

# INFORME DE PROGRESO

## 2019

Producción y Creación  
Integral Gráfica.SL



# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Medioambiente
		Comunidad/Sociedad Civil



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Barcelona, diciembre de 2020

Estimados clientes y empleados,

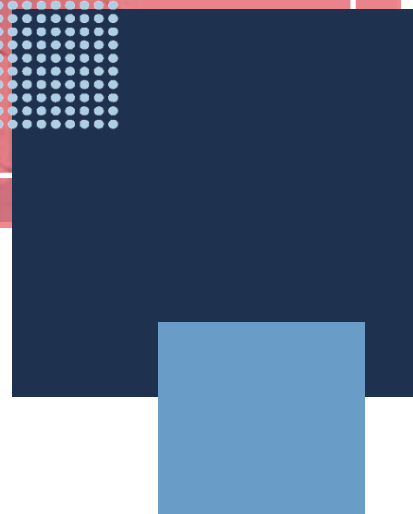
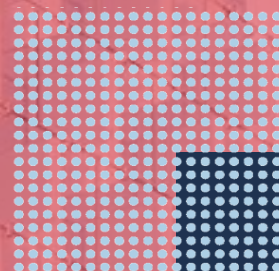
Me complace comunicarles que Producción y Creación Integral Gráfica.SL renueva su apoyo a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de renovar y seguir apoyando y desarrollando estos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a seguir haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Atentamente,

Helena Sanlorien Cobo  
Administrador



# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Producción y Creación Integral Gráfica, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Ilull 57-61,6ª4ª barcelona, Barcelona 08005 Spain

Localidad

Barcelona

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

<https://www.pcgprint.com>

Número total de empleados

6

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

Hasta 960.000

## MODELO DE NEGOCIO Y

## ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Medios de comunicación, cultura y gráficos

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Impresión, diseño, folletos, posters, ecomuebles impresos, gran formato.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Francia, Polonia, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte

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

Dentro del Órgano de Gobierno, la Responsabilidad Social Corporativa es llevada a cabo por la administradora de la sociedad, es decir, Helena Sanlorien Cobo.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Medioambiente,

## INFORME DE PROGRESO 2019

Comunidad/Sociedad Civil

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Influencia y proximidad.

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

Entre el órgano de administración, los trabajadores y nuestros clientes.

## 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

Principalmente, el presente informe, versa sobre la actividad desarrollada por la compañía en España durante el 2018.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

## REPORTE EN ODS

# 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.



## INFORME DE PROGRESO 2019

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



7

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



3

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



2

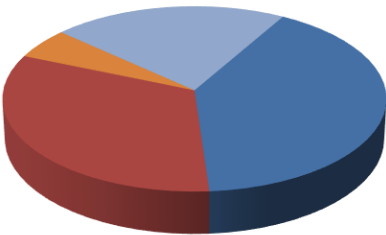
Temáticas contempladas

ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad
- Medioambiente





# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes

---

### Accesibilidad de los productos y servicios

En relación a nuestros clientes de las ferias internacionales, ofrecemos un nuevo servicio consistente en la recogida de los productos elaborados y utilizados durante dichos eventos para posteriormente llevarlos a reciclar a los centros de reciclaje adecuados.

---

#### Diseño de productos y servicios accesibles - Acción / Proyecto

Actualmente, estamos ayudando a nuestros clientes para que distribuyan sus catálogos de forma digital y así pueden reducir su consumo de papel.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir colaborando con nuestros clientes hacia su transformación digital. Seguir innovando en estos nuevos servicios digitales, como el diseño y creación de archivos digitales para nuestros clientes.

---

### Blanqueo o lavado de dinero

Para nuestra compañía, así como para todos nuestros trabajadores, es importante llevar a cabo nuestra actividad económica cumpliendo con la legalidad vigente y evitando las malas prácticas y la delincuencia que van unidas al blanqueo de capitales, ya que al fin y al cabo es un lastre para toda la sociedad.

---

#### Código Ético Comercial - Política

Hemos difundido entre nuestros trabajadores una comunicación que les recuerda las normas internas relativas a la correcta entrega y cobro de las mercaderías.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Cualquier persona, trabajador o no, puede denunciar y comunicarnos cualquier irregularidad relativa a la materia en cuestión a partir de los medios que se ofrecen en nuestra página web.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en la misma línea y reducir los pagos en metálico al mínimo necesario.

---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad

Se han enviado correos electrónicos informando a los clientes sobre nuestras políticas de responsabilidad social corporativa como nuestra colaboración y apoyo al Pacto Mundial de las NNUU.

---

#### Política de Calidad y Medioambiente - Política

Llevamos a cabo varias políticas a favor de productos reciclables. Trabajamos con papeles reciclados, ofrecemos muebles de cartón reciclables, reutilizamos todas las cajas en nuestros envíos, etc... Todo esto lo hacemos asesorando a nuestros clientes sobre los diversos productos reciclables que tenemos.

#### Difusión de la política - Acción / Proyecto

No solo ofrecemos a nuestros clientes nuestros productos ecológicos, sino que también mostramos y explicamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial en las diversas ferias a las que acudimos así como en nuestra publicidad. Difundimos de forma activa en las redes sociales de la compañía nuestros productos ecológicos.

#### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

Dentro del departamento de marketing se analiza la comunicación al cliente de nuestras políticas ambientales, así como nuestros productos ecológicos y nuestro compromiso con el Pacto Mundial.



## Objetivos marcados para la temática

Seguir mejorando en esta área y mejorar nuestra presencia en las redes sociales para fomentar el uso de productos reciclados.

---

## Relación duradera con los clientes

El departamento comercial está en contacto con los clientes de forma habitual y pregunta sobre el grado de satisfacción de los productos entregados. Asimismo, informamos a nuestros clientes de nuevos productos, sobre todo los nuevos productos ecológicos. Por otro lado, este año estamos trabajando intensamente en las redes sociales y utilizándolas como medio de comunicación más directo con los clientes. Se ha incorporado la posibilidad de recibir comentarios y evaluaciones de nuestros clientes en nuestra página web.

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

En todos nuestros correos electrónicos incorporamos información relativa a políticas de medioambiente y privacidad de datos.

## Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Intentamos ofrecer a nuestros clientes una variada gama de medios por los cuales pueden contactar con nosotros. Además de utilizar el correo electrónico, página web y el teléfono, durante los últimos años hemos añadido la posibilidad de comunicarse con nosotros vía Facebook, Instagram y Whatsapp. De hecho, muchos clientes internacionales nos han agradecido esta última posibilidad ya que las llamadas internacionales mediante esta aplicación son gratuitas. Durante la crisis sanitaria del COVID-19, hemos creado un catálogo de productos de protección y señalización para que nuestros clientes puedan cumplir con normativa sanitaria vigente. Asimismo, hemos

acompañado a nuestros clientes durante esta transición hacia la "nueva normalidad".

## Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Trabajamos duramente para conseguir establecer relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes. Este propósito es uno de nuestros principios básicos. Ofrecemos siempre a nuestros clientes un trato personalizado en relación a calidad y el precio del producto. Nos preocupamos por ellos y siempre intentamos buscar soluciones que se adecuen a la calidad que buscan y al menor precio. También les informamos de los productos ecológicos de los que disponemos. Preferimos ser honestos y apostar por las relaciones a largo plazo. Es nuestra manera de hacer las cosas y muchos clientes nos lo agradecen, igual que nosotros a ellos.

## Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando estrechamente con nuestros clientes y proveedores, así como intentar acompañarles durante esta situación excepcional de estado de alarma generado por la crisis sanitaria del COVID-19.

---

## Consumo responsable

Fomentar el consumo responsable del papel.

---

## Política de Reducción de Consumo - Política

Hemos reducido el consumo de sobres y cartas un 90%, ya que intentamos que todo la comunicación con nuestros clientes se haga de manera digital.

## Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Solicitamos a nuestros clientes que no impriman los correos electrónicos que les enviamos si no estrictamente necesario.

## Objetivos marcados para la temática

# INFORME DE PROGRESO 2019

Seguir fomentando un consumo responsable entre nuestros clientes.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Tras la entrada en vigor del Reglamento General de protección de datos de la UE 2016/679 ("RGPD"), hemos implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la protección de los datos personales, así como la privacidad y los derechos y libertades de las personas titulares de dichos datos personales que se encuentran a nuestra disposición derivados de las actividades económicas de la compañía. Para llevar a cabo dicha implementación hemos contado con el asesoramiento legal de los expertos del Gremio de la Industria y la Comunicación Gráfica de Cataluña. En este contexto, todos los trabajadores de la compañía han de leer y comprometerse de manera fehaciente a respetar los deberes y obligaciones derivados del RGPD. Asimismo, el personal externo a la compañía que tiene acceso a dichos datos personales tiene que comprometerse, en la misma forma que nuestros empleados, al respeto de los derechos y obligaciones derivados del mencionado Reglamento Europeo.

---

### Normativa Vigente - Política

Hemos implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la protección de los datos personales, así como la privacidad y los derechos y libertades de las personas titulares de dichos datos personales que se encuentran a nuestra disposición derivados de las actividades económicas de la compañía. Contamos con la asistencia jurídica de los asesores legales del Gremio de la Industria y la Comunicación Gráfica de Cataluña.

### Protocolo de protección de datos - Política

Contamos con un protocolo de protección de datos al

cual se han comprometido a respetar todos nuestros empleados así como el personal externo a la compañía que tiene acceso a dichos datos personales. El protocolo ha sido leído y firmado por las personas mencionadas en el apartado anterior.

### Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Hemos realizado un curso sobre seguridad de la información, cuyo objetivo era asegurarnos que toda la información que recibimos no contiene virus ni enlaces maliciosos.

### Objetivos marcados para la temática

Mantenimiento adecuado y seguro de las bases de datos de nuestros clientes e interna. Tenemos como objetivo seguir mejorando en el tratamiento de las bases de datos con cursos específicos.

---

## Fomento de la calidad en la entidad

Estamos comprometidos con mejorar día a día nuestra relación con clientes, ofreciendo mejores productos, mas ecológicos y sobre todo dándoles un gran servicio de apoyo en sus decisiones gráficas.

---

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

Durante este año las valoraciones en Google de la empresa y sus servicios, han subido un 45%, siendo la puntuación media de 5 estrellas.

### Objetivos marcados para la temática

Seguir manteniendo el contacto con clientes así como nuestra presencia en las red para medir la satisfacción de nuestros clientes.



# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados

### Conciliación familiar y laboral

En función de cada trabajador, intentamos flexibilizar sus horarios a sus necesidades en relación a la conciliación familiar. Por ejemplo, actualmente dos de nuestras empleadas, con hijos pequeños, gozan de la conciliación familiar y de una jornada reducida.

---

#### Política de Conciliación - Política

Al comunicarnos el empleado en cuestión el hecho de que iba a tener gemelos, nos reunimos con él para poder planificar su horario de trabajo y poder conciliar la vida laboral con la familiar. Después de algunas reuniones, acordamos una excedencia de dos años para que pudiese cuidar de los mismos. Al pasar este periodo, se reincorporó a la compañía y he intentamos ofrecerle la mayor flexibilidad posible de horarios. Actualmente, dicho empleado hace media jornada y por la tarde cuida de sus hijos pequeños.

#### Medidas de conciliación (flexibilidad horaria, permisos, teletrabajo) - Acción / Proyecto

Permitimos a los trabajadores tener flexibilidad en sus horarios, así como la adaptabilidad de su horario a sus necesidades, siempre que sea posible. Concretamente, dos de nuestras trabajadoras disfrutan de la conciliación familiar.

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

Al tratarse de una micro empresa, el contacto con los trabajadores es permanente. El trato con los trabajadores es tan cercano, que ante cualquier problema nos reunimos y lo solucionamos de la manera más eficiente posible.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en esta área. Actualmente tenemos un ERTE debido a la situación de la crisis sanitaria del COVID-19. Por otro lado, administración, marketing y pre-impresión trabajan a distancia con flexibilidad horaria adaptada a las necesidades de cada trabajador.

---

### Ambiente laboral

Para nosotros el ambiente laboral es uno de nuestros mayores puntos fuertes. Al ser una microempresa, no podemos permitirnos un mal ambiente laboral, ya que el contacto entre todos nuestros trabajadores es muy cercano y constante. Por otro lado, un ambiente laboral siempre lleva a una mejor consecución de nuestros objetivos.

---

#### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Normalmente organizamos una "calçotada" con los empleados y sus familias. Asimismo, al ser un pyme de tamaño reducido, para nosotros el contacto y el buen ambiente con los trabajadores es básico y trabajamos de manera constante en integrar y cuidar a nuestros empleados. Sin embargo, debido al COVID-19, hemos tenido que suspender este tipo de actividades en equipo hasta la resolución de la crisis sanitaria.

# INFORME DE PROGRESO 2019

## Formación - Acción / Proyecto

Ofrecemos a nuestros trabajadores diferentes cursos formativos en sus respectivos ámbitos. Asimismo, intentamos de una manera práctica acercar su trabajo al cliente y a las ferias internacionales para que mejoren sus habilidades lingüísticas e internacionales. Involucramos a los trabajadores en todos los proyectos internacionales así como ferias. Por otro lado siempre intentamos ofrecerles cursos en el Gremio de Artes Gráficas.

## Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Nos reunimos con nuestros empleados para determinar las actividades más adecuadas para poder conseguir un mayor número de asistencia y una mayor implicación de los mismos. Reuniones informales.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Gestionamos de manera directa y honesta cualquiera incidencia que se produzca. Siempre ponemos los intereses de los trabajadores a la par de los de la compañía. El ambiente laboral conseguido es muy bueno y las relaciones personales con nuestros trabajadores siguen una vez finalizado su trabajo en la compañía.

## Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en este campo y poder volver a organizar las actividades en equipo una vez pasada la actual pandemia.

---

## Diversidad de la plantilla en la entidad

Nuestros esfuerzos y compromisos para conseguir un buen ambiente de trabajo que no discrimine a ningún colectivo.

---

## Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Actualmente la empresa esta compuesta por tres mujeres y dos varones. Dos de los departamentos de la empresa son liderados por dos mujeres de nuestro equipo, en concreto, producción y marketing.

## Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Mantenemos una constante comunicación con los empleados para poder detectar cualquier posible necesidad que puedan tener e intentar acomodarnos a sus expectativas.

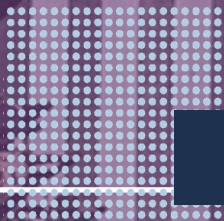
## Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en esta área y mantener una comunicación fluida con los empleados.





# GRUPO DE INTERÉS Comunidad





---

### Alianzas entre empresas y tercer sector

Colaboramos con varias ONGs asesorándolas en todas las cuestiones relacionadas con los servicios que prestamos. Asimismo, hemos colaborado con centros formativos que nos han ofrecido cursos de formación gratuitos a cambio de ciertos productos ecológicos que hemos realizado para ellos.

---

#### Actividad de mecenazgo - Política

Aportamos asesoramiento gratis en el campo de las artes gráficas a ciertas asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. En algunos casos no solo les hemos asesorado gratuitamente sino que les hemos llevado a

cabo algunos trabajos gratuitamente. Concretamente hemos ayudado gratuitamente en el campo de las artes gráficas a la asociación Estel Tàpia.

#### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

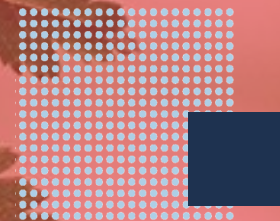
Llevamos a cabo una estrecha colaboración con estas organizaciones y asociaciones sin ánimo de lucro. Asimismo, hemos colaborado con ciertos centros formativos que nos han ofrecido cursos de formación gratuitos a cambio de ciertos productos ecológicos que hemos realizado para ellos.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir colaborando e intentar mejor en esta área.

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



---

## Consumo de la entidad

De manera constante intentamos reducir el uso interno del papel tanto para nuestra comunicación interna como para la comunicación con nuestros clientes y proveedores.

---

### Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Intentamos sensibilizar tanto a nuestros empleados como clientes para que reduzcan el consumo de papel.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando en esta área ya que como imprenta hemos de estar sensibilizados y actuar con responsabilidad.

---

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

Se ha cambiado toda la iluminación de la compañía por luces led de bajo consumo. Con esto hemos logrado reducir el consumo eléctrico así como reducir un grado la temperatura ambiente. Por otro lado, hemos llevado políticas para la protección del medioambiente, como la instalación de depósitos de agua que nos permiten ahorrar un 50% del agua utilizada en los baños de la compañía.

---

### Política de Reciclaje - Política

Hemos cambiado nuestra política sobre las facturas, actualmente no enviamos facturas a nuestros clientes en formato papel, únicamente enviamos nuestras facturas en formato digital. Por otro lado, informamos a todos nuestros clientes sobre nuestros productos ecológicos y reciclados. Asimismo, nuestros empleados

utilizan papel reutilizado para tareas internas de la compañía. El resultado general es muy bueno y cada año intentamos aumentar el número de productos que pueden ser reciclados.

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

Hemos sustituido toda la iluminación de la compañía instalando fluorescentes led de bajo consumo. Por otro lado, hemos llevado políticas para la protección del medioambiente, como la instalación de depósitos de agua que nos permiten ahorrar un 50% del agua utilizada en los baños de la compañía.

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

Hemos promovido internamente el uso de papel reutilizado para el uso interno de los mismos. Asimismo, nuestros empleados han comunicado y comunican a nuestros actuales y potenciales clientes la existencia de nuestros productos ecológicos. Por un lado, utilizamos papeles reciclados y hemos concienciado a nuestros trabajadores para ahorrar todo el papel posible, así como a reciclar el papel usado. Por otro lado, siempre informamos a nuestros clientes sobre los productos ecológicos que ofrecemos. Hemos creado un espacio donde se recogen todo tipo de envases y plásticos para llevarlos a la planta de reciclaje.

### Ecodiseño - Acción / Proyecto

Hemos hecho un gran esfuerzo en promocionar los ecomuebles y los papeles reciclados. En relación a los ecomuebles, hemos hecho una gran promoción de ellos en las distintas ferias en las que hemos trabajados y los clientes siempre quedan muy satisfechos. Junto con la promoción, siempre informamos de que estos productos son respetuosos con el medioambiente y que una vez usados pueden ser reciclados.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir promocionando el uso sostenible de los recursos así como seguir mejorando e innovando en este campo

# ANEXO

# CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





## Empleados

### Conciliación familiar y laboral



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

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

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

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

### 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

### Diversidad de la plantilla en la entidad



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

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

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

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

## Clientes

### 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

### Blanqueo o lavado de dinero



**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

## Sensibilización a clientes en sostenibilidad



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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

## 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

## Consumo responsable



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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

**Indicador GRI:** 301-1

## 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

## Comunidad

## Alianzas entre empresas y tercer sector



## INFORME DE PROGRESO 2019

**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

---

## Medioambiente

---

### Consumo de la entidad



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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

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

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2

---

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

### medioambiente

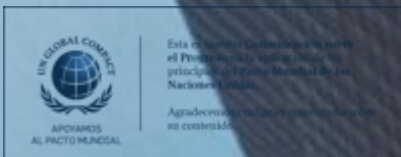


**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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

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

**Indicador GRI:** 302-4



# INFORME DE PROGRESO

—  
2019

