Soler i Sauret, por la naturaleza de su actividad, es claramente consciente de la materialidad que suponen todos los impactos medioambientales en el ejercicio de su actividad. Es por ello que el enfoque preventivo, que mitigue la potencial manifestación de impactos, es elemento vertebrador de su Sistema de Gestión y ampliamente compartido en toda la organización.

Plan de Formación y Desarrollo

El Plan de Formación de Soler i Sauret recoge formaciones ad hoc destinadas a la conducción eficiente, que permitan ahorrar combustible en la operativa diaria del personal de conducción. Soler i Sauret dispone asimismo de una herramienta de monitorización instalada en los vehículos para conocer una serie de parámetros relativos a la eficiencia en la conducción, que permiten realizar un seguimiento en tiempo real y explotación estadística sobre conducciones poco. La explotación estadística de esta información permite establecer formaciones cuando los valores obtenidos se alejan de los establecidos.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

El Manual del Personal de Conducción de Soler i Sauret, que es entregado a todo el personal de conducción cuando se incorpora a la empresa recoge, de manera explícita, la mejora del comportamiento con el Medioambiente como eje fundamental del Sistema Integral de Gestión de la empresa. En este sentido, en el citado manual se traslada a todo el personal la responsabilidad respecto al uso sostenible de los recursos en el ámbito de nuestra actividad. De igual manera, tanto el manual como la política del Sistema Integral de Gestión recogen el compromiso de hacer extensible la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad a todas las personas que trabajan para la organización, o en su nombre, y a los proveedores.

Compromiso contra la práctica de trabajo forzoso y explotación infantil

En Soler i Sauret somos conscientes de que el trabajo forzoso y la explotación infantil no deben estar presentes en este mundo, y mucho menos ser parte de la empresa. Este compromiso está alineado con los ODS 8 y 16, y con los Principios 4 y 5 del Pacto Mundial. Es por ello por lo que nos comprometemos a luchar contra prácticas de trabajo forzoso y la explotación infantil. Dicho compromiso se ha incorporado al Código Ético de nuestra organización.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Soler i Sauret es una empresa con larga trayectoria de servicio al territorio. A lo largo de toda esta singladura empresarial, en todo momento hemos sido conscientes de la necesidad de dar servicio a los diferentes actores que viven e interactúan en el mismo. Por este motivo, la capacidad de integrar las sensibilidades y expectativas razonables de los diferentes grupos de interés en el enfoque de gestión, ha sido y es piedra angular en nuestra empresa.

Política RSE

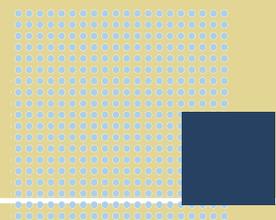
Para nuestra empresa es importante, dentro de su enfoque de RSC, trabajar con la comunidad a la que pertenece, tratando de encontrar sinergias con las organizaciones del territorio que buscan con su actividad la mejora, integración y cohesión de los diferentes colectivos que conforman la sociedad. En este sentido, Soler i Sauret colabora, a petición de organizaciones o de las propias administraciones, en la prestación de servicios puntuales para colectivos y organizaciones. Actualmente la empresa colabora en 6 convenios con organizaciones del territorio.

INFORME DE PROGRESO 2019

Objetivos

Establecer a lo largo de 2020 una colaboración con alguna organización más con voluntad de impacto social, que comparta el enfoque y misión de contribuir al crecimiento, mejora y bienestar de los colectivos del territorio.

DERECHOS HUMANOS



Compromiso por el respeto y apoyo a los derechos humanos

El primer paso para estructurar y posteriormente materializar la voluntad de respeto y apoyo a los derechos humanos es necesario partir del redactado un compromiso para asegurar dicho cumplimiento.

Objetivos

Redacción del compromiso por el respeto y apoyo a los derechos humanos y su publicación en nuestra página web.

Formación y sensibilización a los empleados

Consideramos que la formación es una palanca de cambio que actúa en doble vertiente, por un lado, en relación con la mejora técnica y competencial de toda la plantilla, y por otro lado por los beneficios que desencadena en cuanto a autoestima. En Soler i Sauret creemos que es tan importante hacer formaciones para poder avanzar en el puesto de trabajo, como para formarse en el conocimiento de los derechos de las personas.

Objetivos

Hacer al menos un curso de formación de derechos humanos a lo largo del 2020.

Evaluación de proveedores

Soler i Sauret somete a los potenciales proveedores a un proceso de homologación para que éstos puedan formar parte de los proveedores autorizados por la empresa.

Homologación de proveedores

Soler i Sauret tiene implementado un procedimiento de homologación de proveedores que abarca los principales productos y suministros de los que hace acopio la empresa para el desarrollo de su actividad. Entre los elementos valorativos se incluyen aspectos como las certificaciones ISO 9001 y 14001 y criterios medioambientales, que tienen en consideración: productos y servicios que faciliten el ahorro de energía, recursos y agua; productos con baja toxicidad o menor cantidad de sustancias peligrosas; productos fácilmente reparables; productos elaborados con materiales reciclados y reciclables; etc. El proceso de homologación incluye una evaluación que permite seguir en la lista de proveedores homologados por Soler i Sauret. El tratamiento de incidencias puede dar como resultado no conformidades con nuestro procedimiento interno, por lo que se aplican medidas correctoras que llegan al extremo de dar de baja al proveedor de la lista de homologación.

Objetivos

Empezar una evaluación de los impactos de la cadena de suministro en materia de derechos humanos.

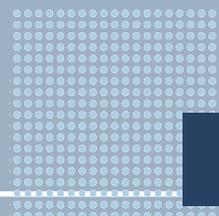
Canal para la vulneración de los derechos humanos

En Soler i Sauret disponemos del apartado de reclamaciones en atención al cliente, separadas por tipología, ruta, autobús, etc. Para después poder hacer un análisis, encontrar soluciones y aplicar acciones correctivas.

Objetivos

Crear un canal para la denuncia de los derechos humanos. Los canales para este fin serán, en el caso de los clientes a través de la página web, en el apartado de "Quejas"; y en el caso de los empleados, se utilizará el mismo procedimiento que tenemos establecido para el acoso sexual.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Soler i Sauret tiene implementadas diferentes normas ISO, entre ellas la ISO 9001 y la norma UNE UN 13816, orientada en específico a la satisfacción del pasajero, por la que se realiza una medición pormenorizada de todos los aspectos que afectan a la calidad y satisfacción del mismo, realizándose seguimientos de los procedimientos implementados a tal efecto y proponiéndose mejoras en un enfoque de mejora continua.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Soler i Sauret estructura la gestión del día a día entorno al Sistema Integral de Gestión que guía a la compañía en el desarrollo de sus actividades y procedimientos. El Sistema Integral de Gestión es revisado y actualizado periódicamente para ajustarlo a las realidades cambiantes del negocio y del contexto. En este sentido, el Sistema Integral de Gestión se somete con periodicidad a las preceptivas auditorías internas y externas que tratan de verificar la eficacia del mismo para dar cumplimiento a los preceptos de calidad, rigor y mejora continua que fundamentan la propia política del sistema definido por Soler i Sauret. El Sistema Integral de Gestión está integrado por las siguientes Normas: ISO 9001; ISO 14001; ISO 39001 y UNE-EN 13816. A lo largo del 2017 se realizó la auditoría de las normas 9001 y 14001 para adaptarlas a las nuevas versiones de 2015, con cambios respecto a la propia estructura de la norma. Durante el 2018 se marcó como objetivo hacer el estudio para poder implementar la ISO 5001, que es una de las normas de gestión de la energía empresarial más utilizada en el mundo.

Objetivos

Estudio para la implementación de la ISO 50001 a lo largo de 2020.

Satisfacción del cliente

Soler i Sauret opera principalmente en servicios de transporte como adjudicatario en licitaciones públicas. En este sentido, el rigor, la transparencia y una respuesta adecuada en tiempo y forma y de manera proactiva, tanto a los contratos con las administraciones como a sus peticiones, son un elemento absolutamente fundamental para la empresa.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Soler i Sauret tiene implementada la norma ISO 9001 que determina los criterios a implementar, seguir y evaluar para disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, Soler i Sauret tiene implementada la norma UNE-EN13816, que define las directrices para la calidad para empresas operadoras de transporte de pasajeros entorno a 8 ámbitos: tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado, atención al cliente e impacto ambiental. Soler i Sauret tiene implementada la norma UNE-ISO 39001 de Seguridad Vial para gestionar la seguridad en la circulación, con el fin de reducir, y en última instancia eliminar, la incidencia y riesgo de las muertes y heridas graves derivadas de accidentes de circulación. Para llevar a cabo el seguimiento de este factor, se creó un indicador de heridos por kilómetro recorrido.

Objetivos

A lo largo de 2020 se trabajará para continuar reduciendo el número de heridos a bordo del autobús a consecuencia de accidentes de tráfico.



INFORME DE PROGRESO 2019

Carta de Derechos del Cliente

Soler i Sauret dispone de la Carta de Servicios actualizada en la Web corporativa, en la que se recogen todos los compromisos que la empresa asume con sus usuarios y que puede, por tanto, ser exigida por los mismos a la empresa. A lo largo del 2019 se ha revisado y vuelto a escribir la Carta de Servicios.

Objetivos

Continuar la revisión anual de la carta y su actualización para incluir nuevos compromisos de Soler i Sauret con sus usuarios.

Auditorías

Soler i Sauret realiza con carácter anual y bianual, dependiendo de los requerimientos contractuales, la valoración de la prestación de los servicios que opera, analizándose diferentes atributos mediante la técnica del Mystery Shopper. Tal metodología permite conocer, mediante un informe pormenorizado elaborado por el cliente desconocido, los aspectos relativos al servicio (trato personal, puntualidad, accesibilidad, limpieza, confort, incidencias horarias, etc.) que han de permitir mejorar el servicio, los vehículos, aspectos organizativos, comunicativos o de trato por parte del personal. Los resultados obtenidos son analizados y comparados para detectar aspectos que deban ser abordados en aras de continuar mejorando en la prestación del servicio.

Encuestas de Satisfacción

Las administraciones titulares de los servicios de los que Soler i Sauret es operador, realizan con carácter anual unos Índices de Satisfacción del Cliente (ISC) que permiten obtener una valoración en detalle por parte de los usuarios, de los diferentes aspectos y atributos del servicio responsabilidad del operador. El resultado de los mismos tiene repercusión en las liquidaciones económicas de los contratos.

Soler i Sauret realiza los ISC en aquellos contratos en los que tales encuestas no figuran como elemento valorativo de la gestión del operador, con el fin de

detectar oportunidades para la mejora de procedimientos en la prestación de los servicios y la consiguiente satisfacción de los clientes y usuarios.

Objetivos

Continuar con la mejora en las puntuaciones de los ISC Globales de 2020 con respecto a los del año anterior.

Gestión de incidencias

Soler i Sauret dispone de diferentes canales de comunicación para que los usuarios puedan trasladar sus quejas y sugerencias para la mejora del servicio. Actualmente, el Sistema Integral de Gestión de Soler i Sauret comprende indicadores específicos sobre quejas y sugerencias, desglosadas por naturalezas. Semanalmente se realizan reuniones de seguimiento en las que se exponen las quejas que puedan haber llegado a la empresa, el tratamiento y el tiempo de respuesta dado a las mismas, a la vez que se estudian las causas, derivándose en las acciones correctivas que fuera necesario implementar y en el envío de memorándums informativos al personal de conducción. El compromiso de la empresa es dar respuesta a todas las quejas e incidencias en un período inferior a los 10 días desde su recepción. El tipo de quejas que más han aumentado son las de confort, a causa de problemas de capacidad, incumplimiento de horario (retrasos), conservación y mantenimiento del vehículo y trato del conductor.

Objetivos

Para el 2020 hemos fijado como objetivo la reducción del número de días en dar respuesta a dichas reclamaciones.



Relación duradera con los clientes

La satisfacción de los clientes y la correcta atención de cualquier queja, sugerencia o notificación resultan de vital importancia para construir relaciones sólidas con nuestros clientes. La responsabilidad que Soler i Sauret tiene ante sus clientes no sólo es tenida en cuenta en la dimensión comunicativa, sino en relación a cualquier aspecto o atributo de nuestra organización y servicio con el que los clientes valoran a nuestra empresa. Tal enfoque holístico nos permite atender las necesidades, expectativas y deseos de nuestros clientes.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Los clientes de Soler i Sauret son administraciones públicas que licitan servicios de transporte urbano e interurbano de pasajeros por carretera bajo su jurisdicción y competencia. Dichos servicios deben ser ejecutados, por parte del operador, de acuerdo a unas estrictas condiciones de calidad en la prestación del servicio, que resultan de gran importancia tanto para la liquidación económica del servicio como para su adecuación a los estándares de calidad definidos por las propias administraciones. En este sentido, Soler i Sauret se ve sometida a diferentes tipos de seguimientos que recogen una batería de indicadores que son analizados a nivel de Gerencia y entregados en tiempo y forma según quede recogido en los diferentes contratos. La constante evolución del entorno deriva en nuevos retos propuestos por nuestros clientes que Soler i Sauret afronta con iniciativas innovadoras que favorecen tanto a la administración como a los usuarios.

Accesibilidad de los productos y servicios

La accesibilidad de nuestros servicios de transporte de pasajeros por carretera reviste una importancia muy destacada para Soler i Sauret, habida cuenta de nuestra función como servicio público y en la plena convicción de que el servicio de transporte es un eslabón más en derecho de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal. En este sentido, este desafío es tratado con una importancia estratégica en la empresa.

Políticas Internas de Gestión

La accesibilidad en su vertiente física requiere tratar de identificar y mitigar al máximo aquellas barreras físicas que impiden o dificultan el acceso o el disfrute del transporte público, con la seguridad adecuada, tanto para los usuarios sin problemas de movilidad o discapacidad de cualquier tipo, pero, sobre todo, para colectivos con discapacidad y/o movilidad reducida temporal o permanente.

En este sentido, las adquisiciones de vehículos son siempre analizadas desde la vertiente de la accesibilidad, apostándose por vehículos de piso bajo, low entry, equipados con rampas telescópicas eléctricas, cinturones de seguridad, así como con otro tipo de medidas destinadas en específico para estos colectivos con dificultades de movilidad.

Objetivos

Seguir con la revisión del Plan de Accesibilidad. Continuar la formación al colectivo de personal de conducción relacionada con discapacidad y movilidad reducida.

Renovar cada año el 10% de la flota del transporte regular por vehículos con el doble de capacidad para PMR y/o sillas de ruedas.

INFORME DE PROGRESO 2019

Acción Social

Soler i Sauret tiene contratadas las tareas de mantenimiento de jardinería de las oficinas de la empresa con un Centro Especial de Trabajo.

Objetivos

Colaborar con organizaciones del ámbito geográfico de influencia de Soler i Sauret que tengan por finalidad la integración de colectivos con discapacidad.

Identificar mínimo un proyecto concreto al que prestar apoyo durante 2020.

Gestión de incidencias

Soler i Sauret realiza un seguimiento de las quejas motivadas por elementos de accesibilidad a los autobuses que hayan sido comunicadas por los diferentes canales de relación con los usuarios, o por sugerencias del propio personal de conducción.

Invertir en las generaciones del futuro

Soler i Sauret es plenamente consciente del papel tractor que tiene la Inversión Socialmente Responsable (ISR) en la transición de empresas, sectores y economías hacia modelos de negocio y actividad de alto valor añadido fundamentadas en los principios de la innovación y el desarrollo sostenible.

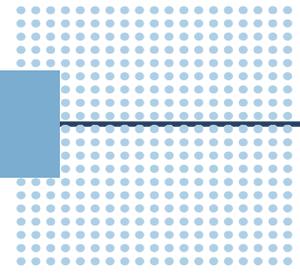
La consideración de la importancia de la inversión de capital con criterios sustentables no sólo es entendida en Soler i Sauret en lo tocante a sus propias inversiones en activos productivos, sino en la gestión de su liquidez. En este sentido, a finales de 2016 Soler i Sauret realizó la primera aportación a un Fondo de Inversión con criterios de inversión socialmente responsable, que se ha mantenido durante el 2017 y renovado en el 2019. Dicho Fondo establece una selección del universo de inversión bajo criterios de *screening* negativo (no

inversión en armamento, nuclear, tabaco, empresas con vulneraciones de derechos fundamentales, etc.) y valorándose de manera importante criterios de *Corporate Governance* relativos a Derechos Humanos, Medio Ambiente de las empresas objetivo del fondo. El fondo tiene asimismo un componente solidario, al destinarse un % de la comisión de gestión a organizaciones con fines éticos escogidas por los partícipes del Fondo.

Objetivos

A lo largo de 2020 volver a invertir en un Fondo de Inversión con criterios de inversión socialmente responsables.





ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

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

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

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

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

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

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



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

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



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

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

Accesibilidad de los productos y servicios



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,10 | Reducción de las desigualdades

Administración

Contratos transparentes con la administración pública



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: 205

Comunidad

Alianzas entre empresas y tercer sector



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

ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Indicador GRI: 102-13

Socios

Relación con los socios o accionistas



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, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Medioambiente

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

medioambiente



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

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante,12 | Producción y Consumo Responsable

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

Indicador GRI: 302-4



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO

—
2019

