



INFORME DE PROGRESO 2019

Isla Centinela



Tabla de Contenidos

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

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



November 12, 2020

Renewal Commitment Letter to the Global Compact

Dear Mr. Secretary General;

Through this letter we wish to express our interest in renewing our commitment to the Global Compact initiative and its Ten Principles. IC SERVEIS expresses its full support for the Ten Principles of the Global Compact with regard to human rights, labour rights, the environment and the fight against corruption in all its areas of activity.

The main objective of IC SERVEIS with global society as a whole is to guarantee the effective inclusion of people with functional diversity in the sphere of civil life through quality employment, citizen participation, the defence of the interests and rights of these groups and the creation of all kinds of resources that contribute to responding to the needs of the groups indicated, all of which is imbedded in those principles that allow the fulfilment of the Ten Principles referred to in the Global Compact.

IC SERVEIS, a social initiative employment centre, with the participation of the 4 ISLANDS Association, develops its action through joint work with civil society organisations and public administrations to achieve the full exercise of the rights of people with functional diversity as a whole within and outside of the workplace. Guaranteeing specialized and quality jobs and training itineraries.

Through this declaration we express our firm intention to renew our commitment to the implementation of the Ten Principles of the Global Compact.

Yours sincerely,

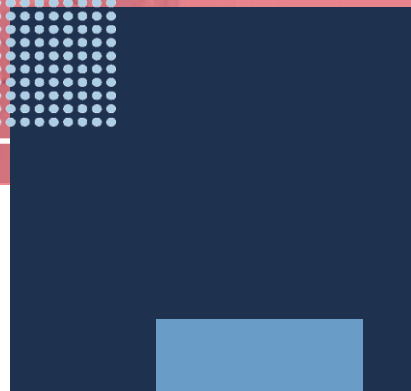
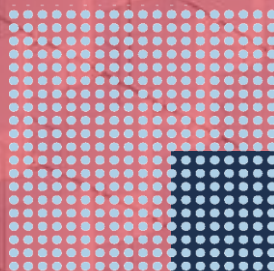
Alberto Gundin Fernandez
Executive Manager IC SERVEIS



IC Serveis | Gremi Cirugians i Barbers 20, Palma; Balearic Islands | Telf.: 971 452 110

www.icserveis.org

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Isla Centinela, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Gremi Cirurgians i Barbers, Local 20 Palma de Mallorca,
Jaén 702 Spain

Localidad

Palma de Mallorca

Provincia

Islas Baleares

Comunidad Autónoma

Islas Baleares

Dirección Web

<http://www.icserveis.org>

Número total de empleados

157

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

960.000 – 24 millones

Beneficios obtenidos detallados por país

España: 37.843,47€

Impuestos sobre beneficios pagados

7.095,65€

Subvenciones públicas

2019 Convocatoria anual de ayudas destinadas a
mantener los puestos de trabajo de personas con
discapacidad por centros especiales de empleo:
754.013,17€

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Centro Especial de Empleo de interes social
Multiservicios Limpiezas técnicas Salud Ambiental
(ROESB) Fabricación de postres, helados y bebidas

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

IC Serveis es un CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO DE
INTERÉS SOCIAL cuyo ámbito de actuación se encuentra
en las Islas Baleares. Contamos con más de 20 años de
experiencia creando empleo para personas con
discapacidad en el ámbito de las Islas Baleares,
mediante servicios de limpieza, conserjería, jardinería o
mantenimiento de piscinas entre otros. En 2018 se

INFORME DE PROGRESO 2019

desarrolla el área agroalimentaria creando dos líneas diferenciadas, la elaboración y comercialización de smoothies y helado artesano. Entre nuestros clientes se encuentran reconocidas empresas, entidades y administraciones públicas.

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

- Pérdida de apoyo institucional a los programas de inserción laboral de personas con diversidad funcional. Línea de Subvenciones de empleo con apoyo.
- Bajadas continuadas de los precios de servicios ofertados por contratistas privados Bajadas de los precios por servicios en licitaciones publicadas por organismos públicos.
- Crisis estructurales

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

- Convocatoria anual de ayudas destinadas a mantener los puestos de trabajo de personas con discapacidad por centros especiales de empleo.
- La licitación de contratos reservados para CEE-IS Subidas del SMI Crisis estructurales

Principales objetivos y estrategias de la entidad

- Garantizar la inclusión efectiva de las personas con diversidad funcional en el ámbito de la vida civil a través del empleo de calidad, la participación ciudadana, la defensa de los intereses y derechos de dichos colectivos y la creación de todo tipo de recursos que contribuyan a dar respuesta a las necesidades de los colectivos indicados.
- Creación de áreas y puestos de trabajo con un valor añadido para personas con diversidad funcional. -

Promoción de la cualificación profesional, las competencias laborales y las habilidades profesionales y personales, como factores determinantes del nivel de empleabilidad de las personas con discapacidad, y por tanto, en el proceso de integración laboral.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El equipo de Dirección (Director Ejecutivo, Director Operaciones, Dirección RRHH) Responsables de áreas (Calidad, RRHH, Administración)

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Empleados, Clientes, Administración, Medioambiente

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

Solo aplicable al territorio de las Illes Balears actualmente.

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

A partir de una análisis multinivel haciendo participes a todos los empleados de estructura de la organización.

INFORME DE PROGRESO 2019

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

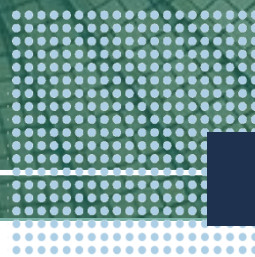
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



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

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

INFORME DE PROGRESO 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



2

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



2

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



1

Temáticas contempladas

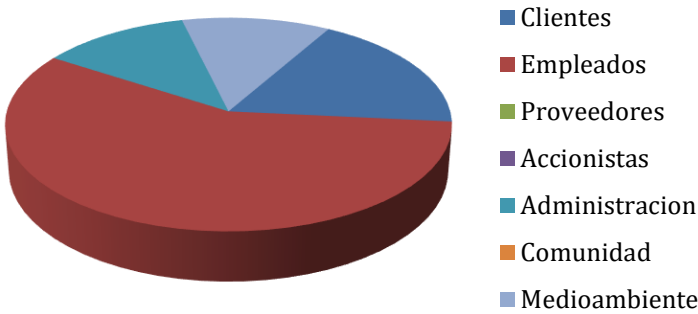
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Fomento de la calidad en la entidad



IC SERVEIS, en su orientación a la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios, busca implementar y desarrollar de manera efectiva sistemas de gestión integrados, disponiendo de un amplio conjunto de medidas en la organización para aumentar la calidad de los productos o servicios. En paralelo a este proceso IC SERVEIS busca certificarse por organismos externos que acrediten sus buenas practicas para con la sociedad global en su conjunto.

Política de Calidad - Política

- Renovacion de la UNE-EN ISO 9001 - Renovacion del REA - Gestion de alta en el ROESB

Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

En 2019 se crea el puesto de Responsable de Calidad en la organizacion.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

2

Objetivos marcados para la temática

Se logra la creación del Dpto. de calidad y se reinician las gestiones para la renovación de la ISO 9001

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



IC SERVEIS está comprometida con el tratamiento óptimo de las bases de datos de sus clientes internos y externos, resultado de la recopilación de información sensible obtenida en el transcurso de la relación comercial. Buscando en todo momento garantizar la protección y el uso correcto de los datos personales en la organización.

Normativa Vigente - Política

- Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). - Reglamento General de Protección de Datos (RGPD); Normativa EU

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

A través de la consultora y auditora externa en temas relativos a la LOPDGDD y RGPD se desarrollan formaciones relativas al cumplimiento de la normativa en cuestión en función de las diferentes areas de la empresa. .

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

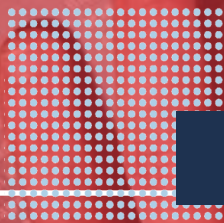
1 auditoria anual

Objetivos marcados para la temática

Garantizar el cumplimiento de la LOPDGDD y RGPD en todos los niveles de la empresas para con el cliente externo e interno.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



IC SERVEIS, como centro especial de empleo de iniciativa social, tiene como objetivo prioritario la promoción del empleo en personas con diversidad funcional. Siendo la inserción laboral plena de dichas personas el fin último a perseguir. Los centros especiales de empleo son empresas de economía social que compatibilizan la viabilidad económica y su participación en el mercado con su compromiso social hacia colectivos con menores oportunidades en el mercado de trabajo. Su estructura y organización es la misma que la de las empresas ordinarias. Nuestra plantilla está constituida por el mayor número de personas con diversidad funcional que permita su capacidad productiva, cuyo número no puede ser inferior al 70% respecto del total de los trabajadores. Además de facilitar un empleo remunerado y de calidad a estas personas, los Centros Especiales de Empleo garantizamos formación y apoyo permanente en su vida personal y social, promoviendo el tránsito a la empresa ordinaria.

Convenio Colectivo - Política

XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad (código de Convenio 99000985011981). Suscrito con fecha 13 de marzo de 2019, de una parte por las asociaciones empresariales AEDIS, CECE, EyG y ANCEE, en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos FE-CCOO y FeSP-UGT, en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Normativa Vigente - Política

"Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad": INSTRUMENTO de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 Resolución de 27 de junio de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad.

Política de RRHH - Política

Manual Gestión de Personas IC SERVEIS 2019 v.2 Guía de Bienvenida IC SERVEIS 2019 v.1

Política de Igualdad - Política

Plan de Igualdad IC SERVEIS 2015 (en revisión)

Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto

Proyecto Camins 2019: Itinerarios personalizados de inserción mediante personal técnico. Este proyecto se desarrolla para dar servicio a empresas de empleo ordinario y licitaciones públicas.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad - Acción / Proyecto

Adaptación de las oficinas centrales para garantizar la accesibilidad plena. Adaptación de las unidades de negocio para garantizar la accesibilidad plena de los trabajadores en el desarrollo de su puesto de trabajo.

Adaptación de los puestos de trabajo - Acción / Proyecto

Adaptación funcional total de los puestos de trabajo.

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

Fundación la Caixa: Programa Incorpora Fundación Deixalles Fundació Es garrover Fundació Reial Mallorca

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2019

En 2017 se crea el Protocolo de prevención del Acoso IC Serveis

Fomento del empleo de personas con discapacidad - Acción / Proyecto

Por su naturaleza de centro especial de empleo de iniciativa social, IC SERVEIS fomenta el empleo de personas con discapacidad, estando constituida el 94% de su plantilla por personas con diversidad funcional. A destacar el equipo directivo, el cual consta de un total de 6 personas, de las cuales 3 tienen diversidad funcional reconocida.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Se articula un protocolo de denuncia ante el acoso recogido en el Protocolo de prevención del Acoso IC Serveis por el cual se traslada al Dpto de RRHH para su posterior abordaje.

Número de empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Total plantilla 2019: 197 Total Discapacidad: 185

Objetivos marcados para la temática

Garantizar la inclusión efectiva de las personas con diversidad funcional en el ámbito de la vida civil a través del empleo de calidad, la participación ciudadana, la defensa de los intereses y derechos de dichos colectivos y la creación de todo tipo de recursos que contribuyan a dar respuesta a las necesidades de los colectivos indicados.

Cláusulas contractuales con los empleados



IC SERVEIS garantiza el cumplimiento y adscripción a las fuentes de la relación laboral entre el trabajador y el empresario dentro del marco regulatorio competente al territorio Español, para

el cual los derechos y obligaciones concernientes a la relación laboral están regulados por: - Las disposiciones legales y reglamentarias del Estado: El Estatuto de los Trabajadores. - Los convenios colectivos de aplicación. - La voluntad de las partes, manifestada en el contrato de trabajo, siendo su objeto lícito y sin que en ningún caso puedan establecerse en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables o contrarias a las disposiciones legales y convenios colectivos antes expresados. Las disposiciones legales y reglamentarias se aplicarán con sujeción estricta al principio de jerarquía normativa y desarrollarán los preceptos que establecen las normas de rango superior.

Contrato de Trabajo - Política

IC SERVEIS garantiza la relación laboral contractual mediante la formalización en fecha y forma del contrato de trabajo, cuya tipología vendrá determinada por el marco regulatorio existente en la legislación española, velando siempre por su correcta adscripción y cumplimiento. Siendo en la actualidad: - R.D.L. 16/2013, de 20 de diciembre, de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores. - R.D. 1424/2002 27 de diciembre, por el que se regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo, y el uso de medios telemáticos en relación con aquélla. - R.D.LG. 2/2015 de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Y respecto a la relación contractual para personas con diversidad funcional: -R.D. 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo o las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos. - R.D. 170/2004, de 30 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos. - Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo.

INFORME DE PROGRESO 2019

Convenio Colectivo - Política

XV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad (código de Convenio 99000985011981). Suscrito con fecha 13 de marzo de 2019, de una parte por las asociaciones empresariales AEDIS, CECE, EyG y ANCEE, en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos FE-CCOO y FeSP-UGT, en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

modelo relacional laboral que reduzca la inequidad, aportante estabilidad a los trabajadores.

Política de RRHH - Política

Manual Gestión de Personas IC SERVEIS 2019 v.2 Guía de Bienvenida 2019 v.1

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Guía de Bienvenida IC SERVEIS 2019 v.1

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Se instala en 2019 en las oficinas un buzón de quejas y sugerencias

Promedio anual de contratos indefinidos - Indicador de Seguimiento

El 91% de los contratos en 2019 fueron Indefinidos

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo - Indicador de Seguimiento

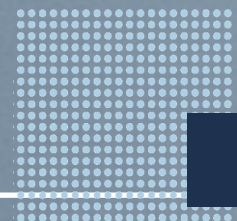
Personal laboral 2019: 197 Contratos indefinidos: 70%
Contratos temporales: 25% Contrato Obra y Servicio: 5%

Objetivos marcados para la temática

Aumentar la contratación indefinida como base para un

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Contratos transparentes con la administración pública



IC Serveis tiene entre sus clientes a diversas administraciones públicas y sus organismos, resultado de haber licitado en concurrencia competitiva a concursos de la administración pública para la prestación de servicios de muy diversa índole. IC Serveis considera la transparencia como uno de los principales elementos preventivos contra la corrupción; al mismo tiempo permite que las personas en un Estado social y democrático de derecho ejerzan un mayor control democrático de las gestiones estatales, de manera que puedan indagar, evaluar y cuestionar cómo se encuentran adjudicando, ejecutando y fiscalizando los contratos públicos. Entendemos que los principios de transparencia y publicidad se enmarcan dentro del derecho fundamental a la buena administración, que implica necesariamente un accionar de la Administración pública de manera transparente. El derecho fundamental de la persona a un buen gobierno y a una buena administración incluye expresamente el derecho de los ciudadanos a que los poderes del Estado sean transparentes en su actividad y en la forma en que implementan las políticas públicas, en toda su proyección temporal y en sus diferentes fases: definición, análisis, ejecución y evaluación. Lo anterior necesariamente incluye toda la actividad de contratación de la Administración pública.

Normativa Vigente - Política

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al

ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. - Corrección de errores de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. - R.D.L. 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

- Registro documental de licitaciones públicas. - Registro de reuniones con titulares de Obligaciones (Administración Pública) - Seguimiento de las fases de la licitación (monitoreo y Evaluación) - Auditoría interna de la ejecución de la licitación.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

- Auditoría interna de las licitaciones públicas a las que se concurre.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

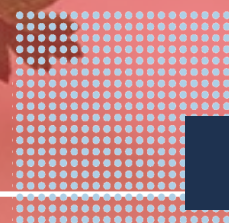
2

Objetivos marcados para la temática

Garantizar una concurrencia competitiva basada en principios de justicia y equidad garantizando la transparencia en la formalización de contratos con la administración pública.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Movilidad Sostenible



IC SERVEIS refuerza su estrategia a través del inicio de desarrollo de su Plan de Movilidad Sostenible. Como parte de su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente, y como vía eficaz para la lucha contra el cambio climático, la organización quiere impulsar la transición hacia la movilidad sostenible y la electrificación de su flota. El desarrollo del Plan de Movilidad Sostenible se enmarca dentro del compromiso adquirido por la organización para la asunción de políticas que favorezcan una explotación sostenible del objeto social del grupo. Los objetivos de esta iniciativa son reducir las emisiones, fomentar la eficiencia energética, sensibilizar a empleados y proveedores.

Política Ambiental - Política

IC Serveis inicia el desarrollo de su Política Ambiental a través de una análisis inicial, haciendo participe al cliente interno y externo de la organización identificado como relevante con el fin de determinar que objetivos y acciones de impacto real.

Fomento del vehículo eléctrico - Acción / Proyecto

En 2019 se adquiere un a moto eléctrica como primera unidad de flota para los desplazamientos de comerciales y personal técnico.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Desde el Dpto. de RRHH se desarrolla un análisis de los puestos de estructura susceptible de ejecutar parte de su jornada laboral en modalidad de teletrabajo. Iniciándose un piloto que incluye a 3 personas de los diferentes departamentos (RRHH, Administración y Calidad)

Informes de seguimiento periódicos - Herramienta de Seguimiento

Se recoge en actas las reuniones de avance en el desarrollo de la Política Ambiental con al participación de los actores implicados El Dpto. de RRHH realiza una valoración mensual del cumplimiento y resolución de la operativa en modalidad de teletrabajo.

Objetivos marcados para la temática

- Desarrollar el plan de Política ambiental y aprobarlo en Reunión del equipo de dirección.
- Implantar y validar la modalidad de teletrabajo para los puestos de estructura.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

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, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

Cláusulas contractuales con los empleados



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

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

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

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

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

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, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

Indicador GRI: 205

Medioambiente

Movilidad Sostenible



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

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles



INFORME DE PROGRESO

—
2019

