

Mascaró Martorell Grup S.L. y empresas dependientes que integran el **Grupo Melchor Mascaró**



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
2019

Melchor Mascaró, S.A.U.
Vía Palma 142
Islas Baleares

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios
- Administración
- Comunidad
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Como cada año, presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, con el fin de difundir los avances de nuestra organización en el compromiso adoptado con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestra Política sigue estando fuertemente vinculada al espíritu que inspira los Diez Principios, ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se han adoptado diferentes acciones con el fin de consolidar los objetivos marcados en años anteriores.

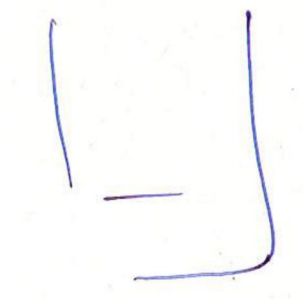
La incorporación de estos criterios, junto con la adopción de los estándares de Global Reporting Initiative, nos han permitido avanzar de manera importante en cómo transmitimos la información relevante de nuestras actuaciones.

Nuestros esfuerzos durante el 2019 han estado influidos por diversas consideraciones, en especial una renovación del concepto de salud para nuestra plantilla, la mejora de los servicios relacionados con el medio ambiente que prestamos y la incorporación de nuevos vehículos más eficientes y con energías alternativas que contribuyan a la lucha contra el cambio climático.

Como empresa de referencia en nuestros sectores de actividad en Baleares, somos conscientes que nuestro ejemplo puede inspirar a los diferentes grupos de interés con los que mantenemos contacto para la adopción de aspectos de gestión ética y su implicación en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por todo ello, un año más renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y elaboramos la presente memoria como testimonio del esfuerzo y dedicación que supone la implantación de estos principios.

Atentamente,



Antonia Mascaró Martorell
Administradora



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Mascaró Martorell Grup S.L., empresa principal Melchor Mascaró S.A.U.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Vía Palma 142

Localidad

Manacor

Provincia

Islas Baleares

Comunidad Autónoma

Islas Baleares

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Antonia Mascaró Martorell

Persona de contacto

José Luis Cobos Ferrer de Sant Jordi

Número total de empleados

759

Sector

Servicios Ambientales, Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios de Melchor Mascaró S.A.U.

La construcción de los tipos de obra de: movimiento de tierras y perforaciones (desmontes y vaciados. Explanaciones. Canteras (1). Pozos y galerías). Puentes, viaductos y grandes estructuras (de fábrica u hormigón en masa. De hormigón armado.). Edificaciones. Hidráulicas (abastecimientos y saneamientos. Acequias y desagües. Defensa de márgenes y encauzamientos. Obras hidráulicas sin cualificación específica). Viales y pistas (con firmes de hormigón hidráulico. Con firmes de mezclas bituminosas. Señalizaciones y balizamientos viales. Obras viales sin cualificación específica). Instalaciones eléctricas (alumbrados, iluminaciones y balizamientos luminosos. Centros de transformación y distribución en alta tensión. Distribuciones de baja tensión. Instalaciones eléctricas sin cualificación específica). Instalaciones mecánicas (elevadoras o transportadoras. De ventilación, calefacción y climatización. De fontanería y sanitarias. Instalaciones mecánicas sin cualificación específica). Especiales (ornamentaciones y decoraciones. Jardinería y plantaciones). Conservación y mantenimiento de carreteras, pistas, autopistas, autovías y vías férreas. Conservación y mantenimiento de monte y jardines. Recogida residuos urbanos (2), recogida selectiva (2), limpieza contenedores (2), mantenimiento mobiliario, mantenimiento juegos infantiles, limpieza viaria, gestión puntos verdes, limpieza de playas y limpieza edificios (2). La prestación de servicios de logística de apoyo clínico (lavandería, lencería, transporte de residuos asimilables a urbanos (sanitario grupo II) y archivo historias clínicas). Explotación y mantenimiento de estaciones depuradoras de aguas residuales.

(1) Aplicable a Gravera Sa Torre S.L.

(2) Aplicable a Net i Fresc S.L.U.

Presentación de la empresa

El Grupo Melchor Mascaró está configurado por varias empresas, de las cuales la principal es Melchor Mascaró S.AU., que fue la empresa originaria del grupo.

Melchor Mascaró S.AU. nació a finales de los años 50. Su creador, Melchor Mascaró Riera, empezó su andadura con la compra de un tractor para labrar las tierras de cultivo de los alrededores de Petra y Manacor. Actualmente, la gestión de la empresa está en manos de la segunda generación, manteniendo el espíritu de empresa familiar que la ha caracterizado desde sus orígenes.



Se trata de un grupo de empresas mallorquín especializado en la ejecución de obras civiles (excavaciones, infraestructuras, urbanizaciones), edificación (viviendas de alto standing, instalaciones deportivas, hostelería, etc.), paisajismo y jardinería, servicios medioambientales (mantenimientos integral de edificios e instalaciones, limpieza viaria, recogida de residuos sólidos urbanos y otros residuos municipales, gestión y mantenimiento de depuradoras,...) y servicio de apoyo clínico (servicio de lavandería, gestión de archivo de historias clínicas) que interactúa con la sociedad balear dentro de un contexto basado en criterios de calidad, sostenibilidad y responsabilidad, con el objetivo de contribuir a la evolución y bienestar de la misma.

La evolución y consolidación de la empresa se ha basado en la satisfacción de sus clientes, la colaboración con sus entidades proveedoras, el bienestar de su plantilla y el cuidado de las relaciones con el entorno y la sociedad.

Una de las características más importantes de Melchor Mascaró S.AU., y por ende del grupo, es la de tener un gran equipo, formado por más de 740 miembros de plantilla directa, unos 2.000 personas subcontratas, especialmente en las obras de construcción y con un parque de maquinaria cercano a las 600 unidades entre camiones de transporte de material, retroexcavadoras, palas y otra maquinaria de obra civil, camiones para la recogida de residuos o maquinaria para la limpieza viaria, así como vehículos ligeros para el transporte de personal.

Gracias a la gran capacidad del equipo que forma el Grupo Melchor Mascaró, hemos participado en la construcción y mantenimiento de algunas de las principales obras y proyectos de las Islas Baleares en los últimos años. En el año 2019 se han iniciado un total de 48 obras de construcción de diferente tipología repartidas por toda Mallorca.

En cuanto a los servicios ambientales gestionados por Melchor Mascaró S.AU. y por Net i Fresc S.LU., gestión de depuradoras, recogida de residuos, jardinería o limpieza viaria, en el año 2019 se ha prestado servicio en 35 (2 en el caso de Net i Fresc) de los 53 municipios de Mallorca.

Además, se cuenta con la explotación de una cantera (Gravera Sa Torre S.L.) para dar servicio a Melchor Mascaró S.AU. y a otros clientes externos.

Facturación / Ingresos en €

91.170.919,00€.

Los Grupos de Interés más significativos, que configuran el Informe de Progreso, son:

Clientes (públicos y privados), Empleados, Proveedores, Administración (local, autonómica y nacional), Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil, Socios/accionistas

Además del grupo de interés empleados, se considera también como grupo de interés diferenciado, a los sindicatos y sus representantes, aunque la información relativa a los mismos se incluye conjuntamente con el apartado de empleados

Criterios para seleccionar los Grupos de Interés.

El Grupo Melchor Mascaró definió sus grupos de interés en 2008, distinguiendo dos niveles de actuación: El primer nivel incluye a todos los grupos de interés vinculados con la organización mediante una relación contractual y afectados por las decisiones estratégicas (Clientes, empleados y proveedores)

En el segundo nivel aparecen aquellos grupos que se pueden ver afectados por las decisiones estratégicas de la organización e influyen en ella pero no tienen una relación directa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen.

La empresa opera únicamente en las Islas Baleares (España)

Materialidad y definición de los asuntos más

significativos a incluir en el Informe de Progreso

Aunque no se ha realizado una acción específica para establecer los temas materiales reportados en conjunción con los grupos de interés, la materialidad de los temas tratados en la presente memoria se ha establecido en base a la política del sistema de gestión integral de la empresa, que incluye sus valores, visión y misión, a la interacción con los diferentes grupos de interés según los canales de comunicación establecidos, al análisis de riesgos y oportunidades y a los impactos generados por la empresa. En el apartado de Análisis de la memoria se incluye la relación de temas materiales tratados

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

Página web de la empresa y web del pacto mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año natural 2019(hasta 31 de diciembre de 2019)

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual, último informe presentado en julio 2019 (Memoria Sostenibilidad 2018).

Notas

Se dispone de redes sociales en las cuales se informa de manera continuada de aspectos relacionados con el desarrollo de la responsabilidad social de la empresa entre otros temas.

La entidad no tiene actividades ni proveedores directos en países en vías de desarrollo

La entidad tiene un alto impacto medioambiental

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Una vez identificados los grupos de interés y clasificados en el nivel correspondiente, se especifican las necesidades y expectativas de cada uno de ellos durante la revisión anual del sistema de gestión por parte de la dirección, así como los mecanismos de relación y comunicación que existen entre cada grupo y la organización.

En la elaboración de la presente memoria no ha participado directamente ningún grupo de interés

Naturaleza jurídica de la entidad y organigrama

Melchor Mascaró es una sociedad anónima unipersonal no cotizada en bolsa, integrada en el grupo Mascaró Martorell Grup S.L.

A continuación, se detallan las sociedades que componen el grupo empresarial.

Sociedad	Actividad	Plantilla	Porcentaje Participación
Mascaro Martorell Grup S.L.	Gestión/Dirección	1	100%
Melchor Mascaró S.A.U.	Construcción y servicios medioambientales	719	100%
Net i Fresc S.L.U.	Servicios medioambientales	37	100%
Gravera Sa Torre S.L.	Cantera	2	100%
Omnium Pro Mallorca S.L.	Sin actividad	0	50,97%
Netejos Urbanes Illes Balears S.A.	Sin actividad	0	66,66%
Mascaró Roig S.L.	Sin actividad	0	50%
Platges de Llevant de Mallorca S.L.	Sin actividad	0	50%

(*) Para mayor detalle sobre las actividades de Melchor Mascaró S.A.U. ver el apartado de información general.

Dada la preponderancia de Melchor Mascaró S.A.U. en el grupo empresarial, se considera que la materialidad de los datos aportados en la presente memoria se puede centrar exclusivamente en dicha empresa. En los aspectos relativos a plantilla se incluye también información sobre el resto de empresas con personal.

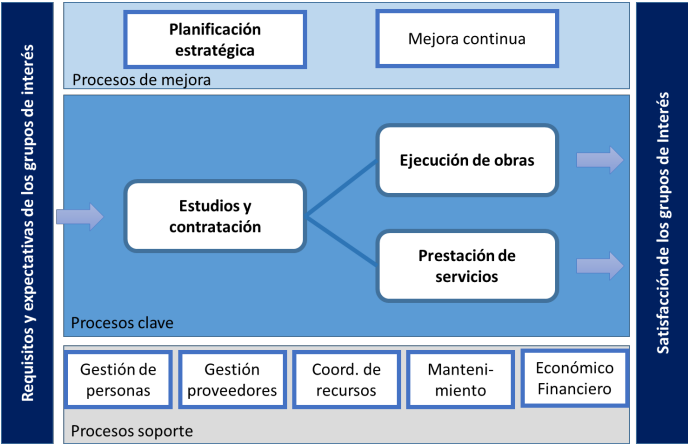
Medición del progreso en la implantación de los 10 Principios y de los aspectos relacionados con la sostenibilidad mediante diferentes indicadores que aparecen desglosados a lo largo de la memoria:

Los principales indicadores utilizados son: resultados económicos, donaciones y patrocinios, evolución de plantilla desagregada por sexos y perfiles de diversidad, indicadores de conciliación, contratación de personas con discapacidad, indicadores de satisfacción de la plantilla, indicadores de siniestralidad, volumen, satisfacción y eficacia de las acciones formativas, encuestas de satisfacción de clientes, reclamaciones de clientes y usuarios, incidencias y reevaluación de proveedores y subcontratistas e impacto económico de la cadena de suministro, indicadores de consumo de materias primas y energía, generación y gestión de residuos y emisiones directos e indirectos, incidencias relacionadas con la aplicación del código ético en todos los ámbitos, y sanciones y requerimientos de la administración.

Procesos de decisión y buen gobierno

La empresa está regida por un consejo ejecutivo formado por cuatro consejeros, que a su vez forman parte del comité de dirección de la empresa junto con los responsables de las áreas productivas, contando con una consejera responsable de las áreas de servicios, gestión de personas y sistema de gestión integral, en el que se incluyen todas las actuaciones en materia de responsabilidad social. Además, se cuenta con un director de sistema de gestión integral, encargado del seguimiento diario de las actuaciones en esta materia.

El grupo empresarial se rigediversos procesos, que aparecen descritos a continuación:



En cada proceso, se ha identificado la vinculación con los diferentes grupos de interés identificados

Proceso	Cientes	Empleados	Socios	Proveedores	Administración	Sociedad
“Planificación Estratégica”	X	X	X	X	X	X
“Estudios y Contratación”	X		X			X
“Ejecución de Obras”	X	X	X	X	X	X
“Ejecución de los Servicios”	X	X	X	X	X	X
“Mejora Continua”	X	X	X	X	X	X
“Gestión de Personas”	X	X	X	X	X	X
“Coordinación de Recursos”	X	X	X	X	X	X
“Gestión Proveedores”	X		X	X	X	X
“Económico Financiero”	X		X	X	X	X
“Mantenimiento”	X		X		X	X

Para la determinación del nivel de riesgo de cada proceso, teniendo en cuenta el principio de precaución, se han tenido en cuenta, en primer lugar, los resultados esperados de cada uno de los procesos y subprocesos asociados.

Se considera como relevante para la determinación del nivel de riesgo el número de personas implicadas en el proceso, el nivel jerárquico de las personas más directamente relacionadas con el mismo, la frecuencia con que es esperable que se produzca un error en base a la experiencia, la existencia de sistemas de control, el coste monetario estimado, el tipo de proceso que sea (proceso de soporte, de mejora o proceso clave) y la afección a la imagen de la empresa ante los diferentes grupos de interés.

Los riesgos relevantes identificados en la organización, han sido

PROCESO	RIESGOS
Mejora continua	Errores en comunicación a administración (*)
Estudios y contratación	Errores en oferta económica
	Incumplimiento de contratos de ejecución
Ejecución de obra (Subprocesos: Obra civil e Infraestructuras; Edificación; Otros proyectos)	Errores de ejecución en las obras (*)
Prestación servicios (Subprocesos: Jardinería y paisajismo ; Recogida y gestión residuos; Limpieza viaria; Gestión puntos verdes)	Incumplimiento de servicio

Todos los riesgos se consideran a corto y medio plazo. Los riesgos marcados con (*) se consideran también a largo plazo.

Los procesos de la empresa han adaptarse a los posibles cambios en el contexto de la misma. Para determinar qué factores influyen de forma significativa en el contexto de la organización, se realiza, según los procedimientos internos de la empresa, un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, en el cual han participado diferentes responsables de la organización.

Para la elaboración del análisis se han tenido en consideración entre otras fuentes: Revisión anual del sistema de gestión; Informes de auditoría interna; Informes auditoría externa; Encuesta de clima laboral; Informe de indicadores; Auditoría contable; Investigación económica; Encuestas a clientes; Investigación tecnológica en diversos ámbitos; Comparativa con el sector o necesidades de formación. También se ha valorado los riesgos y oportunidades asociados a cada uno de los procesos internos de la empresa.

En base a toda esta información, y tras varias reuniones mantenidas entre los miembros del comité de Dirección, en los que se integra la alta dirección, el director de estudios y contratación, el director del área de servicios y los jefes de grupo de jefes de obra, y con la participación del responsable del departamento de administración y finanzas, el director de gestión integral y la responsable de RRHH, se han establecido las líneas estratégicas para el periodo 2017-2020, según aparecen a continuación:

LÍNEA ESTRATÉGICA
Gestión empresarial e implementación de nuevas tecnologías, para un desempeño más eficaz de las actividades de la empresa
Mejora de la comunicación interna, como vía para una mayor implicación del personal y la mejora de la imagen de marca
Mejora de la competitividad, como medio para mantener el liderazgo en los sectores en los que opera la organización
Responsabilidad Social Corporativa, como parte del compromiso con la sociedad, con actuaciones preferentes en: <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad ambiental - Promoción de la salud en la empresa

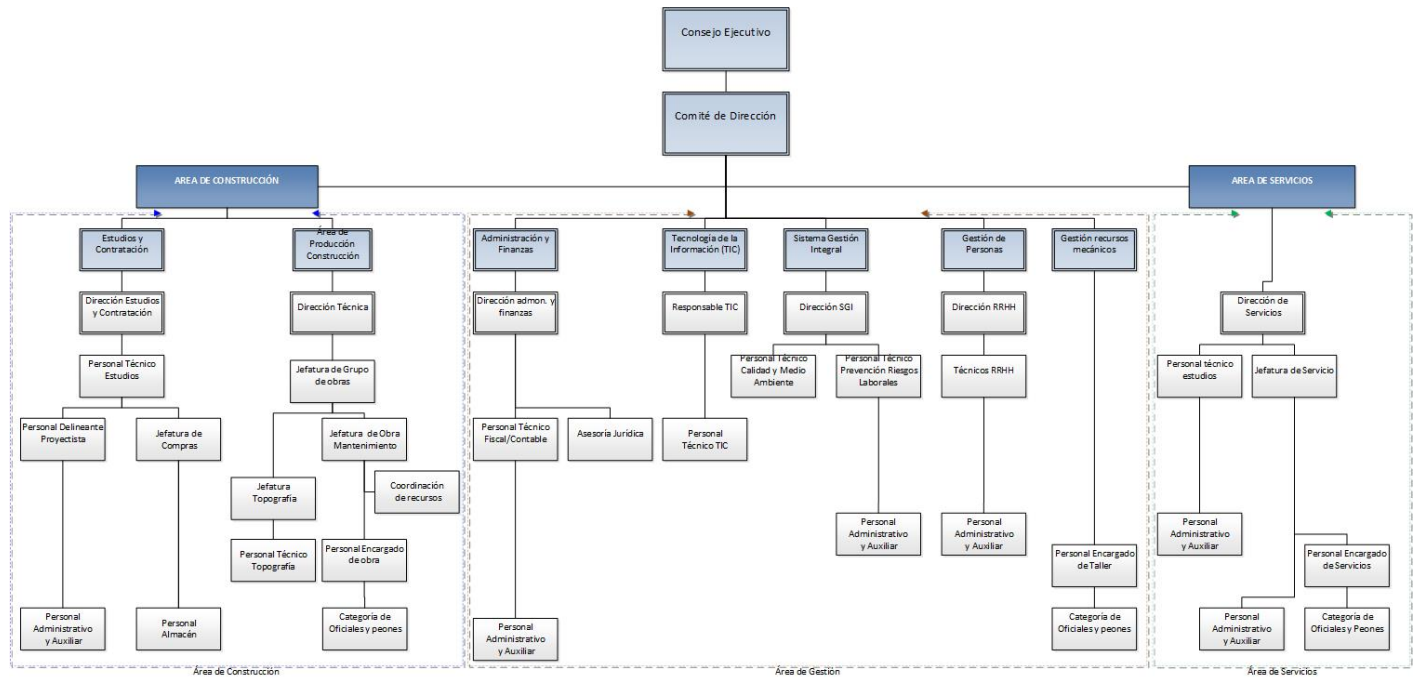
Posteriormente estas líneas estratégicas se desarrollan en el programa de gestión anual donde se marcan objetivos operativos concretos para desarrollarlas.

La alta dirección, formada por los cuatro hermanos Mascaró, participa en la elaboración de las líneas estratégicas, que engloban todos los aspectos de negocio, incluidos los sociales y medioambientales, es quien asume la aprobación de las mismas, junto con los objetivos operativos de la organización, así como las declaraciones sobre valores de la organización, recogidos en las diferentes políticas de gestión.

Aparte de los objetivos operativos que son aquellos destinados a desarrollar a todos los niveles de la organización las líneas estratégicas establecidas, el Comité de Dirección puede establecer objetivos estratégicos, de competencia exclusiva de la Alta Dirección, con el fin de marcar las pautas generales de la organización.

Los cuatro integrantes de la alta dirección pueden intervenir en todas las decisiones de la gestión empresarial, si bien cada uno de ellos tiene funciones asumidas como responsable directo en diferentes áreas:

- Área de servicios, gestión de personas y sistema de gestión integral.
- Área económico financiera
- Área de construcción
- Área tecnológica y de gestión de maquinaria



OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Melchor Mascaró S.A.U. está asociada a la Red Española del Pacto Mundial, y ha integrado en sus objetivos operativos los objetivos de desarrollo sostenible, evaluando el impacto en los mismo de forma anual.

MÁS INFORMACIÓN

<http://www.melchormascaro.com/sostenibilidad@melchormascaro.com>



METODOLOGÍA

La presente memoria, está basada en la herramienta para la elaboración del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas mediante una 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.

El Grupo Melchor Mascaró ha elaborado su memoria desarrollando los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos, riesgos y oportunidad, para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

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 cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

En cada uno de los apartados de la presente memoria se desarrollan estos aspectos en relación al punto tratado.

Cumplimiento estándares Informe de Progreso : 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.

Estándar GRI: Todos los datos aportados en presente informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

Cumplimiento Ley 11/2018 relativa al publicación de información no financiera. La presente memoria se ha elaborado para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. La información recogida se ha elaborado utilizando los estándares GRI y el pacto Mundial como marco de referencia.

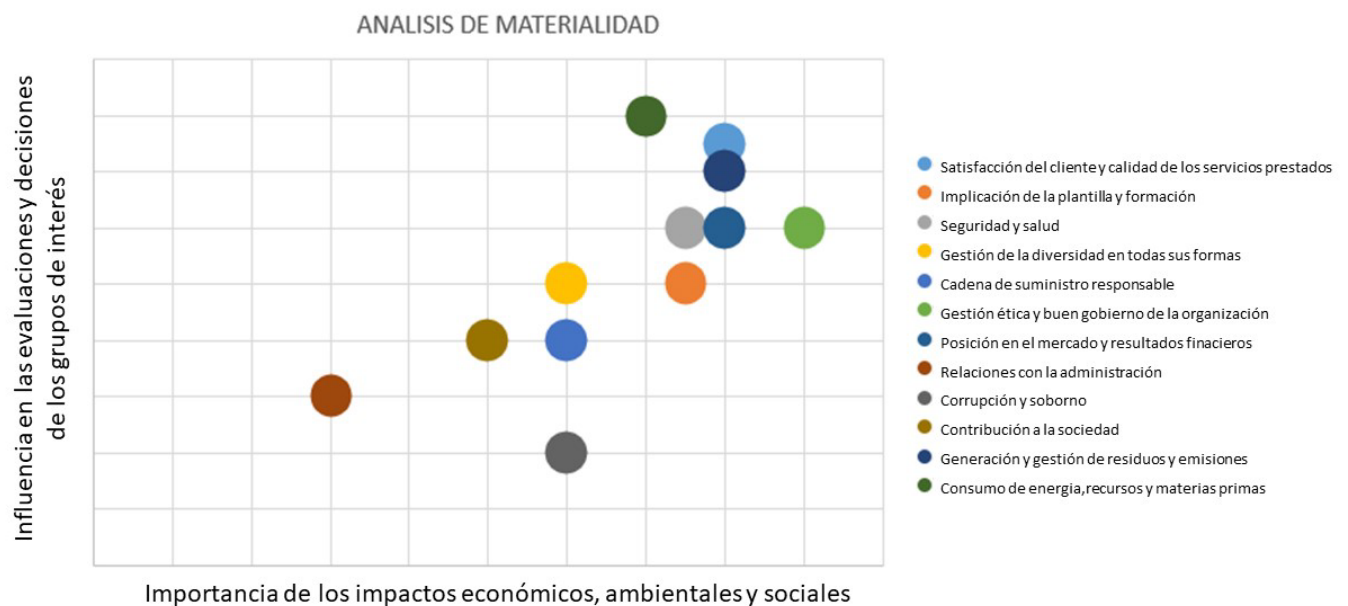


ANÁLISIS

Para establecer la **materialidad** de los diferentes aspectos tratados en la presente memoria, se han considerado factores internos y externos de la organización tales como:

- La misión general, los valores y las líneas estratégicas del Grupo Melchor Mascaró
- Las necesidades y expectativas identificadas en cada uno de los grupos de interés que mantienen relación directa con la entidad, lo que permite una influencia evidente en dichos grupos (Clientes, Empleados y Proveedores)
- Las expectativas de la sociedad, de los sectores en los que opera la entidad, y del resto de grupo de interés que, sin tener una vinculación directa con el Grupo Melchor Mascaró, pueden verse influenciados por las decisiones estratégicas del mismo o pueden tener alguna influencia en la adopción de las mismas.
- La información disponible sobre la actuación en materia económica, social y ambiental del Grupo Melchor Mascaró, en relación a los estándares de referencia del Global Reporting Initiative.

En base a estas premisas, se ha elaborado la matriz de materialidad par valor los temas a incluir en el presente informe.



En el análisis anterior, se establecen los aspectos materiales tratados en la presente memoria se resumen en:

1. Satisfacción del cliente y calidad de los servicios prestados
2. Implicación de la plantilla y formación
3. Seguridad y salud
4. Gestión de la diversidad en todas sus formas
5. Cadena de suministro responsable
6. Gestión ética y buen gobierno de la organización
7. Posición en el mercado y resultados financieros
8. Relaciones con la administración
9. Corrupción y soborno
10. Contribución a la sociedad
11. Generación y gestión de residuos y emisiones
12. Consumo de energía, recursos y materias primas

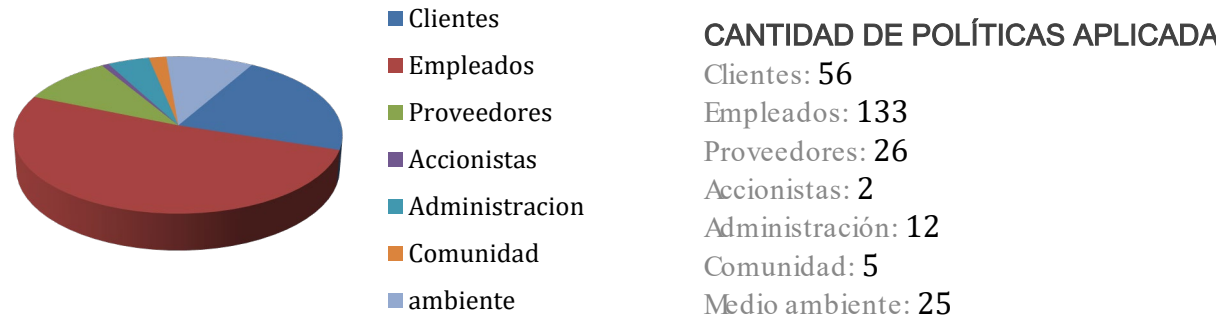
Cada uno de los aspectos materiales recogidos en la presente memoria se presenta, como se explica en el apartado de metodología, se desglosa en función de los desafíos más significativos identificados en relación a cada uno de los grupos de interés. Al final de la memoria, se interrelacionan dichos desafíos de forma individualizada con los diez principios del pacto Mundial, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además del análisis de material anterior, como parte de la comunicación en materia de progreso del Pacto Mundial, se incluye a continuación el resumen de los impactos generados en cada bloque en los que se estructuran los diez principios del pacto Mundial de las Naciones Unidas



En cada uno de los desafíos se han identificado las diferentes herramientas para la gestión de los desafíos contemplados, desglosadas en función del grupo de interés objeto de las mismas.

Políticas aplicadas por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Se dispone de mecanismos para medir la satisfacción de los clientes con resultados superiores al 70% de satisfacción en los últimos ejercicios

La empresa dispone de diversas **sistemáticas de gestión** implantadas en base a normas internacionales, como la ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, EMAS o SGE21. Para dar respuesta a todos estos estándares, se dispone de **procedimientos internos de gestión**, instrucciones de proceso y registros estandarizados.

Estos procedimientos se complementan con **código ético de conducta** destinado a regular, entre otras, las relaciones con sus clientes de forma que se salvaguarde en todo momento los principios de gestión ética en referencia a la gestión de clientes

Los principios para el desarrollo de las actividades del Grupo Melchor Mascare se establecen en la política en materia de gestión ética y responsabilidad social que está integrada en la **política de gestión integral** de la entidad, así como en su **código ético** y los **procedimientos internos** de la empresa

De igual forma, las políticas de gestión de calidad, de medio ambiente y de seguridad y salud en todos los ámbitos, están incluidas en la **política de gestión integral** de la empresa.

Para desarrollar tanto la política de gestión integral, como el código ético y los procedimientos internos de la empresa, se han establecido **instrucciones de proceso** para las diferentes actividades desarrolladas por la empresa, de forma que se establezcan los estándares de calidad, medio ambiente o seguridad y salud, las funciones y responsabilidades de los diferentes implicados y los indicadores de gestión establecidos.

Para poder desarrollar toda la sistemática de gestión descrita, se cuenta con un **plan de formación** para el personal de la entidad.

En el ámbito del plan de formación de empresa, establecido anualmente, se tienen en consideración los aspectos de formación necesarios para dar respuestas a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tanto presentes como futuras

Por otra parte, durante el año 2018 se creó un **canal de denuncias** con el fin de disponer de un mecanismo independiente y confidencial para recibir información sobre desviaciones de la gestión de la empresa en cualquier materia.

El canal de denuncias establecido por la entidad es de acceso público y está a disposición de todos nuestros clientes.

Desde la implantación de la norma SGE 21 sobre gestión ética y responsabilidad social, la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas se dispone de **Informe de Progreso anual** los cuales se encuentran a disposición del público en general en la página web de la empresa así como en www.pactomundial.org. Dichos informes de progreso han permitido a la organización hacer pública, para todos sus grupos de interés, la información relativa a su desarrollo en materia de responsabilidad social, así como dar respuesta a los avances en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial.

Además de los informes de progreso, como forma de reconocimiento de los progresos en materia ambiental, social, económica o de promoción de la seguridad y salud la empresa ha optado a lo largo de los años a diferentes **reconocimientos** de diversos tipos, en función de sus actividades.



En julio la empresa fue premiada por la trayectoria Empresarial con el “Premio Innobanki” y fue finalista en el apartado de “Sostenibilidad”

Por otra parte, en octubre del año 2019, recibió el Premio CAEB a las buenas prácticas en seguridad y salud laboral en la categoría de empresas de más de 200 trabajadores

De forma más directamente enfocada conocer el grado de cumplimiento de las expectativas del grupo de interés clientes, se dispone de un procedimiento establecido para medir la **satisfacción de los clientes** en cada una de las áreas de actuación de la empresa, mediante la realización de encuestas anuales. El resultado de dichas encuestas es analizado en el documento de revisión por la dirección de forma anual.

Como resultado final de las encuestas de **satisfacción**, se valora la satisfacción global del cliente en relación a los servicios o proyectos desarrollados. Durante la valoración por parte de la dirección de la satisfacción del cliente, además, también se analizan las posibles reclamaciones, así como el "feedback" que el cliente pueda aportar mediante relaciones "informales" con la alta dirección.

En el caso de los diferentes ítems valorados en las encuestas de satisfacción, se considera que todos ellos deben superar un **objetivo de satisfacción** del 70%.

Con el fin de dar seguridad y trazabilidad a todos estos procesos, los sistemas de gestión de la empresa están certificados, por lo que la organización se somete a varias **auditorías internas y externas** durante el año. Las entidades certificadoras están acreditadas por ENAC en todos los casos.

Por otra parte, la organización puede asumir contractualmente con algunos clientes la realización de auditorías por su parte en nuestros servicios e instalaciones.

Este es el caso en el servicio de Lavandería Hospitalaria y Archivo de Historias clínicas, servicios en los que se está sujeto a Auditoría por parte del cliente de forma sistemática.

En el 2019 se han superado dos auditorías en el mes de marzo y dos más en agosto y octubre, todas ellas de manera satisfactoria.

Valoración de los clientes

Apesar de disponer de datos de satisfacción buenos, en algunos casos la gestión de obras o servicios puede incumplir las expectativas del cliente.

Como se ha comentado, las políticas de gestión de calidad, de medio ambiente y de seguridad y salud en todos los ámbitos, están incluidas en la **política de gestión integral** de la empresa, la cual es pública y puede consultarse en la página web de Melchor Mascaró.

Tal y como queda explícitamente reflejado en la política de gestión integral, el Grupo Melchor Mascaró enmarca su actividad en la **normativa aplicable** en todos los casos, y dispone de diversos mecanismos para el seguimiento de la evolución de la misma.

En función del área de aplicación, se revisa por el Departamento de Gestión Integral (aspectos ambientales, requisitos de las instalaciones, seguridad y salud), por el Departamento de Gestión de Personas (aspectos sociales, salariales, convenios colectivos, ...) o por el Departamento Jurídico.

El seguimiento y cumplimiento de la legislación está vinculado con el **código ético de conducta** destinado a regular sus relaciones con los diferentes grupos de interés, entre los que se enmarcan los clientes de la organización, de forma que se salvede en todo momento los principios de gestión ética.

La empresa dispone de procedimientos para gestionar los distintos **canales de comunicación** en función del grupo de interés a quien vaya dirigido.

En el caso de los clientes, se mantienen reuniones periódicas tanto en la prestación de servicios como en la ejecución de obras para tratar la evolución de los diferentes proyectos, se dispone de comunicaciones escritas entre los **responsables técnicos** de la empresa y los diferentes clientes, en el caso de las ofertas públicas se tiene como referencia el **pliego de condiciones** de dicha oferta, o en el caso de las obras

de construcción, tanto públicas como privadas, el **proyecto de ejecución** aprobado.

Se ha practicado desde siempre una política de máxima colaboración en la **satisfacción de las necesidades del cliente** mediante el estudio de los proyectos presentados con el fin de detectar áreas de mejora y proponer variaciones que puedan suponer una mayor satisfacción en la ejecución de los mismos.

Tal y como se ha comentado en el punto anterior, se mide la satisfacción de nuestros clientes mediante la elaboración de **encuestas anuales de satisfacción** de forma que se pueda estimar numéricamente el correcto seguimiento de las expectativas y necesidades de nuestro clientes.

Desde la empresa siempre se ha valorado la satisfacción del cliente, y se han mantenido relaciones comerciales con clientes durante largos periodos de tiempo, basadas en la confianza mutua. Por ello, en las obras y servicios ejecutados por Melchor Mascaró siempre se dispone de un **interlocutor con perfil técnico** para atender a las quejas, sugerencias y peticiones de los clientes. Actualmente no se dispone de un registro unificado de dichas peticiones, quejas o reclamaciones, siendo controladas en cada caso por el técnico responsable del proyecto

No existe un **objetivo** numérico, pero se pretende dar respuesta en todos los casos a las incidencias comunicadas por los clientes.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Desde el año 2000, se cuenta con certificación en materia de calidad (ISO 9001) con una integración progresiva en todos los niveles jerárquicos de la organización de diferentes normas de gestión.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la evolución de los **sistemas de gestión** implantados en la organización a lo largo del tiempo

Año	Certificación		Entidad	Nº certificado
2000	ISO 9001	Sist. Gestión Calidad	AENOR	ER 1285/2000
2002	ISO14001	Sist. Gestión Ambiental	AENOR	GA 0261/2002
2005	OHSAS 18001	Sist. Gestión Seguridad y Salud	AENOR	SST 0014/2005
2007	EMAS (*)	Reglamento Europeo de Ecogestión-Ecoauditoría	AENOR	VM 09-008
2010	SGE 21	Sist. Gestión Ética y RSC	TÜV	103/10
2018	SIGES	Sist. Gestión Empresa Saludable	AENOR	ES 0003/2019

(*) En el área de servicios (recogida RSU, limpieza viaria y jardinería).

Los certificados emitidos por AENOR se pueden verificar en la página web www.aenor.com

El certificado en materia de gestión ética y responsabilidad social corporativa (SGE21 certificado por TÜV) se puede comprobar en www.foretica.org De forma sistemática en todos los proyectos de obras y servicios ejecutados por la empresa se establece un **plan de calidad** que busca el cumplimiento de las condiciones del cliente.

En el caso de las obras de construcción, además el plan de calidad es la herramienta para asegurar que la ejecución de las mismas es acorde con la normativa aplicable en materia de **calidad y seguridad** de forma que, al ponerlas a disposición de los usuarios, estén en perfectas condiciones de uso.

Como parte de la documentación de carácter general creada para la organización de la calidad y el resto de aspectos relacionados, se dispone de un **manual de gestión integral** en el cual se recogen aspectos de calidad, medio ambiente, responsabilidad social corporativa y seguridad y salud. Dicho manual analiza todos los **procesos de la empresa** y su vinculación con los diferentes **grupos de interés**

El **código ético** creado en el año 2010 durante la implantación de la norma de gestión ética y responsabilidad social, está vinculado con el resto del **sistema de gestión integral** de la empresa, de forma que contempla aspectos de calidad, medioambiente o seguridad y salud.

Se dispone de un **comité de gestión ética e igualdad** integrado por representantes de los trabajadores de las diversas áreas de la empresa y por igual número de

personas de la organización que se reúne de forma semestral para analizar los avances en materia de Responsabilidad Social Corporativa, aprobar las acciones emprendidas, así como proponer nuevas líneas de actuación.

Dicho comité también es el responsable de la aprobación y seguimiento del código ético de conducta.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD / LOPD)

Se gestiona un archivo físico de historias clínicas con un alto impacto en materia de LOPD, así como información de todos los clientes de la organización.

El Grupo Melchor Mascaró cuenta con una política en materia de gestión ética y responsabilidad social que está integrada en la **política de gestión integral**. Además, se dispone de una **política de seguridad de la información** que está siendo implantada durante el ejercicio 2019 y que se encuentra disponible en la web de la organización.

Se está impartiendo **formación e información** a la plantilla de la organización en referencia a la seguridad de la información.

El Grupo Melchor Mascaró incluye en su **código ético de conducta** destinado a regular sus relaciones con los diferentes grupos de interés aspectos relativos a la salvaguarda de la información de los diferentes grupos de interés de forma que se complementa con la política de seguridad de la información.

Además de los sistemas implantados indicados anteriormente, se está trabajando en la implantación de la ISO 27001, relativa a **gestión de la seguridad de la información**.

Dicha implantación tiene como objetivo primordial el Archivo de Historias Clínicas, por tratarse de un servicio en el que el riesgo de incumplimiento en materia de protección de datos es especialmente crítico.

Para integrar todos estos aspectos en la entidad, la **política de gestión integral** está disponible en la web de la organización igual que la **política de seguridad de la información** y se entrega a todo el personal de nueva incorporación junto con el **manual de entrada** de la organización.

Además, las políticas se encuentran expuestas en los diferentes lugares de trabajo de la empresa.

Durante el ejercicio 2019, se ha impartido formación a 155 personas en estos aspectos.

Desde el año 2010 se dispone de **documento de seguridad en materia de LOPD**, el cual es revisado de forma periódica para asegurar su vigencia y adaptar los diferentes cambios normativos en estos aspectos.

Por otra parte, se ha comunicado a la **Agencia Española de Protección de Datos** la gestión de diferentes ficheros, en función de las actividades de la empresa, y de sus necesidades de gestión.

Se dispone de correo electrónico para la comunicación de cualquier **incidencia en materia de protección de datos**. lopd@melchormascaro.com

Por otra parte, el **canal de denuncias** establecido a nivel general, puede utilizarse para comunicar cualquier incidencia en materia de protección de la información sujeta al RGPD y la LOPD o a cualquier otra información confidencial del cliente o de cualquier grupo de interés.

No se han recibido **comunicaciones o denuncias** en materia de protección de datos en el año 2019.

Prospección al cliente

Melchor Mascaró dispone de personal técnico que mantiene el contacto con el cliente a lo largo de toda la ejecución de los proyectos en los que nos implicamos, manteniéndolo informado y recabando su "feedback" para conocer y satisfacer sus expectativas.

No hay duda de que el "cliente" es uno de los factores clave dentro del Grupo Melchor Mascaró.

La percepción que tienen nuestros clientes es un pilar fundamental a la hora de definir nuestras líneas estratégicas. De ahí que tenemos establecidos y sistematizados unos **mecanismos de recogida de información** que nos ayudan a perfilar sus necesidades. Desde los inicios de la implantación del sistema de gestión en 1999 Melchor Mascaró tiene definida una sistemática de recogida de información de sus clientes, documentada en los procedimientos "Satisfacción clientes" y "Control de productos no conformes, reclamación de cliente, acciones correctoras y preventivas".

Las herramientas utilizadas para la captación de datos son **las encuestas, las reclamaciones, las no conformidades y la comunicación** constante de carácter informal.

Se ha de considerar que la empresa tiene una **trayectoria** de más de 50 años, durante la cual se ha mantenido una **relación directa** con muchos de los clientes privados, así como con los técnicos de las diferentes administraciones para las que se ha prestado servicio.

Relación duradera con los clientes

Con diversos clientes se mantiene una relación comercial de muchos años.

Una de las líneas estratégicas de la organización está vinculada a la Responsabilidad Social Empresarial. Las **acciones en materia de RSE** pueden estar vinculadas a expectativas de diferentes grupos de interés, incluidos los clientes, especialmente cuando afectan al ámbito local, ya que habitualmente se trabaja con empresas de Baleares.

En la misma línea, en casos de **situación de emergencia** derivada de catástrofes naturales o de accidentes mayores, las administraciones, como clientes públicos, han recurrido de forma directa a los servicios de Melchor Mascaró, dado su gran parque de maquinaria y la capacidad de respuesta.

Para mantener una posición de liderazgo tanto en el sector de la construcción como en el sector de servicios Melchor Mascaró realiza una constante labor de búsqueda de **alianzas** con empresas punteras para lograr una situación ventajosa para ambas empresas. Dichas alianzas afectan a los clientes, pero también a proveedores, o a la competencia.

La visión de Melchor Mascaró en cuanto a sus clientes es la de crear **relaciones de confianza** perdurables en el tiempo, buscando la satisfacción del cliente como uno de los pilares de la forma de actuar de la empresa. Por ello, la organización cuenta con una gran cartera de clientes fidelizados, que recurren a ella para la realización de obras de diversa índole, así como para la prestación de servicios.

En este sentido, con algunos grupos empresariales se mantiene relación desde hace más de 25 años, tales como promotoras profesionales o cadenas hoteleras.

Desde su fundación, el **trato personalizado** ha sido una de las señas de identidad de Melchor Mascaró, por lo que siempre se ha promovido el contacto directo con el cliente como forma de interactuar y de recibir información relevante sobre sus necesidades presentes y futuras.

Durante la valoración por parte de la Alta Dirección de la satisfacción del cliente, se cuenta con resultados de las encuestas realizadas, información sobre el desarrollo de los proyectos (modificaciones, incidencias, etc.) así como la retroalimentación directa con el cliente.

Por otra parte, la empresa participa, junto con otras de su sector, en diversas **compañías de soporte de suministro**, y todas las alianzas que se crean se realizan con una visión a medio o largo plazo. También se formalizan **uniones temporales de empresas** con entidades de la competencia del Grupo Melchor Mascaró, ya sean locales o nacionales, para la ejecución de diferentes proyectos.

Además, se dispone de instrucción de compras la cual incluye apartados específicos en materia de **subcontratación** y compras a **proveedores**. Una de los factores clave en la relación con los proveedores es la continuidad de la misma, con el

objeto de prosperar de forma conjunta. Dadas las características del mercado Balear, algunas empresas con las que se interactúa a lo largo del tiempo pueden asumir roles diferentes, tanto como clientes como como asociados, competencia o proveedores.

Acercar la RSE al consumidor final

En general, Melchor Mascaró trata con clientes tipo administración pública o grandes promotores, y desde el 2015 ha apostado por las redes sociales para hacer llegar las acciones en materia de RSE a los usuarios finales.

Como forma de **difundir los aspectos de RSE** público en general, y también al conjunto de la plantilla, en base a uno de los **objetos de programa** específico “Smiling Worker” (programa para mejorar la integración del personal con la organización) se ha optado por el establecimiento de diversas redes sociales de la empresa, en las cuales se da difusión a iniciativas ambientales y **sociales**, formaciones

realizadas o aspectos de innovación en la empresa, entre otros.

Los **informes de progreso del pacto mundial** elaborados desde el 2010, han sido una de las principales vías de comunicación de la empresa de su evolución en materia de RSE.

Además de esta labor de difusión, se han establecido los mecanismos para que la documentación que recoge los **principios de gestión ética** se difunden a través de la página web de la organización, tales como el **canal de denuncias** que está a disposición de todo el público en general en la web de la organización.

Por último, en los concursos públicos en materia de recogida y gestión de RSU, si el pliego de condiciones lo permite, se establece como mejora la oferta de **acciones de sensibilización para la comunidad o acciones de tipo social**. En estas materias, de forma que las campañas para mejorar la recogida de residuos y el reciclaje puedan tener difusión a nivel del usuario final.

En el ejercicio 2019 se ha ofertado en un total de 10 concursos esta mejora, que son todos aquellos que la admitían.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

La empresa cuenta con un catálogo de beneficios sociales, así como información sobre derechos laborales que se incluye en el manual de entrada para nuevos empleados. En las formaciones para la implantación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable, se ha detectado que el conocimiento entre la plantilla de algunos de estos beneficios sociales es desigual, por lo que se han reforzado las campañas de comunicación al respecto.

En todos los casos, se contemplan los **beneficios sociales** que recogen los distintos **convenios colectivos** de aplicación en la empresa.

Para acercar dichos beneficios a la plantilla, se dispone del **Intranet** en la organización, en la que se comunican novedades que afecten a la misma, se dispone de acceso a los **predicamentos** e instrucciones de la organización, y en función del perfil de cada usuario, se dispone de diversas herramientas.

Además, se da difusión a diferentes **iniciativas** de beneficio de la plantilla que pueden surgir de forma puntual, como **promociones** o **descuentos**.

Uno de los aspectos en los que la empresa ha incidido como caballo de batalla para ir más allá del mero cumplimiento legal, es en el ámbito de la seguridad y salud. Además de la **certificación OHSAS**, en vigor desde 2005, para el año 2020 está previsto implantar la ISO 45001 en sustitución a OHSAS. Durante el 2018 se ha implantado el **Sistema de gestión de Empresa saludable**, siendo auditado por parte de AENOR.

La implantación de esta nueva certificación viene motivada por el análisis de los **índices de absentismo** vinculados a situaciones laborales y no laborales.

La inclusión de las contingencias comunes, es decir, de las bajas por motivos extra laborales, se considera

importante, aunque en este caso la capacidad de maniobra de la empresa es menor.

En la siguiente tabla se puede apreciar la distribución de las bajas por contingencia común en el último año, en base a los datos aportados por Mutua Balear.

	Nº Bajas	Días de baja	Media plantilla	Índice Incidencia	Media días por baja
Melchor Mascaró S.A.U.	371	7650	709	523,27	20,62
Net i Fresc S.L.	20	258	37	540,54	12,90
Gravera Sa Torre S.L.	0	0	2	0,00	0,00
Mascaró Martorell Grup S.L.	0	0	1	0,00	0,00

Índice de incidencia: Nº de bajas por cada 1.000 empleados

En los últimos años, se observa una tendencia ascendente en las bajas por contingencia común.

	Índice Incidencia			Media días por baja		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Melchor Mascaró S.A.U.	399,38	523,46	523,27	25,32	15,27	20,62
Net i Fresc S.L.	416,67	305,56	540,54	36,80	11,36	12,90
Gravera Sa Torre S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mascaró Martorell Grup S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Hay que considerar que el Grupo Melchor Mascaró apuesta por la **continuidad de su plantilla** con un porcentaje elevado de personal fijo. Ello implica que se va produciendo un envejecimiento de la población activa de la organización, lo que supone un **reto** que se ha de afrontar de manera holística, tratando no solo los aspectos de salud directamente vinculados con el trabajo desarrollado, sino también aquellos hábitos que pueden contribuir a la salud en todas sus formas.

Dado el éxito que ha tenido la **implantación** de los anteriores **sistemas de gestión** en la empresa, se decide implantar el **sistema de gestión de empresa saludable** como medida para dotar al concepto de empresa saludable de una estructura orgánica en el seno de la organización, y asegurar su **continuidad** en el tiempo.

A todo ello cabe añadir que la implantación de dicho sistema de gestión se considera alineada con las líneas estratégicas de la empresa, las cuales desde el 2017 tienen en cuenta los **ODS** entre los que se incluye la formación y la promoción de la salud.

Para contribuir a la integración del personal e informarle de los aspectos relativos a los beneficios sociales de la empresa, el personal, en el momento de incorporarse a la empresa, recibe un **manual de entrada**.

Dichos manuales, que se encuentran personalizados en función de las distintas áreas de trabajo, incluye información sobre la estructura de la empresa, datos de contacto, normativa interna, procedimientos para la gestión de las necesidades del empleado (vacaciones, bajas, permisos, maternidad, gestión de conflictos, uniformidad, ...), así como información en materia de medio ambiente y de prevención de riesgos laborales directamente relacionadas con su puesto de trabajo.

Todo ello se complementa con un directorio de contacto para que el empleado pueda saber a quién dirigirse en busca de información.

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Se dispone de un protocolo de actuación, con diversas vías de información, para la resolución de conflictos relacionados con situaciones de acoso, abuso, discriminación o intimidación. Durante el año 2019 se ha activado en 1 ocasión.

El **código ético** establece las bases sobre las que se deben cimentar las relaciones entre la plantilla y la organización, así como entre todas las personas que integran la empresa.

Basándose en los preceptos recogidos en el código ético, como parte de los objetivos planteados en el **plan de igualdad** de la entidad, se aplican acciones positivas para la integración de personas en función de su género en aquellas actividades con un sesgo muy marcado en este aspecto.

Por otra parte, en todos los centros de trabajo fijos se dispone de **buzón de sugerencias** gestionado por el departamento de gestión integral. Además desde la empresa se practica una política de puertas abiertas para que todo el personal pueda plantear quejas, dudas o sugerencias a los distintos departamentos que incluye al Consejo Ejecutivo

Se dispone de **protocolo frente a situaciones de acoso** al cual se le ha dado difusión entre la plantilla.

Dicho procedimiento prevé diversos **canales de comunicación**, de forma que las personas de la organización puedan hacer llegar su inquietud por diferentes vías, para el estudio del caso y la adopción de medidas correctoras.

Durante el ejercicio 2019 se ha activado en una ocasión el protocolo para prevenir situaciones de acoso laboral, adoptándose medidas cautelares o correctivas en todos los casos.

Aparte de las denuncias relativas al protocolo de acoso, no se han registrado **quejas formales** durante el ejercicio 2019

Compromiso del empleado con la entidad

Desde la alta dirección de la empresa, fruto de sus raíces familiares, se ha promovido en todo momento una política de puertas abiertas hacia cualquier miembro de la plantilla, lo que ha propiciado desde siempre un ambiente de trabajo que facilita el compromiso del empleado con la entidad.

En abril de 2017 se propone una iniciativa destinada a la plantilla de la organización, el **programa "Smiling Worker"**. Dicho programa abarca desde el 2017 hasta el 2020, con varios objetivos:

1. Implicar al personal en el conjunto de la empresa.
2. Contribuir a gestionar el conocimiento en el seno de la organización.
3. Promocionar la seguridad y salud de forma "no tradicional".
4. Fomentar la difusión de las acciones emprendidas en materia de responsabilidad social corporativa entre toda la plantilla. Dicha iniciativa marca objetivos a medio plazo y ha tenido una buena acogida entre la plantilla.

Se ha potenciado la difusión de información de la empresa a través de **Intranet** de la organización, para todo el personal de oficinas y técnico, así como a través de las redes sociales con el fin de transmitir

dicha información al resto de la plantilla y a la sociedad en general.

Como parte de la **estrategia de comunicación** del programa "Smiling Worker", se creó un hashtag, #smilingworker, que se ha incluido en la difusión realizada en las redes sociales de todos los eventos relacionados con el programa, y en el apartado de promoción de la salud además se utiliza el hashtag #empresasaludable.

Por último, en la **encuesta de clima laboral** del año 2017 (última realizada) se incluyó un apartado para valorar el grado de identificación de la plantilla con la entidad.

No discriminación por raza

La no discriminación por motivos de origen se controla a través del estudio de los perfiles de diversidad de la empresa. En dicho estudio se evidencia la multiculturalidad de la organización.

El **código ético** del Grupo Melchor Mascaró establece de forma explícita el rechazo a cualquier tipo de discriminación por razón de género, religión, procedencia o raza.

Se tiene en consideración las previsiones de los diferentes **convenios colectivos** la hora de desarrollar acciones en función de la procedencia o las creencias de la plantilla.

Durante la revisión anual por parte de la dirección de los diferentes objetivos e indicadores de la organización, se elabora un **perfil de diversidad** que recoge la procedencia de todas las personas que integran la empresa.

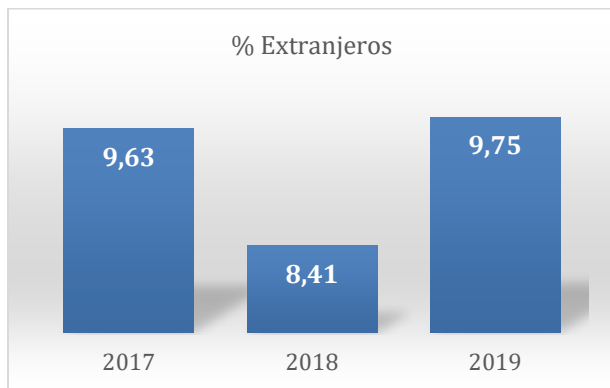
NACIONALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ARGENTINA	3	0,42%
BELARUS	1	0,14%
BRASIL	2	0,28%
BULGARIA	6	0,84%
CAMERÚN	1	0,14%
COLOMBIA	5	0,70%
CUBA	3	0,42%
DOMINICANA (REPÚBLICA)	2	0,28%
ECUADOR	4	0,56%
ERITREA	1	0,14%
ESPAÑA	648	90,25%
FEDERACIÓN DE RUSIA	1	0,14%
FRANCIA	1	0,14%
ITALIA	2	0,28%
MALÍ	2	0,28%
MARRUECOS	25	3,48%
NIGERIA	1	0,14%
RUMANIA	2	0,28%
SENEGAL	5	0,70%
URUGUAY	1	0,14%
VENEZUELA	2	0,28%

Toda la información referida a la plantilla que aparece en la presente tabla está referenciada a los datos a día 31/12/2019, pudiéndose dar ligeras variaciones durante el año en función de contrataciones temporales.

En total se dispone de personas procedentes de 21 naciones distintas.

Respecto al año anterior ha aumentado ligeramente el número de nacionalidades (19 en el 2018).

En el periodo 2017-2019 el número de nacionalidades se mantiene en torno a 20 y el porcentaje de extranjeros se ha mantenido sobre el 9% tal como se puede ver en las siguientes graficas:



21 y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas se dispone de **Informe de Progreso anual**. En dicho documento se aporta información sobre la gestión de la empresa en materia de seguridad y salud.

La empresa realiza un seguimiento exhaustivo de los **indicadores de siniestralidad** y anualmente elabora un informe que los resume y sistematiza. Todos los indicadores de siniestralidad están desglosados en función del sector específico de actividad.

En el año 2019, Melchor Mascaró S.A.U. ha merecido el **bonus de baja siniestralidad** en el área de construcción, y desde el año 2010, en que se implantó la normativa que regula el bonus por baja siniestralidad, ha recibido un total de 270.714,65 por el cumplimiento de los índices legales de siniestralidad establecidos anualmente. Este año 2019 ha recibido un total de 54.164,18€.

Combatir y erradicar todas las formas de extorsión

Se cuenta con un código ético al cual están sujetas todas las personas que actúan en nombre de la entidad, así como clientes y proveedores. Además, se ha establecido un canal de denuncias de forma que se puedan gestionar cualquier posible situación en la que se sospeche que puede haberse dado una mala praxis.

El **código ético** establece limitaciones a ciertas prácticas en relación con los proveedores o con el resto de la plantilla.

Estas limitaciones están desarrolladas en la normativa interna de la organización. Se dispone de una **instrucción sobre comunicación y acción comercial** que regula la aceptación o entrega de regalos por parte del personal de la entidad, establece los límites que se consideran adecuados en cada caso y establece mecanismos para la resolución de posibles conflictos.

Por otra parte, el **canal de denuncias** permite recoger cualquier comunicación en materia de extorsión. No se han recibido comunicaciones en este sentido.

Accidentes laborales

La empresa desarrolla su actividad en diversos campos, por lo que la accidentabilidad es tratada de forma diferenciada en cada una de las actividades realizadas. En general, la evolución de la siniestralidad es positiva, en especial en el área de construcción. La práctica totalidad de los accidentes de los últimos años han sido declarados como leves, disponiendo de sistemática integrada para su estudio y prevención.

Los aspectos relativos a la seguridad y salud en el trabajo están incluidos en la **política de gestión integral** de la organización.

La **certificación OHSAS** ha permitido desde su implantación en el 2005, estructurar la gestión de la seguridad y salud laboral en el seno de la organización.

Por otra parte, y con el fin de actuar de forma transparente, desde la implantación de la norma SGE

Además de la normativa interna y de la posibilidad de denunciar conductas irregulares, el **proceso de gestión económica financiera** está marcado por el Consejo Ejecutivo siempre de acuerdo con las **líneas Estratégicas de la organización** desde el mismo Consejo asigna la distribución de los recursos para alcanzar los objetivos marcados.

Se dispone de un **sistema de control analítico** en función de los diferentes proyectos de obra o servicios a ejecutar.

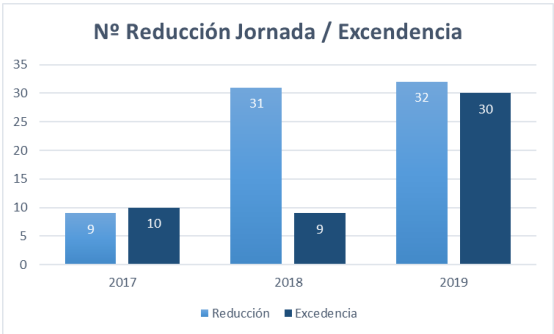
Este sistema permite controlar y llevar a cabo un exhaustivo seguimiento actualizado de resultados obtenidos con la ejecución de los diferentes proyectos.

Cada uno de los proyectos de obra o prestación de servicio **se gestiona de forma individualizada** con el seguimiento de su presupuesto respecto al coste real, así como todas las modificaciones o **medidas** solicitadas por el cliente **ofertadas** por el equipo técnico responsable.

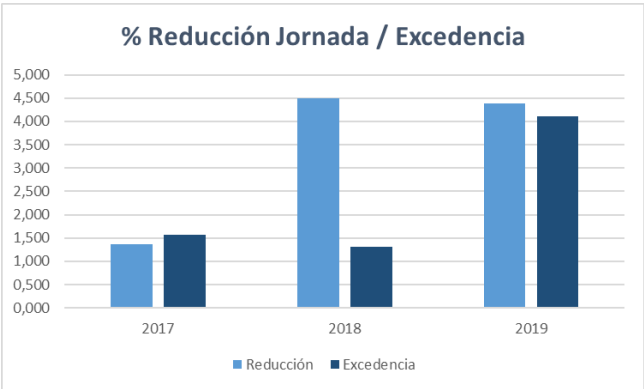
Conciliación familiar y laboral

La empresa tiene establecidos diferentes mecanismos para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral. Dichos mecanismos dependen de la actividad desarrollada por cada persona de la plantilla, pero pueden incluir mecanismos para el teletrabajo, horarios flexibles, y en algunos casos, la posibilidad de disfrutar de vacaciones por horas.

En cada caso, las políticas de conciliación aplicadas se basan en el **convenio colectivo** de aplicación, así como en las disposiciones legales de referencia.



La empresa dispone de **indicador sobre porcentaje de personas que acceden a medidas de conciliación** según aparece a continuación.



En los dos últimos años se observa un aumento en el uso por parte de la plantilla de las medidas de conciliación.

En referencia al **teletrabajo**, todo el personal técnico puede acceder al mismo, aunque su aplicación puede depender de diversos condicionantes. Del seguimiento de las encuestas realizadas en el marco del programa “Smiling Worker” se desprende que la posibilidad del teletrabajo no es conocida por todo el personal técnico.

Como parte de las políticas de conciliación, se está elaborando un documento para consensuar con los representantes de los trabajadores durante el año 2019 en materia de **desconexión digital y laboral** en función de las categorías y los cargos desempeñados.

En general, la actividad de la empresa no implica **trabajo a turnos o nocturno** si bien en determinadas actividades, como la recogida de RSU, sí que una parte importante del personal ha de trabajar de noche.

De igual forma, en el caso de la lavandería industrial, la actividad debe iniciarse en horario nocturno por parte de un grupo reducido de personas con el fin de que el resto de la planta pueda realizar su labor con normalidad.

Durante el periodo estival, el personal administrativo y técnico puede optar por realizar jornada continua, y en el caso de los diferentes servicios y obras, se pueden dar reestructuraciones de horarios de trabajo para mitigar los efectos del calor.

Durante el ejercicio 2019, un total de 14 hombres han accedido al **permiso por paternidad** Durante el mismo periodo, han disfrutado de **permiso de maternidad** 6 mujeres, y en cinco de los casos, además, se ha suspendido el contrato de trabajo por situación de **riesgo durante el embarazo** previamente a la baja maternal. En todos los casos, se ha producido la reincorporación tras la baja.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Todos los procesos de selección de personal son abiertos, y se publicitan tanto de forma interna, a través de la Intranet de la empresa, como externamente. Por otra parte, la captación de currículums se realiza por medio de una plataforma digital de acceso público por medio de nuestra página web. Apartir de dicha información, el departamento de RRHH realiza una selección basada en las aptitudes necesarias para el desempeño de cada puesto de trabajo. Como parte de la política de contratación de la empresa, no se realizan ofertas de trabajo a personas vinculadas con entidades de la competencia directa. Por otra parte, en determinados casos, se establecen cláusulas contractuales de no competencia con algunos de operarios.

La **selección de personal** se basa en criterios de idoneidad para el puesto de trabajo, capacidades y conocimientos del personal aspirante al mismo y requisitos específicos del puesto de trabajo ofertado.

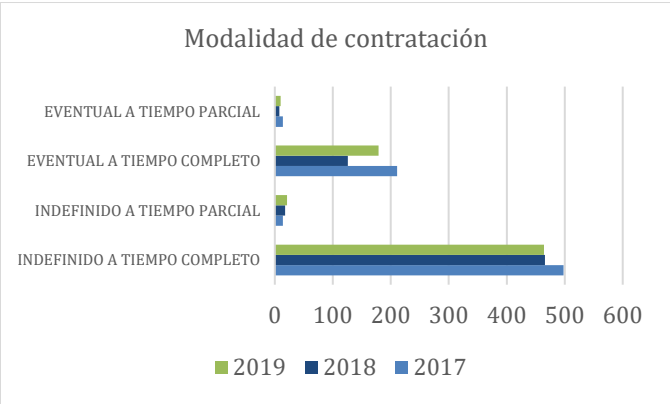
En la publicación de ofertas de empleo se siguen **criterios de lenguaje no sexista** y en caso de varios candidatos de igual valía, se tienen en consideración criterios de **acción positiva** en materia de género.

Todos los empleados cuentan con **contrato de trabajo** escrito, en la siguiente tabla se puede observar la distribución de los mismos en el año 2019:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PLANTILLA	%	HOMBRES	MUJERES
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	464	68,84%	394	70
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	21	3,12%	7	14
EVENTUAL A TIEMPO COMPLETO	179	26,56%	168	11
EVENTUAL A TIEMPO PARCIAL	10	1,48%	7	3
Total (*)	674	100%	576	98

(*) En base a los datos referidos a la situación a fecha 31/12/2019, pueden darse discrepancias respecto a la media anual por contrataciones temporales.

En los últimos años, se mantiene el predominio de la contratación indefinida, especialmente en el caso del tiempo completo



Buen ambiente laboral

Se dispone de sistemática para conocer la valoración de la plantilla mediante la realización periódica de encuestas de clima laboral.

La empresa cuenta con diferentes **beneficios sociales** los cuales pueden variar en función del puesto de trabajo desempeñado y del área productiva.

Dichos beneficios se indican en el **manual de entrada** al empleado, y durante las campañas de formación en materia de empresa saludable se ha reiterado dicha información, recabándose de todos los participantes su "feed back" en estos aspectos mediante encuestas específicas.

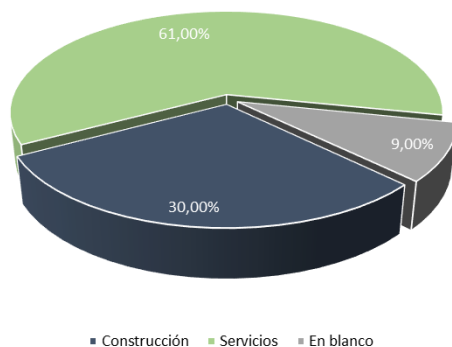
Todo el personal, en el momento de incorporarse a la empresa, recibe un manual de entrada en función del trabajo desempeñado, con el fin de facilitar la incorporación e integración de la persona en la organización.

Con el fin de valorar de forma cualitativa la valoración del personal en diferentes aspectos, se establece en el **procedimiento de gestión de personal** la realización de forma trienal de una **encuesta de satisfacción** entre el personal.

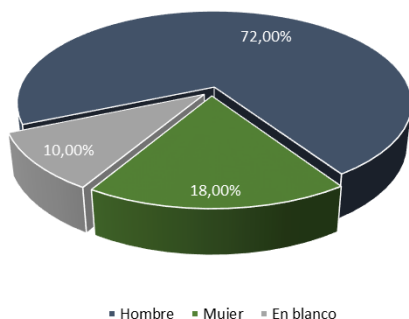
En la última encuesta de clima laboral realizada en junio de 2017 por el Grupo Melchor Mascarúa, la participación registrada fue del 66%.

La distribución de la participación se puede ver en los siguientes gráficos:

Porcentaje participación por área actividad



Porcentaje participación por género



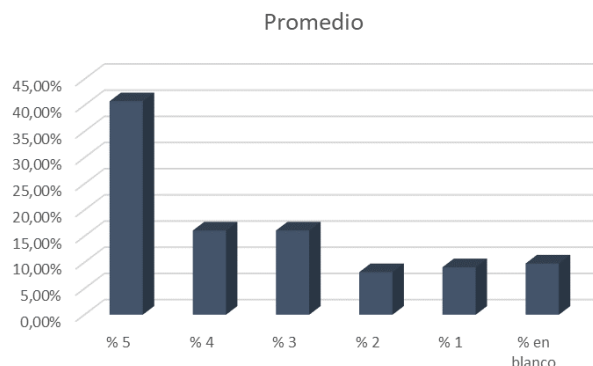
Está previsto que durante el 2020 se realice nuevamente la encuesta.

La encuesta realizada contaba con 22 ítems, valorados del 1 al 5, en referencia a diversos aspectos de la gestión de la empresa en materia de conciliación, igualdad, trato con los responsables, organización interna y sentimiento de pertenencia a la empresa.

Parte de los apartados de la encuesta de clima laboral han servido como punto de partida para la **revisión del diagnóstico del plan de igualdad** de la organización.

El valor 5 hace referencia a la mejor valoración, y el valor 1 a la peor en cada una de las preguntas.

En promedio, de los resultados globales de todos los puntos obtenidos, se puede observar en el siguiente gráfico:



En líneas generales, la **valoración de la plantilla** ha sido positiva en los diferentes puntos consultados, ya que prácticamente en el 45% de las ocasiones se ha valorado de forma muy positiva la pregunta realizada.

Los **mejores resultados** se han obtenido en los apartados sobre la definición de rol (69,25%), la forma de transmisión de instrucciones por parte de los superiores (53,12%) y la pregunta sobre si sabría cómo actuar ante una situación de acoso (52,47%).

El aspecto con **peor valoración** ha sido la remuneración en función de las tareas y funciones desempeñadas, donde el resultado negativo ha supuesto un 28,82% de las respuestas.

Formación del empleado para el desarrollo de su actividad

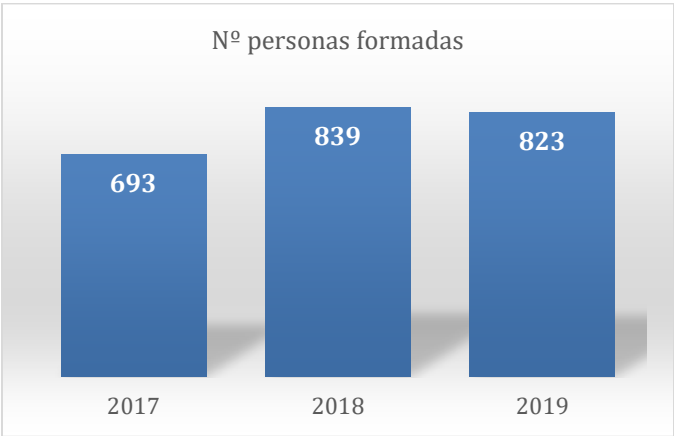
La sistemática para detectar las necesidades formativas que después se plasman en el plan de formación anual está abierta a todos los responsables de departamento, de forma que puedan indicar necesidades detectadas o emergentes en la formación del personal con dependencia jerárquica directa. Además, la empresa apuesta por la formación interna.

En cada caso, la formación del personal de la empresa se ajusta a lo que pueda disponer el convenio colectivo de aplicación

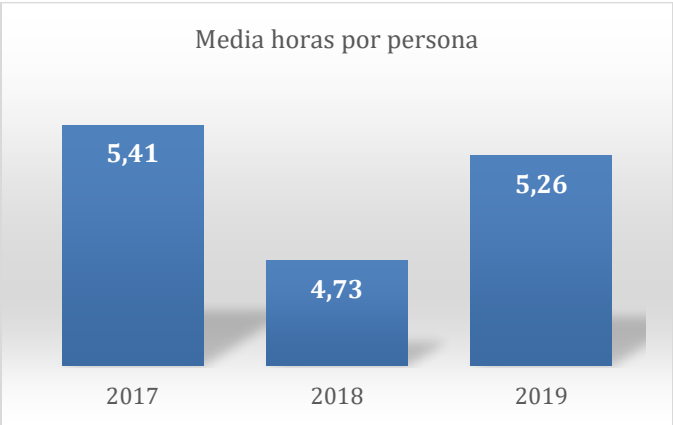
Es especialmente relevante en el caso sector de construcción, y así, por ejemplo, se dispone de acreditación por parte de la Fundación Laboral de la Construcción, nº 0605090585, para la impartición de la formación reglada conforme al convenio colectivo sectorial del Sector de la Construcción

Durante el ejercicio 2019, ha recibido formación un total de 823 personas, contando con el personal eventual, por lo que se considera que el 100% de la plantilla ha recibido formación durante el periodo.

En los dos últimos años se observa un incremento respecto al 2017 en el número de personas formadas por el mayor número de incorporaciones.



De media, cada trabajador ha recibido 5,26 horas de formación durante el año 2019 considerando la plantilla en base a los datos de cotización proporcionados por Mutua Balear

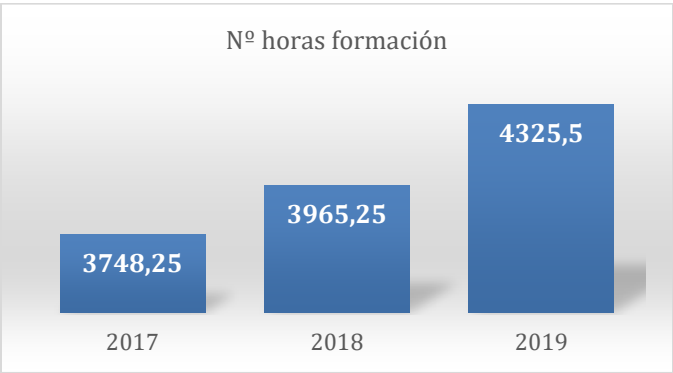


La media de horas de formación se mantiene entorno a las 5 horas por trabajador y año.

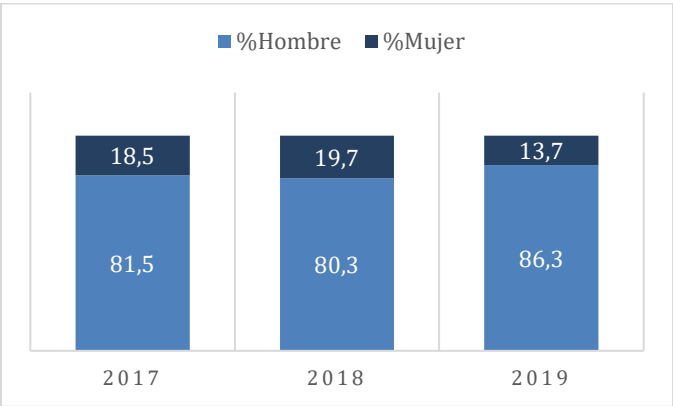
La distribución de horas de formación por categorías y genero se puede observar a continuación:

Horas de formación	Hombre	Mujer
Personal Técnico	1007,5	369,75
Personal Administrativo	99,25	140,25
Mandos Intermedios	303,25	11
Personal Productivo	2226,75	167,75
Total por género	3636,75	688,75
Total Horas formación	4325,5	

En total se han impartido 4325,5 horas de formación a la plantilla del grupo Melchor Mascaró.



La distribución del número de participantes en las distintas formaciones por géneros, se observa a continuación:



De las acciones todos los años, el porcentaje de participación femenina es superior a la medida de personas de género femenino presentes en la organización, derivado de las acciones contempladas en el **plan de igualdad**

El **plan de formación** se establece de forma anual, y se dispone de mecanismos establecidos para captar las necesidades formativas de la plantilla

Para ello, a principios de cada año, los responsables de departamento, conjuntamente con el departamento de gestión de personas, analizan las necesidades de formación de los diferentes puestos de trabajo, y se realiza una planificación para cubrir las necesidades detectadas.

Dicha planificación es flexible, para adaptarse a nuevos requerimientos que puedan surgir durante el año, a solicitudes de formación por parte de cualquier trabajador, o a la disponibilidad de formaciones externas que puedan ser de interés.

En los diferentes apartados de la presente memoria se pueden recopilar datos parciales relativos a acciones formativas vinculadas al apartado en consideración.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

La empresa cuenta con representación sindical en los diferentes sectores de producción en los que interviene. Dada la diversidad de sectores productivos son de aplicación diferentes convenios colectivos generales, y en determinados casos, se han negociado convenios propios de la empresa, con el fin de mejorar las condiciones recogidas en el convenio general de aplicación. En relación a las elecciones sindicales, la empresa pone a disposición de los trabajadores las instalaciones que sean necesarias para llevarlas a cabo, al igual que para la realización de cualquier otra actividad sindical que se solicite.

Todo el personal está sujeto a **convenio colectivo**, y en determinados servicios se cuenta con **convenios colectivos propios** de empresa, en los cuales se tratan aspectos como las tablas salariales, en el caso de que no las contemple el convenio general, gestión de horarios o aspectos de seguridad y salud.

El 100% del personal de la empresa está cubierto por los diferentes convenios colectivos de aplicación en función del sector en el que desempeñe sus funciones

En función de la plantilla media de cada área productiva de la empresa, se cuenta con representantes de los trabajadores o comités de empresa, con los cuales se mantienen reuniones periódicas para tratar de todos los aspectos que afectan a la plantilla.

Empresa (Convenio)	Representación
Melchor Mascaró (Recogida RSU y Limp. Viaria)	Delegados de personal
Melchor Mascaró (Jardinería)	Delegados de personal
Melchor Mascaró (Construcción)	Comité de empresa
Melchor Mascaró (Depuración agua)	Delegados de personal
Melchor Mascaró (Lavandería)	No se han celebrado elecciones
Melchor Mascaró (Oficinas y despachos)	No aplica legalmente
Net i Fresc (Recogida RSU y Limp. Viaria)	Delegados de personal
Mascaró Martorell Grup	No aplica legalmente
Gravera Sa Torre	No aplica legalmente

En el caso de las contratas de servicios de recogida de RSU y limpieza viaria, así como de jardinería, como ninguno de los centros alcanza un total de 50 trabajadores, se cuenta con delegados de personal.

Aquellas empresas o actividades con menos de 6 trabajadores no cuentan con representación sindical según normativa española.

Además de esta representación de carácter general, se dispone de un **Comité de Gestión Ética el igualdad**, el cual está integrado por representantes de las diferentes actividades de la empresa, y en el caso de Melchor Mascaró construcción, se cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud** para tratar temas relacionados directamente con aspectos de prevención de riesgos laborales.

En el resto de casos, en cada centro se cuenta con uno o varios delegados de personal que además asumen funciones de **delegado de prevención** para tratar aspectos relacionados con la seguridad y salud.

Realización de horas extras no acordadas

La realización de horas extras es voluntaria en todos los casos, excepto en las situaciones de fuerza mayor derivados de los contratos de mantenimientos de infraestructuras. Todas las horas extras realizadas son computadas para su recuperación en tiempo de descanso o su abono.

La realización de horas extraordinarias se rige por lo contemplado en la **normativa básica** así como por lo que contemple el **convenio colectivo** de aplicación en el caso de que disponga de criterios en este sentido.

El **código ético de conducta** reconoce, al igual que la **política de gestión integral** el derecho de asociación de los trabajadores y libre sindicación, y se compromete en dicho documento al cumplimiento de los acuerdos entre empresa y representantes de los trabajadores.

Entre dichos acuerdos se incluyen todos los referidos a la realización de horas extraordinarias, o en el caso de servicio de recogida de RSU, la aplicación de criterios de jornada irregular, por cuanto la actividad puede variar en función del día de la semana.

Además, en función del puesto de trabajo desempeñado, las personas de la organización pueden optar por diferentes medidas de conciliación, tales como flexibilidad en el horario de trabajo, herramientas informáticas que permiten el teletrabajo, posibilidad de gozar de vacaciones por horas, y de dividir las vacaciones sin limitaciones.

En el caso de realización de horas extraordinarias, y siempre cumpliendo con los **criterios legales** en vigor, se puede optar por la recuperación de dichas horas extraordinarias como tiempo de descanso.

Se dispone de buzón de sugerencias en los centros fijos, si bien su uso no es habitual entre los operarios, el cual permite hacer llegar cualquier inquietud en materia de jornada u horario.

Por otra parte, durante el desarrollo de su actividad, la empresa está sometida a revisión por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Como parte de las actuaciones de la inspección, se realiza un seguimiento de la realización de las horas extras por parte del personal.

Evaluaciones de desempeño

La evaluación del desempeño reglada en base a factores objetivos de que dispone la empresa actualmente está centrada en el personal técnico, considerándose necesario ir extendiendo progresivamente estas evaluaciones al resto de la plantilla. En todo caso, las evaluaciones subjetivas que se realizan se contrastan entre diferentes departamentos.

El cumplimiento de los preceptos del código ético se considera una parte primordial de la valoración del desempeño de las distintas personas que integran la organización.

El respeto a la igualdad está recogido en la política de gestión integral, así como en la declaración previa del plan de igualdad de la empresa.

Por ello, los criterios de evaluación de personal son independientes del género de la persona evaluada.

Como parte de las acciones que dimanaban del plan de igualdad, se han llevado a cabo acciones de sensibilización en las que se ha indicado la no discriminación por género en los procesos de evaluación del personal.

Actualmente, la evaluación del desempeño del personal no cuenta con una sistemática establecida, y se basa en criterios subjetivos en muchas ocasiones. Se está trabajando para establecer mecanismos objetivos que permitan valorar el trabajo desarrollado.

Como objetivo de desarrollo de la Intranet de la empresa, se pretende crear una herramienta de cuadro de mando integral, que permita al personal

técnico conocer en cada momento el estado del desarrollo de su responsabilidad

La plantilla no recibe información de forma sistematizada del desempeño global. Sí que existen herramientas para valorar el desempeño del personal técnico y de mandos intermedios en algunos aspectos de gestión como son las incidencias en materia de seguridad y salud, en el seguimiento de aspectos de relevancia ambiental o la gestión en materia de subcontratación

Aunque no existe una evaluación del desempeño formal, sí que se realiza un seguimiento por parte de los mandos intermedios del personal a su cargo.

En función de la productividad y de otros factores se puede dar la rescisión contractual. En la siguiente tabla se pueden observar los despidos que han tenido lugar en el año 2019

GENERO	EDAD		
	<30	30 a 50	>50
Hombre	6	2	0
Mujer	0	0	1

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

La empresa asegura el cumplimiento de todas las cláusulas contractuales. Además, para asegurar que en la cadena de subcontratación no se vulneran estos derechos, las empresas subcontratistas y proveedoras son objeto de un seguimiento por parte de nuestra entidad para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones en materia laboral.

En función del convenio colectivo de aplicación, las obligaciones y derechos de los empleados pueden variar ligeramente. En cada caso el departamento de gestión de personas realiza el seguimiento para asegurar el cumplimiento.

Las empresas del grupo Melchor Mascareño marcan su actividad en **la normativa aplicable** en todos los casos, y en concreto en el marco de las relaciones laborales

Aparte de la normativa que sea de aplicación, **código ético de conducta** recoge el respeto a los acuerdos y cláusulas firmados con todos los empleados de la organización, como parte de sus valores.

Todo el personal de la empresa cuenta **contrato de trabajo** por escrito. Una vez firmado por las partes, en los casos en que se cuenta con representación sindical, según se ha indicado en un apartado anterior se entrega a la misma copia de dichos contratos.

Todos los **canales de comunicación** se encuentran descritos en los procedimientos internos de la empresa. Como parte de dichos canales de comunicación, se cuenta con la política de puertas abiertas por parte de la dirección para que todo el personal pueda hacer llegar sus opiniones e inquietudes.

La empresa dispone de diversos medios para dar difusión a la información hacia el interior (intranet, cartelería, circulares o trípticos informativos) y hacia el exterior (página web, redes sociales, mailings, anuncios en prensa).

Durante el proceso de contratación, el nuevo personal recibe información sobre **medidas de conciliación** disponibles en base al convenio colectivo de aplicación, el puesto de trabajo desempeñado y las condiciones del centro de trabajo al que será adscrito el operario.

En la fase de incorporación la empresa se entrega a todo el personal un **manual de entrada** personalizado en función de las distintas áreas de trabajo, en el cual puede encontrar información sobre las medidas de conciliación de las que puede disfrutar

Por otra parte, se dispone de **buzón de sugerencias** en todos los centros fijos de la empresa, con el fin de que toda la plantilla cuente con un medio para hacer llegar sus opiniones, quejas o sugerencias a la empresa.

Si la queja o sugerencia fuera de mayor trascendencia, también el **canal de denuncia** de la empresa está a

disposición de los trabajadores para poder comunicar cualquier incidencia en base al cumplimiento del contrato de trabajo.

Además, el **Comité de Gestión Ética e Igualdad**, según su reglamento, ha de ser informado de las posibles desviaciones detectadas en materia de cumplimiento laboral, y actúa como garante de la correcta gestión de dichas desviaciones

Por último y como ya se ha comentado, **encuesta de clima laboral** permite conocer la opinión de la plantilla sobre la gestión de la empresa, puede aportar información muy valiosa para una correcta gestión de la plantilla. Como se ha indicado anteriormente, la última encuesta de clima valoraba como aspecto más negativo la retribución en función de las tareas desempeñadas.

Regulación de la aceptación y entrega de regalos

La instrucción de comunicación y gestión comercial establece límites a los tipos de regalos que se consideran aceptables y establece mecanismos para gestionar los posibles conflictos detectados.

Las acciones comerciales con proveedores están reguladas en el **código ético** del grupo empresarial

Como parte de la implantación de código ético, se realizó una acción de comunicación del mismo a todos los proveedores, y en el caso de las empresas subcontratistas, su cumplimiento se establece en todos los casos en el **anexo** de los contratos firmados, con el compromiso explícito de cumplimiento por parte de las empresas subcontratadas en cualquier ámbito de actuación.

En cuanto a normativa interna de la empresa, se dispone de una **instrucción sobre comunicación y acción comercial** que regula la aceptación o entrega de regalos por parte del personal de la entidad, establece los límites que se consideran adecuados en cada caso y establece mecanismos para la resolución

de posibles conflictos. Estos mecanismos están regulados por la **Alta Dirección** y el **Comité de Gestión Ética e Igualdad**.

En el año 2019 no se han detectado incidencias en esta materia.

No discriminación por edad

Melchor Mascaró tiene una larga tradición de mantenimiento de los puestos de trabajo, siendo una práctica habitual el reconocimiento a los operarios con más de 25 años en la empresa durante la celebración de Navidad. El factor edad se tiene en cuenta únicamente a tenor de la implantación de un programa de gestión como empresa saludable, ya que se ha detectado un progresivo envejecimiento de nuestro personal activo, por lo que se están diseñando programas de promoción de la salud dirigidos a diferentes colectivos. Como parte de la apuesta de Melchor Mascaró por la promoción de los jóvenes, se cuenta con acuerdos para el desarrollo de prácticas en materia de formación profesional dual, así como acuerdos de colaboración con diferentes instituciones para la realización de prácticas de grado y de master universitario.

Como parte de los principios de gestión ética, el código ético establece que no se puede dar situaciones de discriminación en ningún ámbito de la plantilla.

La política de gestión integral disponible en la web de la empresa, también establece el trato equitativo a todos los grupos de interés, y en concreto y de forma explícita, a la plantilla.

Las situaciones de discriminación se pueden presentar por diversas causas, siendo una de ellas la edad de las personas.

Como ya se ha indicado al hacer mención de la implantación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable, uno de los objetivos es paliar el progresivo

envejecimiento de la población activa del Grupo Melchor Mascaró.

En el sentido opuesto, y con el fin de facilitar la incorporación de los jóvenes al ámbito laboral, como parte de las acciones que lleva a cabo Melchor Mascaró se dispone de convenios de colaboración con diversas entidades para la formación o la realización de prácticas. Dichos convenios incluyen prácticas universitarias, de formación profesional, y de colectivos especiales, según se puede ver en relación al ejercicio 2019:

Entidad	Nº alumnos	Motivo
Centro Estudios Postgrado (UIB)	1	Prácticas no laborales
Fundación Laboral Construcción	4	Prácticas FLC
Mater Misericordia	1	Discapacidad
Univer. Politècnica Catalunya	1	Prácticas externas curriculares

En total, 7 personas se han beneficiado de las acciones de formación y prácticas realizadas en la empresa, 8 menos que el año anterior.

Se mantienen acuerdos de colaboración con 10 entidades diferentes, con las que se mantienen convenios de forma prolongada en el tiempo.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La empresa se ha marcado disponer de un porcentaje mínimo de personas con discapacidad superior al 3% (mayor al reglamentario). Para promover la incorporación de personas con discapacidad, se cuenta con acuerdos de colaboración con diversas entidades como Fundación Mapfre, Amadip Esment, Aproscm, Ateneu Alcari, Estel de Llevant, Fundación Adecco y Fundación es Garrover.

En el Código Ético de la entidad se recoge el compromiso de inserción de personas con discapacidad, más allá de las meras obligaciones legales.

Como parte de las acciones que dimanaban del **plan de igualdad**, se han realizado formaciones y campañas de sensibilización entre el personal, que han llegado a 155 personas en el 2019

En los últimos años, la empresa se ha establecido como **objetivo** contar con un porcentaje de personal con discapacidad igual o superior al 3%, con la intención de ir más allá del cumplimiento estrictamente legal.

En el año 2019, en Melchor Mascaró S.A.U., se ha contado con un porcentaje del 2,6%, según el cálculo realizado en base a los datos proporcionados por la Tesorería General de la Seguridad Social (sistema Red) para todo el periodo 2019.

En el resto de empresas del grupo, no se cuenta con personal discapacitado.

	2017			2018			2019		
	Media	% por género	% Total	Media	% por género	% Total	Media	% por género	% Total
Discapacitados hombre	15,267	2,86%	2,22%	19,702	3,36%	2,86%	14,727	2,39%	2,07%
Discapacitadas mujer	3,97	4,04%	0,58%	2,789	2,75%	0,41%	3,713	4,01%	0,52%
Total personas discapacidad	20,129	3,29%	3,29%	22,491	3,27%	3,27%	18,440	2,60%	2,60%
Plantilla media hombre	533,973			586,961			617,245		
Plantilla media mujer	98,386			101,296			92,672		
Plantilla media total	610,949			688,257			709,917		

En el 2019 se supera el valor legalmente establecido pero debido a la pérdida de algunos concursos de servicios públicos que contaban con personal con discapacidad el porcentaje marcado como objetivo por la empresa ha disminuido considerablemente.

Por otra parte, las instalaciones de la empresa se encuentran parcialmente adaptadas para la accesibilidad universal de personas en la sede central y en las instalaciones de la Base de Servicios de Son Castelló.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Melchor Mascaró cuenta con certificación ISO 14001 en materia ambiental, complementada con una certificación EMAS en el área de servicios ambientales, y fruto de dicho compromiso, se establecen acciones de concienciación entre todo el personal. Se ha impartido formación de sensibilización en materia de gestión de residuos de obra, procedimientos de trabajo en presencia de amianto, gestión de puntos verdes y gestión en medio ambiente para mandos intermedios.

Las **políticas de gestión de medioambiente** en todos los aspectos, están incluidas en la política de gestión integral de la empresa, la cual es pública, y requiere de la colaboración de toda la plantilla para poder ser llevadas a término.

Para dar a conocer las **buenas prácticas ambientales** se dispone de diversos mecanismos, tales como difusión en redes sociales, manuales de buenas prácticas, trípticos y cartelería en las instalaciones.

Durante el año 2019 se han llevado a término una acción de **concienciación ambiental** dirigida a 5 personas de la organización.

Además, se ha participado mediante voluntariado corporativo en la iniciativa “Lets Clean Up” que ha implicado la participación de 50 personas entre miembros de la plantilla y familiares.

Además de las campañas de sensibilización directa para el personal de la empresa, en las obras de construcción, las cuales pueden tener un impacto ambiental muy importante, y en las cuales una parte significativa del personal puede ser subcontratado, se utiliza **cartelería de concienciación en materia ambiental** con un componente muy gráfico para evitar barreras idiomáticas o culturales.

Información a los empleados

La empresa cuenta con una Intranet, en la cual se publican todas las informaciones relevantes en materia laboral. Dado que parte del personal no trabaja en oficina y no tiene acceso a esta fuente de información, se dispone de tableros de anuncios en los diferentes centros para la colocación de comunicados, y durante el 2019 se han instalado puntos para dispensar información escrita en los diferentes centros, de forma que la plantilla tenga dicha información siempre accesible.

El **manual de entrada** es el primer contacto entre el personal de nueva incorporación y la empresa, y por ello, se incluye en el mismo información relativa a la gestión de los diferentes aspectos relacionados con el desarrollo de su labor, así como se incluye un directorio para que pueda acceder de forma más sencilla al personal de gestión de la organización.

En la **intranet** de la empresa se cuenta con una zona dedicada específicamente a RRHH, en la cual el empleado puede encontrar información diversa que puede ser de su interés.

Dado que no todo el personal tiene acceso a las herramientas informáticas, también se han dispuesto **puntos de distribución de información** en las distintas instalaciones fijas para poder desarrollar campañas de comunicación mediante trípticos informativos en diferentes materias.

Además, como parte de las acciones de **sensibilización al personal en materia de igualdad** se han llevado a cabo acciones de información en las cuales se ha pedido la participación de la plantilla para su difusión a través de las redes sociales de la empresa.

El análisis de las **encuestas de clima laboral** permite detectar los aspectos sobre los cuales la plantilla presenta un mayor desconocimiento.

Por otra parte, en el marco de las formaciones en mejora de la salud postural y el bienestar laboral, se ha incluido una encuesta restringida que también ha

dado información sobre el desconocimiento por parte de los empleados en materia de salario emocional, que ha planteado como **objetivo** a medio plazo la mejora de dichos aspectos en el seno de la organización.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Anualmente se elabora un plan de formación con el objetivo de detectar necesidades de actualización y formación entre el personal de la organización, así como para dar cumplimiento a los objetivos en diversos ámbitos, como la promoción de la seguridad y salud, o la concienciación en aspectos ambientales. Este plan de formación incluye la valoración de por parte de los implicados de su experiencia, así como la evaluación de la idoneidad de la formación recibida.

Se establece un **plan de formación** anual entre el departamento de RRHH y los responsables de cada departamento y área de la empresa para dar respuesta a las necesidades detectadas entre el personal, los cambios normativos o nuevos requisitos de clientes. Este plan es dinámico y puede complementarse a lo largo del ejercicio en función de ofertas formativas externas o de la detección de nuevas necesidades.

En el año 2019 se han realizado 12 acciones de formación diferentes en la organización. En el caso del **convenio colectivo de construcción**, el mismo recoge formaciones mínimas para cada uno de los oficios presentes en la obra. El servicio de prevención mancomunado del Grupo Melchor Mascaró dispone de acreditación para impartir dicha formación.

La **Intranet** de la empresa dispone de un apartado en el cual el departamento de RRHH puede hacer difusión de las formaciones disponibles.

Gran parte de la formación impartida se lleva a cabo

con medios propios de la entidad, de forma que tanto la temática como la organización de las mismas se ajusta de forma más adecuada a la realizada de la organización. Así, por ejemplo, como parte de las acciones que dimanaban del **plan de igualdad** se han realizado formaciones y campañas de sensibilización entre el personal con un alcance de 55 personas.

La formación en materia de **seguridad y salud** en el trabajo se desarrolla, también en gran medida, con medios propios, en función de los riesgos detectados, de la evolución de la siniestralidad y de los cambios en la normativa.

Durante el año 2019 se han impartido 2385,25 horas de formación en materia de seguridad y salud a 558 personas.

Contratación de mano de obra infantil

Por la regulación de nuestras actividades, la posibilidad de contar con trabajo infantil es despreciable. En algunas de nuestras actividades, legalmente no es posible la contratación de personas menores de edad, aunque estén en edad legal de trabajar, circunstancia que se controla estrictamente.

El **código ético** de Melchor Mascaró, así como la **política de gestión integral** rechazan expresamente el trabajo infantil.

Dado que el código ético rechaza explícitamente cualquier forma de trabajo infantil, el **canal de denuncias** creado en relación al cumplimiento ético permite que cualquier incidencia en este aspecto pueda ser manifestada.

Por otra parte, como ya se ha comentado, se dispone de acuerdos de colaboración con diversas entidades para la formación de jóvenes, con el fin de ayudarlos en su integración en el mundo laboral.

Combatir los casos de soborno

Además de contar con el código ético de la empresa, se dispone de instrucciones en el sistema de gestión interno relativas a la comunicación comercial y a los criterios para ofrecer o recibir regalos.

El **código ético** establece tanto en relación al personal propio como en el caso de proveedores, clientes y administraciones públicas, las limitaciones en las relaciones entre estos **grupos de interés** para asegurar que no se producen situaciones que se puedan considerar como soborno.

El **canal de denuncias** de acceso público, permite que cualquier parte interesada pueda comunicar, con las debidas garantías, una situación anómala para su investigación.

En el caso de recibir una denuncia, se dará traslado de la misma al **órgano de gobierno** que será el órgano encargado de la instrucción del expediente, así como de su resolución.

El Grupo Melchor Mascaró, garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, salvo que dicha entidad deba ponerla en conocimiento de las autoridades judiciales.

Asimismo, garantiza que no habrá represalias por haber formalizado cualquier tipo de denuncia, salvo que ésta sea manifiestamente falsa y alevosa.

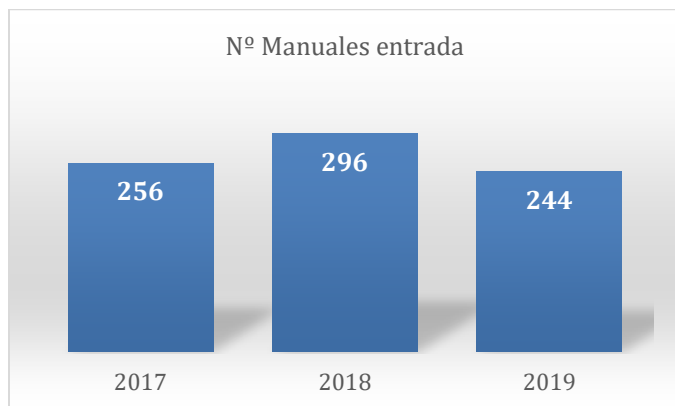
En el ejercicio 2019 no se ha tenido conocimiento de ninguna situación susceptible de ser considerada como soborno.

Como buena práctica establecida desde hace años, los obsequios que recibe la dirección con motivos de las fiestas navideñas se incluyen en el sorteo que se realiza entre todos los miembros de la plantilla que acuden a los eventos organizados por la empresa.

Incertidumbre en el ambiente laboral

Como parte de la implantación del modelo de empresa saludable, se han llevado a cabo toda una serie de formaciones destinadas a mejorar el estado físico de la plantilla, con indicación de medidas de preparación a la actividad, adecuación a las demandas físicas y psicológicas del trabajo o procesos de relajación física y mental tras la actividad laboral.

El **manual de entrada** recoge la información básica para la gestión de conflictos en la organización, de forma que el operario tenga conocimiento de dichos mecanismos desde su incorporación a la empresa. En el 2019 se han entregado 244 manuales de entrada entre el personal de nueva incorporación.



La entrega del manual de entrada depende de las nuevas incorporaciones en la empresa.

El **protocolo psicosocial** tiene como objeto establecer un método que, con las debidas garantías y tomando en consideración la persona y los derechos que le son inherentes, sea capaz de prevenir, identificar y solucionar situaciones de conflictos psicosociales en la empresa. Entre dichos conflictos se encuentran las situaciones de acoso laboral (mobbing o bullying), el acoso sexual o el acoso por razón de sexo.

Durante las formaciones realizadas a mandos intermedios, para mejorar aspectos de comunicación y resolución de conflictos, se les ha informado sobre los mecanismos establecidos en el protocolo de riesgos psicosociales de la empresa, de forma que puedan dar respuesta a sus subordinados en caso de disputa. Esta formación se ha impartido a 8 personas en el ejercicio 2019.

En el mismo sentido, los mandos intermedios reciben formación sobre diversos **aspectos de la gestión** de la empresa. Entre dichos aspectos también se trata la aplicación del protocolo psicosocial, la identificación de posibles situaciones de riesgo y los canales para la comunicación de las mismas. En el 2019 han recibido esta formación 13 mandos intermedios de nueva incorporación o promocionados internamente.

Combatir y erradicar toda forma de malversación

La empresa somete sus cuentas a auditoría anual, y se cuenta con mecanismos redundantes de control para asegurar que no se pueden dar situaciones anómalas en cuanto a la contratación de industriales o proveedores.

Todas las personas que integran la organización, han de observar los principios contemplados en el **código ético**. De igual forma, tienen la obligación de comunicar a la dirección cualquier infracción al mismo, ya sea por parte cualquiera de los grupos de interés a los cuales les sea de aplicación alguno de los preceptos recogidos en dicho código.

Melchor Mascaró S.A., así como el resto de empresas del grupo, se rigen por el cumplimiento estricto de la **normativa aplicable** en todos los casos.

En materia económica, dispone de cuentas anuales auditadas por entidad externa, las cuales son depositadas en el registro mercantil, de acceso público.

Para asegurar una correcta **gestión de los activos financieros**, la organización tiene establecida una sistemática de control de cada uno de los pagos.

realizados en la que intervienen diversas personas, con el control final de la alta dirección.

Dicha verificación permite dar trazabilidad a todas las acciones financieras de la entidad, así como detectar posibles errores o irregularidades.

Como medida encaminada a disponer de una sistemática para la prevención de la comisión de delitos, el **canal de denuncia** permite que cualquier parte interesada pueda comunicar una situación irregular en materia económica.

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Todos los puestos de trabajo presentes en la organización cuentan con un documento de descripción de los mismos, la "ficha de puesto de trabajo", en la cual constan los requisitos académicos, las funciones y responsabilidades, así como la dependencia jerárquica del puesto en relación al organigrama de la empresa.

Todo el personal de Melchor Mascaró está sujeto a **convenio colectivo sectorial**. En la organización, son de aplicación los siguientes convenios:

- Convenio colectivo sectorial del sector de la construcción.
- Convenio del sector de la jardinería.
- Convenio colectivo de las actividades de tintorerías, lavanderías, limpieza y planchado de ropa.
- Convenio de oficinas y despachos.
- Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales
- Convenio del sector de saneamiento público, limpieza viaria, riegos, recogida, tratamiento y eliminación de residuos, limpieza y conservación de alcantarillado.

En este último caso, los distintos centros de la empresa disponen de convenios complementarios, así como de tablas salariales negociadas entre los representantes de los trabajadores y la empresa.

Todo el personal recibe su salario en base al convenio de aplicación, incluyendo la posibilidad de cobrar pluses por desplazamiento, o dietas si se cumplen las condiciones estipuladas en la normativa.

No se cuenta con remuneraciones basadas en objetivos, planes de jubilación ni otros conceptos extra salariales en ninguna categoría.

Como principal herramienta para dar a conocer entre el personal el convenio de aplicación, el **manual de entrada** está personalizado en función del área de negocio y contempla requisitos específicos de cada tipo de actividad.

No discriminación por género

El diagnóstico y seguimiento del plan de igualdad de la empresa han sido las herramientas que han permitido avanzar en materia de igualdad de género. Además, se han suscrito diversos acuerdos de colaboración, y Melchor Mascaró S.A. se ha sumado a la iniciativa del Institut Balear de la Dona (IBDona) "Reaccionem" de lucha contra la violencia de género. En base a esta iniciativa, se han realizado diversas campañas de formación y concienciación entre el personal, y se ha dado difusión a las mismas mediante las redes sociales de la empresa, contando con la colaboración de amplios sectores de la plantilla.

Desde el año 2009, Melchor Mascaró dispone de un **plan de igualdad** basado en el diagnóstico de las condiciones de trabajo y en un compromiso de la Alta Dirección.

Desde la aparición de la **Ley de Igualdad** el Grupo Melchor Mascaró ha establecido mecanismos para diagnosticar la situación de la empresa en materia de igualdad, se han protocolizado reuniones con los representantes sindicales.

Dicho diagnóstico, así como el plan de igualdad, son revisados de forma periódica para adaptarse a la evolución de la empresa y de su entorno.

Por otra parte, el código ético recoge el principio de igualdad como parte de la gestión de la empresa por lo que se han llevado a cabo diversas acciones de sensibilización en materia de igualdad.

La distribución de la plantilla por género y franja de edad se puede observar a continuación:

GÉNERO	EDAD			Total
	<30	30 a 50	>50	
Hombre	51	313	212	576
Mujer	6	54	38	98
Total	57	369	250	674

Toda la información referida a la plantilla que aparece en este apartado está referenciada a los datos a día 31/12/2019, pudiéndose dar ligeras variaciones durante el año en función de contrataciones temporales.

La distribución de la plantilla por categorías se puede ver en la siguiente tabla

Grupo categorías	Hombre	Mujer
Personal técnico	47	20
Mandos Intermedios	69	7
Personal administrativo	9	15
Personal operativo	451	56
Total	576	98

Se acompañan a continuación los indicadores de salario medio según género y franja de edad de las distintas actividades de la empresa.

En las actividades y empresas con menos de 20 trabajadores, no se ha publicado la información por no poder tratarse de forma confidencial.

En concreto, no se publica información de Gravera Sa Torre S.L (2 operarios con categoría diferente) y de Mascaró Martorell Grup S.L (1 persona).

Tampoco se publica información de Melchor Mascaró S.A.U. en el caso del convenio de oficinas y despachos

(2 categorías con 4 operarios) y Gestión de Estaciones Depuradoras de Agua (5 categorías con 16 operarios).

Dada la diversidad de convenios colectivos aplicables, para el cálculo de la brecha salarial, se ha obtenido el valor diferenciado para los distintos convenios, y a partir de este valor, se ha calculado la brecha salarial media del Grupo Melchor Mascaró, que es del 6,1%.

Lavandería	5,08%
Jardinería	0,78%
Construcción	14,72%
Convenio RSU y limpieza viaria (*)	3,84%
Gravera Sa Torre	0,00%
Mascaró Martorell Grup	0,00%
Depuración de agua	0,00%
Total	6,10%

(*) Se incluyen los datos de Melchor Mascaró S.A.U. y de Net y Fresc S.L.

Personal del servicio de Jardinería

CATEGORIA	PROMEDIO					
	Hombre <30	Hombre 30 a 50	Hombre >50	Mujer <30	Mujer 30 a 50	Mujer >50
Auxiliar Jardinerio	18.735,29 €	18.381,91 €	17.088,12 €	- €	- €	- €
Encargado	24.352,83 €	27.960,66 €	- €	- €	- €	- €
Jardinerio	18.955,51 €	19.887,61 €	19.008,88 €	- €	20.424,13 €	20.519,53 €
Oficial Conductor	- €	21.814,00 €	20.870,19 €	- €	- €	- €
Oficial Jardinerio	- €	20.752,93 €	22.515,77 €	- €	- €	- €
Peon Jardinerio	16.620,23 €	16.981,28 €	16.481,50 €	- €	12.307,49 €	16.615,67 €
Técnico Jardinería	- €	33.659,76 €	- €	- €	35.302,19 €	- €

Personal de limpieza viaria y recogida RSU

CATEGORIA	PROMEDIO					
	Hombre <30	Hombre 30 a 50	Hombre >50	Mujer <30	Mujer 30 a 50	Mujer >50
Administrativo	0	0	0	0	16.699,85 €	20.835,45 €
Auxiliar admvo	0	11.180,05 €	0	0	11.773,40 €	15.491,06 €
Conductor	0	19.232,49 €	16.566,94 €	0	0	0
Encargado	0	30.022,82 €	32.494,11 €	0	16.892,10 €	0
Limpiadora	0	0	0	0	8.855,99 €	0
Oficial 1ª Taller	24.203,52 €	0	19.549,53 €	0	0	0
Peon	14.506,67 €	15.951,16 €	0	0	12.098,88 €	0
Técnico Servicios	0	34.794,92 €	51.766,80 €	0	37.694,14 €	0
Técnico Administración	0	0	0	0	19.946,68 €	0

En el caso del personal administrativo, la diferencia salarial es negativa, favoreciendo a las mujeres.

La retribución del personal operativo de limpieza viaria y recogida RSU presenta fluctuaciones importantes. Por una parte, se ha de tener en cuenta que aplican 19 tablas salariales diferentes, en función

el servicio prestado, y por otra parte, se ha de considerar que la totalidad de las mujeres que prestan servicios en esta actividad tiene categoría de peón o se trata de otro personal de soporte, mientras que las categorías de conductor y oficial de taller, con mayor remuneración media según las distintas tablas salariales aplicables, están ocupadas íntegramente por hombres.

En el caso de la categoría de peón, se aprecia igualmente un salario medio superior para los hombres frente a las mujeres. Se ha de tener en consideración que todos los peones que trabajan en recogida de RSU en horario nocturno, con un plus por este concepto, son hombres.

El convenio colectivo de aplicación en este caso no contempla los conceptos de retribución, por lo que en función de las diferentes tablas salariales de las contratas de limpieza viaria y RSU, también se pueden dar discrepancias en cuanto a la remuneración media.

El análisis de la retribución media de cada servicio, para cada una de las categorías, con aplicación del mismo convenio, arroja diferencias muy pequeñas en materia salarial por género, pero hay que considerar que en los cálculos realizados se cuenta con 59 categorías diferenciadas.

Personal del servicio de Lavandería

CATEGORIA	PROMEDIO					
	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer
	<30	30 a 50	>50	<30	30 a 50	>50
Auxiliar admvo	- €	13.489,11 €	- €	- €	14.870,53 €	- €
Chófer 1ª Lavandería	- €	16.064,89 €	16.500,02 €	- €	- €	- €
Encargado Servicios	20.794,14 €	24.000,12 €	30.999,83 €	- €	- €	- €
Especialista (Tunelero)	- €	11.906,68 €	- €	- €	- €	- €
Jefe de equipo	- €	14.290,76 €	18.182,99 €	- €	- €	14.133,41 €
Oficial 1ª	- €	13.441,82 €	14.631,26 €	13.366,10 €	12.061,80 €	13.087,40 €
Oficial 2ª	- €	13.307,03 €	- €	- €	12.041,40 €	- €
Peón	12.462,60 €	12.267,56 €	12.609,72 €	- €	11.070,83 €	12.663,56 €
Peon especialista/conduct	- €	12.910,73 €	- €	- €	- €	- €

Aigual categoría, el salario medio en general no presenta variación, como se puede apreciar en el caso del peón de lavandería día, que en todas las franjas de edad y genero tienen la misma retribución media.

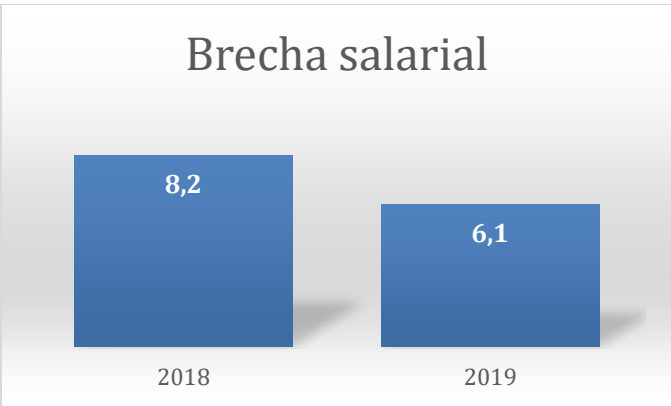
Personal de construcción

CATEGORIA	PROMEDIO					
	Hombre	Hombre	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Auxiliar Adm.	18.812,93 €	13.470,56 €	20.099,10 €	- €	16.292,19 €	18.659,22 €
Auxiliar/Técnico/Adm. obra	12.613,78 €	25.497,91 €	19.251,93 €	11.879,99 €	14.903,59 €	- €
Ayudante de obra	28.830,88 €	33.295,99 €	- €	- €	- €	- €
Delineante 1ª/prác topogr 1ª	- €	29.180,32 €	29.401,16 €	- €	30.098,41 €	- €
Delineante 2ª/prác topogr 2ª	- €	- €	25.455,08 €	- €	- €	- €
Delineante superior/proyectist	- €	25.084,21 €	- €	- €	22.785,05 €	- €
Encargado de obra	- €	31.128,42 €	30.992,39 €	- €	- €	- €
Encargado General	- €	- €	46.652,46 €	- €	- €	- €
Encargado taller	- €	26.576,31 €	24.445,08 €	- €	- €	- €
Jefe Adm 2ª	- €	- €	30.533,26 €	- €	- €	- €
Jefe de Equipo	- €	27.266,82 €	24.969,48 €	- €	- €	- €
Jefe depto.	- €	59.116,71 €	67.280,14 €	- €	47.211,80 €	- €
Of. 1ª Adm.	- €	26.284,78 €	- €	- €	19.340,34 €	25.684,78 €
Of. 2ª Adm.	- €	21.099,71 €	- €	- €	18.955,59 €	- €
Oficial 1 almacén	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Oficial 1ª	23.915,58 €	23.331,87 €	23.000,22 €	- €	- €	- €
Oficial 2ª	20.472,01 €	19.402,34 €	20.175,36 €	- €	- €	- €
Peon	17.614,75 €	17.493,50 €	18.752,53 €	- €	- €	16.276,69 €
Peón Especialista	17.600,17 €	- €	- €	- €	- €	- €
Técnico Medio	32.766,01 €	43.549,55 €	48.723,04 €	307,85 €	38.265,06 €	36.665,71 €
Técnico Prevención	- €	32.310,15 €	36.895,04 €	- €	- €	- €
Técnico Superior	- €	59.378,67 €	- €	- €	52.318,24 €	- €

Hay que tener en consideración que, en el caso del personal técnico las divergencias entre la remuneración de las diferentes categorías se pueden deber a pactos entre el trabajador y la empresa, y que dichos pactos pueden ser favorables para hombres, como en el caso de la categoría técnico superior de obra, como para las mujeres, en el caso del técnico medio de obra.

Además, los jefes de los distintos departamentos que realizan su labor en el conjunto de la empresa, se encuentran englobados en esta tabla, lo que puede generar distorsiones en los datos aportados

Si comparamos los datos respecto al año anterior (no se dispone de datos sobre brecha salarial referidos al 2017), vemos que la evolución en general, se puede apreciar como positiva.



Identificación del empleado con la entidad

La organización ha apostado desde sus inicios por mantener una plantilla estable, con un porcentaje de personal fijo en el año 2019 del 70,6%. Como parte de las acciones de "team building" se cuenta con tradiciones como la celebración en Navidad de una cena en el área de construcción y una comida en el área de servicios, en las que participa una gran parte de la plantilla. Además, entre las cuestiones planteadas en la encuesta de clima laboral se valora la implicación de la plantilla con la empresa.

Durante el 2019 se ha seguido con la implantación del programa "Smiling Worker", que entre sus objetivos incluye el mejorar el sentido de pertenencia del empleado a la organización. Además, como parte de las campañas formativas desarrolladas, se ha recopilado la opinión del personal en relación a diversas materias.

Melchor Mascaró S.A.U. fue galardonada con el Premio CAEB a las buenas prácticas en seguridad y salud laboral en la categoría de empresas de más de 200 trabajadores, por el programa "Smiling Worker" desarrollado en la organización en los últimos tres años con la colaboración de Apunto fascioterapia.

El jurado de los premios estaba integrado por la presidenta de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB), el director gerente de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales; de la directora del Departamento de Relaciones Laborales de CEOS; el director general del Instituto Balear de Seguridad y Salud Laboral y de la consejera técnica del Departamento de Promoción de la Salud y Epidemiología, del Área Laboral del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), dependiente del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

A continuación, aparecen reflejadas las formaciones impartidas durante el año 2019 en materia de empresa saludable como parte del programa "Smiling Worker".

	Participantes
Construcción (EDARS)	7
Personal técnico y adm.	8
Servicios	72
TOTAL:	87

En el año 2017 se llevaron a cabo 11 acciones formativas, en el 2018 19 y en el 2019 se han realizado 9 acciones de formación.

Durante estas formaciones, se ha realizado una encuesta entre el personal.

La nota global de las personas que han participado en el curso ha sido de 4,59 sobre 5, y el 86,4% recomendaría el curso.

Como elemento de mejora, se puede destacar que solamente el 26,8 % de los participantes conoce los beneficios sociales de la empresa.

Estos resultados permiten complementar los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral. Con el objetivo de poder valorar la implicación del personal en el conjunto de la empresa, se incluyeron una serie de preguntas en este sentido en la encuesta de clima laboral.

En especial, se incluyó el aspecto de si el personal se sentía orgulloso de pertenecer a la empresa, y los resultados obtenidos implicaban que un 71,10% de los encuestados contestaban de forma positiva.

El manual de entrada, además de información útil para el trabajador de nueva incorporación, también incluye aspectos generales de la organización, con el objetivo de mejorar su integración en la misma.

Durante el año 2019 se ha iniciado la revisión integral del mismo, para mejorar el conocimiento entre el personal de los beneficios sociales de la organización.

Por otra parte, se pretende potenciar el conocimiento del protocolo de riesgos psicosociales como medio para evitar situaciones inapropiadas que puedan

afectar a las personas en su relación en el ámbito laboral.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Melchor Mascaró dispone de la certificación según el estándar OHSAS 18001, a partir del cual ha desarrollado toda la sistemática en prevención de riesgos laborales de la organización. Como complemento a dicha certificación, durante el periodo 2017-2018 ha implantado el modelo de gestión de empresa saludable de AENOR, con el fin de trascender el ámbito meramente laboral y contribuir a la mejora de la salud de la plantilla en todos los aspectos.

La **política de gestión integral** recoge los principales aspectos en materia de seguridad y salud laboral, y además, con la implantación del **sistema de gestión de empresa saludable** ha hecho extensivos estos aspectos a la salud en otros ámbitos que no sean laborales.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, se cuenta con una gran cantidad de normativa regulatoria. Se dispone de mecanismos de control del **cumplimiento normativo** en materia de PRL, que se evalúan de forma anual para asegurarse el seguimiento de la normativa.

Para asegurar la **integración de la cultura preventiva** en todas las líneas jerárquicas de la empresa, así como en todos los procesos desarrollados, en los procedimientos internos se establezcan los estándares seguridad y salud, así como las funciones y responsabilidades de cada persona que interviene en dicho proceso

El **código ético de conducta** como documento de carácter general para toda la organización, establece el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de la organización, así como de proveedores y subcontratistas, o de terceras personas que puedan

verse afectadas por el desarrollo de la actividad de la empresa.

La empresa basa su plan de prevención de riesgos laborales en los procedimientos e instrucciones implantados en base al **estándar OHSAS 18001**

Dichos procedimientos se encuentran integrados con el resto de normas de gestión implantados en la empresa, de forma que se configure **sistema de gestión integral** que asegure la implantación de la prevención en todas las actividades desarrolladas por la entidad.

Como parte de los procedimientos implantados en la organización, se han desarrollado diversos protocolos de actuación para dar respuesta a situaciones específicas.

Desde el año 2009 se dispone **protocolo en materia psicosocial** para prevenir y mitigar situaciones de acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo. Durante el año 2019 se ha activado en una ocasión dicho protocolo.

Por otra parte, en el año 2010 se creó **protocolo de actuación en caso de maternidad y lactancia**. Dicho protocolo pretende establecer las bases para proteger la salud de las mujeres embarazadas y sus hijos, así como dar cobertura a las situaciones de lactancia materna. En base a dicho protocolo, la empresa realiza los trámites necesarios en caso de cualquier situación de trabajo incompatible con el estado de la embarazada. En el año 2019 se han tramitado cinco expedientes de riesgo por embarazo por este motivo.

Además, se cuenta con **protocolo para control de alcoholemia y drogodependencias** para dar cobertura a las actuaciones de la empresa frente a estos problemas y asegurar un trato equitativo para el personal. Durante el 2019 no ha sido necesaria su activación.

Todos los protocolos enumerados han sido aprobados por los **representantes de los trabajadores** de las distintas actividades de la organización.

El **Comité de Gestión Ética e Igualdad** recibe información en materia de seguridad y salud en

aquellos casos en que se ha considerado que se ha vulnerado el código ético de la organización, básicamente relacionados con la aplicación del protocolo de riesgos psicosociales.

Además del Comité de Gestión Ética e Igualdad, que abarca la totalidad de la organización, en el sector de construcción, que cuenta con el personal necesario, se constituye un **Comité de Seguridad y Salud**. En el resto de casos en que se cuenta con representación sindical, no es preceptivo dicho comité, y se cuenta con **representantes de los trabajadores** en materia de seguridad y salud laboral, según se ha indicado en el punto referido negociación colectiva.

Además de mediante los representantes sindicales, para poder hacer llegar cualquier comunicación en materia de seguridad y salud, en todos los centros de trabajo fijos se dispone de **buzón de sugerencias** gestionado por el departamento de gestión integral.

Aunque existe el buzón de sugerencias, normalmente las comunicaciones sobre quejas, inquietudes o consultas de los operarios en materia de seguridad y salud llegan de forma directa al servicio de prevención mancomunado durante las sesiones de formación o durante las visitas de control a los centros de trabajo.

Como parte de los **procedimientos internos de control** en materia de seguridad y salud, el servicio de prevención mancomunado realiza visitas de las cuales levanta actas normalizadas, que permiten realizar un seguimiento de las incidencias detectadas, y su posterior tratamiento estadístico.

Dichas visitas permiten verificar el cumplimiento de la organización y de sus subcontratas en diversos aspectos de seguridad y salud, y el tratamiento estadístico de las mismas permite obtener referentes objetivos sobre el **desempeño en materia de seguridad y salud** de la empresa en su conjunto, de los mandos intermedios y del personal técnico.

El **objetivo** establecido en todos los apartados revisados durante las visitas es que sea inferior al 20% de incidencias detectadas sobre el total de ítems verificados.

Además de ser un medio para controlar el desempeño de la organización en los aspectos relativos a

seguridad y salud, también permiten un contacto directo con la plantilla y una comunicación fluida en ambas direcciones, basada en la política de puertas abiertas propugnada desde la dirección, como marca distintiva de la entidad.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, el servicio de prevención mancomunado establece de forma anual **formaciones específicas** para los diferentes puestos de trabajo presentes en la empresa en función de las necesidades detectadas. En muchas ocasiones dichas formaciones se imparten por personal de la empresa, lo que también es un elemento de retroalimentación en cuanto a las necesidades y expectativas de los empleados de las empresas del grupo.

Los programas de formación anual se diseñan con el objetivo de que todo el personal participe en los mismos, en base a las necesidades detectadas, los cambios en la organización y la mejora de la competitividad y la polivalencia.

El 74,50 % de la plantilla ha recibido **formación** durante el 2019 en materia de prevención de riesgos laborales.

El **programa “Smiling Worker”** contempla aspectos que afectan directamente a la salud de la plantilla. El análisis realizado en referencia a la siniestralidad laboral en cada una de las áreas de actuación de la empresa, así como del absentismo derivado por contingencias comunes destaca la necesidad de dar un nuevo enfoque global a los conceptos de seguridad y salud, trascendiendo el ámbito meramente laboral.

En el ámbito concreto de las acciones en materia de **empresa saludable**, en colaboración con Apunto fascioterapia, se ha optado por un enfoque integral del concepto de empresa saludable, que es el que se ha transmitido en las **formaciones programadas** a todo el personal que ha participado en las mismas.

Este **enfoque integral** incluye aspectos relativos a la salud física, en especial a la higiene postural y a los medios para contribuir a disminuir las lesiones derivadas tanto del trabajo como de la vida privada, aspectos relativos a la salud a nivel psicológico (que han sido supervisados por un gabinete de psicología externo) y aspectos relacionados con el conocimiento

del personal del salario emocional o los beneficios sociales disponibles en la empresa.

Además de las formaciones sobre empresa saludable, se han llevado a cabo dos campañas, una sobre alimentación saludable, que ha llegado a 430 personas, y la continuación de la campaña contra el tabaquismo, con una participación de 60 personas en el año 2019.

Como medida para promover la salud en la empresa, una de las acciones que se ha mantenido durante el ejercicio 2019 es la disposición de convenio con una aseguradora de salud privada, de forma que la plantilla y sus familiares se pueden acoger al mismo de forma voluntaria con precios especiales.

Todos estos conceptos se han sistematizado con la implantación del Sistema de gestión de Empresa Saludable, el cual está certificado.

El hecho de que los **sistemas de gestión** de la empresa estén certificados, implica que la organización se somete a varias auditorías internas y externas durante el año.

Las entidades certificadoras están acreditadas por ENAC en todos los casos.

Por otra parte, la organización puede asumir contractualmente con algunos clientes la realización de auditorías por su parte en nuestros ~~servicios~~ e instalaciones.

La empresa realiza un seguimiento exhaustivo de los indicadores de siniestralidad, y anualmente elabora un informe que los resume y sistematiza. Todos los indicadores de siniestralidad están desglosados en función del sector específico de actividad.

Como parte del proceso de integración del concepto de empresa saludable, desde el año 2017 se realiza un seguimiento del coste directo e indirecto estimado del absentismo derivado de contingencias comunes. Anualmente se elabora informe de accidentabilidad, de forma separada para cada una de las áreas de actuación de la empresa.

Dichos informes son comunicados internamente a todos los responsables técnicos para su conocimiento. Por otra parte, de forma trimestral se realiza un seguimiento y análisis de los principales indicadores de siniestralidad.

Los principales indicadores de siniestralidad se pueden ver en la siguiente tabla:

Empresa (Convenio)	Accidentes con Baja	Días de Baja	Media Trabajadores	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.
Melchor Mascaró (Recogida RSU y Limp. Viaria)	78	1941	243	320,99	24,88	179,06	4,46
Melchor Mascaró (Jardinería)	16	287	65	246,15	17,94	150,40	2,70
Melchor Mascaró (Construcción)	29	781	315	92,06	26,93	52,93	1,43
Melchor Mascaró (Depuración agua)	2	99	16	125,00	49,50	67,93	3,36
Melchor Mascaró (Lavandería)	23	621	76	302,63	27,00	167,40	4,52
Melchor Mascaró (Oficinas y despachos)	0	0	4	0,00	0,00	0,00	0,00
Net i Fresc (Recogida RSU y Limp. Viaria)	6	189	37	162,16	31,50	94,05	2,96
Mascaró Martorell Grup	0	0	1	0,00	0,00	0,00	0,00
Gravera Sa Torre	0	0	2	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	154	3918	759	202,90	25,44	115,61	2,94

I.I. Índice de Incidencia: Número de accidentes con baja por cada 1.000 trabajadores.

D.M. Duración Media de las bajas: Relación entre días de baja laboral y número de accidentes.

I.F. índice de Frecuencia: Número de accidentes por cada 1.000.000 de horas trabajadas.

I.G. índice de Gravedad: Número de jornadas perdidas por baja por cada 1.000 horas trabajadas.

El cálculo de siniestralidad laboral se realiza en base a los datos aportados por Mutua Balear. El cálculo de I.F. e I.G. se ha basado en una jornada anual de 1840 h/año, excepto en aquellos convenios que tienen establecida una jornada inferior. En la siguiente tabla se puede apreciar la variación de los índices de siniestralidad en los últimos años.

Empresa (Convenio)	2017				2018				2019			
	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.
Melchor Mascaró (Recogida RSU y Limp. Viaria)	248,78	27,47	135,21	3,71	251,10	20,23	141,08	2,85	333,33	24,88	179,06	4,46
Melchor Mascaró (Jardinería)	226,42	26,83	133,19	3,57	254,55	30,93	161,48	4,99	250,00	23,69	150,40	3,56
Melchor Mascaró (Construcción)	79,14	40,86	45,59	1,86	100,35	25,00	58,77	1,47	82,54	30,04	47,46	1,43
Melchor Mascaró (Depuración agua)	117,65	23,50	63,94	1,50	62,50	15,00	33,97	0,51	125,00	49,50	67,93	3,36
Melchor Mascaró (Lavandería)	247,06	25,33	134,27	3,40	230,77	24,10	124,16	2,99	302,63	27,00	167,40	4,52
Melchor Mascaró (Oficinas y despachos)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Net i Fresc (Recogida RSU y Limp. Viaria)	111,11	79,25	60,39	4,79	277,78	9,10	159,85	1,45	162,16	31,50	94,05	2,96
Mascaró Martorell Grup	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gravera Sa Torre	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	164,71	31,41	92,21	2,90	183,08	22,14	105,07	2,33	201,60	26,56	113,36	3,01

Los indicadores de siniestralidad son elevados en cuanto al número de accidentes, como se desprende de los valores de I.I. e I.F., especialmente en el área de servicios, si bien la gravedad de dichos accidentes baja, como se aprecia en los indicadores de duración media e Índice de gravedad.

Construcción, 1736 h/año y Jardinería 700 h/año.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Melchor Mascaró tiene la mayoría de los proveedores y subcontratistas de ámbito local o estatal, por lo que la vulneración de los derechos humanos está controlada por la normativa de aplicación en España. La empresa dispone de un departamento con funciones específicas de control sobre las subcontratas y el personal que las mismas ponen a disposición de los diferentes proyectos. En caso de detectarse incumplimientos graves en referencia a derechos humanos, en especial a derechos laborales, durante el transcurso de la relación o durante la evaluación anual de proveedores y subcontratistas, se establecen mecanismos de tutela para redirigir la situación y en caso de que no se cuente con la colaboración de la empresa, procede a la deshomologación de la misma.

La **política de gestión integral** de la empresa es informada a los proveedores, se encuentra accesible en la página web, y se exhibe en todos los centros de trabajo.

Como parte de la integración del **código ético**, se realizó una comunicación a todos los proveedores, y desde su implantación en el 2010 se incluye en el clausulado de todos los contratos la obligación del cumplimiento del mismo.

Anualmente se realiza una **evaluación de proveedores** en base a diferentes criterios, entre lo que se incluyen aquellos referidos a RSC, entre otros.

Como parte intrínseca del control que, desde el departamento de gestión integral de la empresa, se realiza sobre las diferentes obras y servicios, se comprueba el **cumplimiento normativo** en materia ambiental, de seguridad, salud y laboral de las empresas subcontratistas que desarrollan su actividad para Melchor Mascaró S.A.U.

En determinados casos en que empresas subcontratistas han presentado **riesgo de incumplimiento** de sus obligaciones sociales o salariales, se ha tutelado a la empresa subcontratista con el fin de evitar estos incumplimientos. En ocasiones se ha destinado parte de la facturación de dicha empresa a satisfacer obligaciones de la misma (salarios), según cláusulas contractuales.

Durante el año 2019 se ha recibido una denuncia por parte de operarios de una empresa subcontratada referencia al pago de salarios, si bien tras la investigación pertinente no se pudo encontrar ninguna anomalía.

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

La relación con las empresas proveedoras y subcontratistas se establece con una visión a largo plazo, y como parte de la interacción con las mismas, se realiza un seguimiento de aspectos ligados a temas ambiental y de derechos laborales. En aquellos casos en que se detectan desviaciones, se ofrece asesoramiento y ayuda para la corrección de las mismas.

En el **código ético** se indica que todas las entidades proveedoras han de tener un nivel de compromiso ético igual al de la organización.

Como parte del **proceso de reevaluación de proveedores**, se revisan todas las deficiencias detectadas durante la prestación de sus servicios o el suministro de materiales, las cuales son analizadas por la dirección de la empresa para determinar si algún proveedor debe ser deshomologado.

Como **criterio general de deshomologación** en todos los casos en que se recibe comunicación de embargo o incumplimiento de obligaciones legales por parte de la administración, ya sea laboral, fiscal o de cualquier otra índole, se procede a la retirada de la homologación de la empresa proveedora.

Evaluación de proveedores

La empresa dispone de un procedimiento de compras y selección de proveedores que engloba aspectos de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad corporativa. Anualmente se reevalúan los proveedores de la empresa en base a los criterios de homologación establecidos, comprobando que se mantienen en cada caso.

La **política de gestión integral** establece criterios en relación a los valores de la empresa, los cuales también son de aplicación a nuestros colaboradores.

La empresa dispone de un **procedimiento de compras** que engloba aspectos de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad corporativa, entre otros criterios, a la hora de homologar a sus proveedores.

Durante el periodo 2019 se han deshomologado un total de 36 empresas proveedoras, por diversos incumplimientos.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

En los criterios de homologación de los proveedores se cuenta con la posibilidad de homologarlos, entre otros puntos por la participación en actividades de RSE, lo que permite establecer alianzas en estos aspectos. Los criterios en materia de RSE de la empresa son públicos y se encuentran en la política de gestión integral y en el código ético de la entidad, los cuales se encuentran accesibles en internet. Por otra parte, en relación a los proveedores y empresas subcontratistas, se incluyen cláusulas en este sentido en los contratos que se establecen.

Como parte del proceso de mejora continua, se establece como **objetivo** la revisión del procedimiento de compras de la organización con el fin de caracterizar con mayor detalle a los proveedores, para poder realizar una gestión más efectiva de los mismos

Durante las **visitas de control** realizadas durante el ejercicio 2019 se ha verificado el control de acceso de las diferentes obras de construcción, para asegurar que todo el personal subcontratado se encontraba al día en cuanto a sus obligaciones laborales, fiscales y de seguridad y salud, sin que se detectaran incidentes.

Todas las **incidencias** derivadas de la actuación de los proveedores o subcontratistas son tratadas según los procedimientos internos de la empresa, buscando siempre la mejor opción para su resolución satisfactoria.

En aquellos casos en que las incidencias implican una vulneración de derechos de su plantilla o de otros requisitos legales se puede proceder a la deshomologación del proveedor si no se da una respuesta adecuada a la incidencia detectada según ya se ha comentado anteriormente

Crear relaciones estables con los proveedores

La relación con los proveedores y empresas subcontratistas se establecen en base a la continuidad en la relación, estableciendo las bases para un mutuo beneficio para ambas partes. En las relaciones con los diferentes proveedores se valora el "know how" aportado por el histórico de relaciones, y se impulsa la gestión responsable y ética a través de cláusulas contractuales y criterios de compra.

Anualmente se revisan la definición de los grupos de interés de la empresa, incluidos las entidades proveedoras analizando los **canales de comunicación** disponibles para dar respuesta a las expectativas y necesidades detectadas.

Durante la **evaluación anual de proveedores** se prioriza la acción de control sobre aquellos proveedores que superen el 1% de actividad económica de su mismo grupo de actividad.

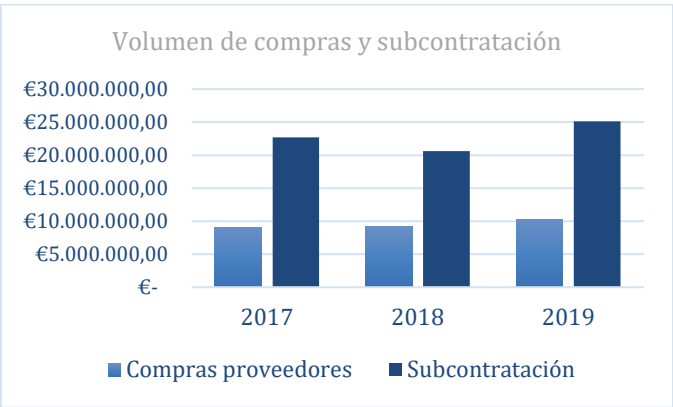
No se dispone de **información cuantitativa** respecto al número de proveedores evaluados considerando criterios ambientales y /o sociales.

En materia de compras de materiales el impacto global ha sido de 0.232.054,98 € con un total de 194 proveedores, y en materia de subcontratación de 25.125.223,10 €, con un total de 310 empresas subcontratadas.

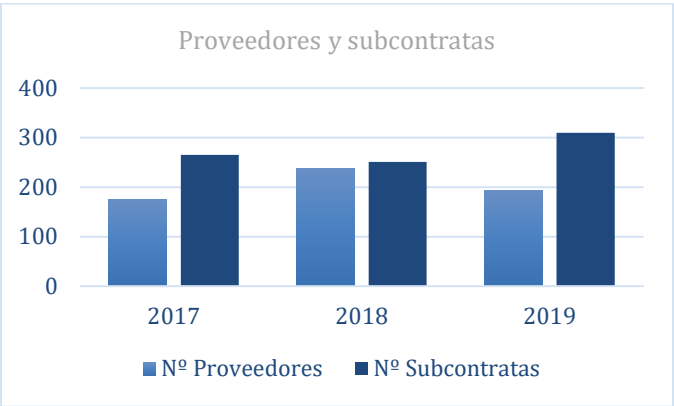
La mayor parte de los proveedores de materiales y subcontratistas están vinculados al área de construcción. En el área de servicios, se dispone de proveedores de recambios mecánicos para los vehículos y la maquinaria de limpieza viaria y lavandería, así como de proveedores de productos de limpieza, con especial incidencia en el servicio de lavandería por la compra de detergentes.

En el 2019 se han identificado 21 proveedores que han superado el 1% de cifra de negocio en las diferentes familias de artículos comprados, y 2 subcontratas que han supuesto más del 1% de facturación del conjunto de la subcontratación.

En los últimos tres años, el volumen de negocio respecto a proveedores de material y empresas subcontratistas se ha mantenido bastante estable



En cuanto al número de empresas proveedoras y subcontratadas, se aprecia una mayor variación a lo largo de los años.



En función de las características de las obras ejecutadas, la necesidad de un tipo de empresa subcontratista o de materiales puede variar, lo que supone variaciones en las empresas contratadas.

Esta misma variación se puede apreciar en los consumos de materias primas, en función de la tipología de obra a ejecutar.

Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

En todas las actividades de la empresa, y en especial en el área de construcción, donde el uso de empresas subcontratistas es muy habitual y el volumen de las mismas es muy relevante, el control del cumplimiento de todos los criterios establecidos por la empresa es crítico. Por este motivo, todos los proveedores están vinculados al código ético de Melchor Mascaró, y el mismo se difunde de manera proactiva entre las empresas subcontratadas.

Uno de los pilares del **código ético de conducta** es la necesidad de mantener la reputación de la empresa, ya que es una de las más representativas en los sectores en que opera en Baleares.

En todos los **contratos** con entidades proveedoras se incluyen cláusulas relacionadas con el código ético de la entidad, la gestión ambiental y el control de aspectos relacionados con las prácticas laborales.

El **canal de denuncias** está abierto a los proveedores y sus operarios para que puedan comunicar cualquier situación irregular detectada.

Cumplimiento de la normativa

Melchor Mascaró enmarca sus actividades en el estricto cumplimiento de la normativa de aplicación en todos los órdenes. Estos aspectos están recogidos en la política de gestión integral y en el código ético y se han reforzado mediante la creación de un canal de denuncias tanto a nivel interno como externo.

En el **código ético** se recoge el cumplimiento de la normativa como un elemento esencial de la gestión ética de la empresa, así como de sus colaboradores.

Como parte del **deber de vigilancia** el Grupo Melchor Mascaró controla el cumplimiento legal de sus empresas subcontratadas en todos los ámbitos.

En el caso de riesgo de incumplimiento, la política de actuación pasa por tutorizar a la empresa subcontratista hasta regularizar la situación, con especial incidencia en la protección de los derechos de los empleados de la empresa subcontratista.

De igual forma, ante cambios normativos importantes, que puedan afectar en el futuro inmediato a la actividad de nuestras empresas proveedoras, se realiza una **labor de comunicación** a las entidades proveedoras de forma que puedan adaptarse a dichas circunstancias.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



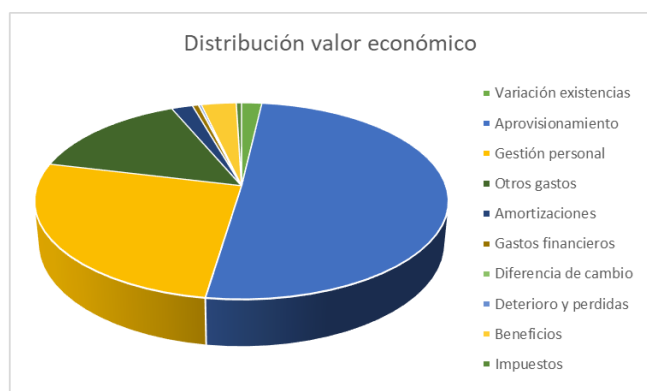
Satisfacción de expectativas

Melchor Mascaró es una empresa familiar que se ha mantenido fiel a los principios de su fundador, ya que todos los socios de la entidad son de la misma familia.

Las empresas del grupo Melchor Mascaró han apostado desde sus orígenes por una **actividad económica** basada en la producción, sin componentes relevantes en materia de especulación. Fruto de ese compromiso, la actividad económica de la empresa se ha consolidado desde su fundación, contribuyendo al bienestar de la sociedad Balear.

En el ejercicio 2019 no se han producido cambios significativos en la organización.

En el gráfico siguiente se puede apreciar la distribución del impacto económico generado sobre el global de facturación de 91.170.919€:



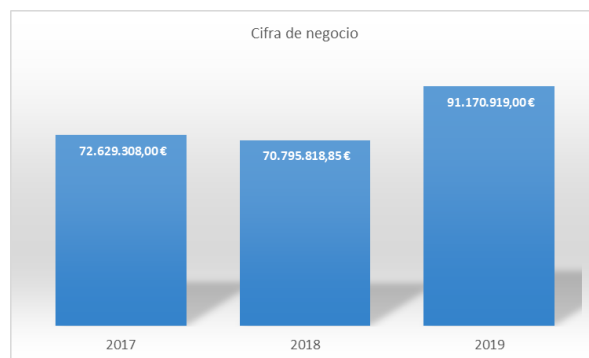
Como datos económicos destacables:

- **Resultado antes de impuestos** 3.404.659 €
- **Impuesto sobre beneficios** 450.070 €
- **Resultado neto** del ejercicio 2.954.589 €

No se han recibido **subvenciones públicas** durante el ejercicio 2019.

Una de las ambiciones del Grupo Melchor Mascaró es mantener una **posición de liderazgo** en las actividades desarrolladas en el mercado balear, por lo que se analiza la información disponible de fuentes públicas con el fin de valorar la posición en el mercado de la entidad.

La evolución de la facturación en los últimos años, permite ver que se mantiene la posición de liderazgo en el mercado Balear:



La organización cuenta con **procedimientos internos** para identificar los principales elementos que puedan afectarla, de forma que periódicamente se realiza un **análisis de los riesgos y oportunidades** que afectan a todos los procesos de la organización.

Uno de los elementos para la gestión de los riesgos y oportunidades es la **gestión de quejas y reclamaciones** por parte de los diferentes grupos de interés. En el año 2019 no se ha recibido ninguna queja o reclamación formal de clientes o de otros grupos de interés, por las distintas vías establecidas.

Apartir de dicho análisis, se establecen las líneas estratégicas y los **objetivos operacionales**. Como parte de los objetivos operacionales cumplidos en el 2019, se ha ampliado la flota de vehículos con criterios de sostenibilidad, mediante furgonetas con etiqueta Eco, se ha mejorado la competitividad con la adquisición de nueva maquinaria de obra pública, la innovación se ha potenciado en la entidad con el concurso de una empresa asesora externa, entre otros.

Para el periodo 2020-2023, se pretende establecer un nuevo plan estratégico, por lo que se ha empezado a trabajar en la identificación de los elementos clave que afectan a la organización y a su entorno inmediato.

Melchor Mascaró S.A.U., así como el resto de entidades del grupo, es una empresa familiar, y su máximo **órgano de dirección** está integrado por los cuatro hijos del fundador de la empresa.

Cuenta con dos consejeros ejecutivos y dos consejeras ejecutivas, una de las cuales actúa como administradora de la empresa.

Para mantener la entidad a lo largo del tiempo, y debido al carácter familiar de la empresa, se ha iniciado un **plan de sucesión** específico para el traspaso de los actuales socios a sus herederos en el medio plazo.

En el 2019 también se ha formalizado el **Código de Buen Gobierno** para la organización.

Según recoge el Código de Buen Gobierno, cualquiera de los consejeros ejecutivos puede solicitar cuanta información considere relevante sobre el desarrollo de la actividad de la organización, y han de ser informados de cualquier aspecto que pueda tener una **incidencia crítica** sobre la entidad, la reputación de la misma o su continuidad.

En el año 2019 no se han detectado incidentes considerados como críticos.

Además del consejo de administración se cuenta con **personal directivo** en las diferentes áreas de producción y gestión según el organigrama que aparece en la presente memoria

Uno de los indicadores que se utiliza es la **distribución de personal directivo** considerando como tal al consejo de administración y a los responsables de todos los departamentos de la empresa, en relación con el resto de la organización:

- Directivos frente a empleados: 1,74 %
- Directivos mujeres: 23 %
- Directivos hombres: 77 %.

También se contempla en relación como un indicador en materia de buen gobierno de la organización, la **remuneración media de los miembros del consejo** administración, que es de 110.208,00 €.

La determinación de la remuneración de los miembros del consejo de administración se decide directamente entre ellos, al ser los socios a partes iguales del grupo empresarial.

No se contemplan beneficios diferentes al salario percibido por los miembros del consejo de administración.

Relación duradera con socios/accionistas

En el caso de empresas participadas o Uniones Temporales de Empresa, la satisfacción del resto de asociados se considera fundamental, ya que estas asociaciones se repiten de forma habitual con las mismas entidades, para común beneficio de todas las partes.

Para mantener una **posición de liderazgo** en el sector de la construcción, así como en el sector de servicios, el Grupo Melchor Mascaró realiza una continua labor de alianzas con empresas diversas de nuestro sector y de otras actividades, para lograr una situación ventajosa para ambas empresas.

El grupo de empresas planifica y gestiona las **alianzas** con otras organizaciones que representan un valor añadido para la satisfacción de sus clientes.

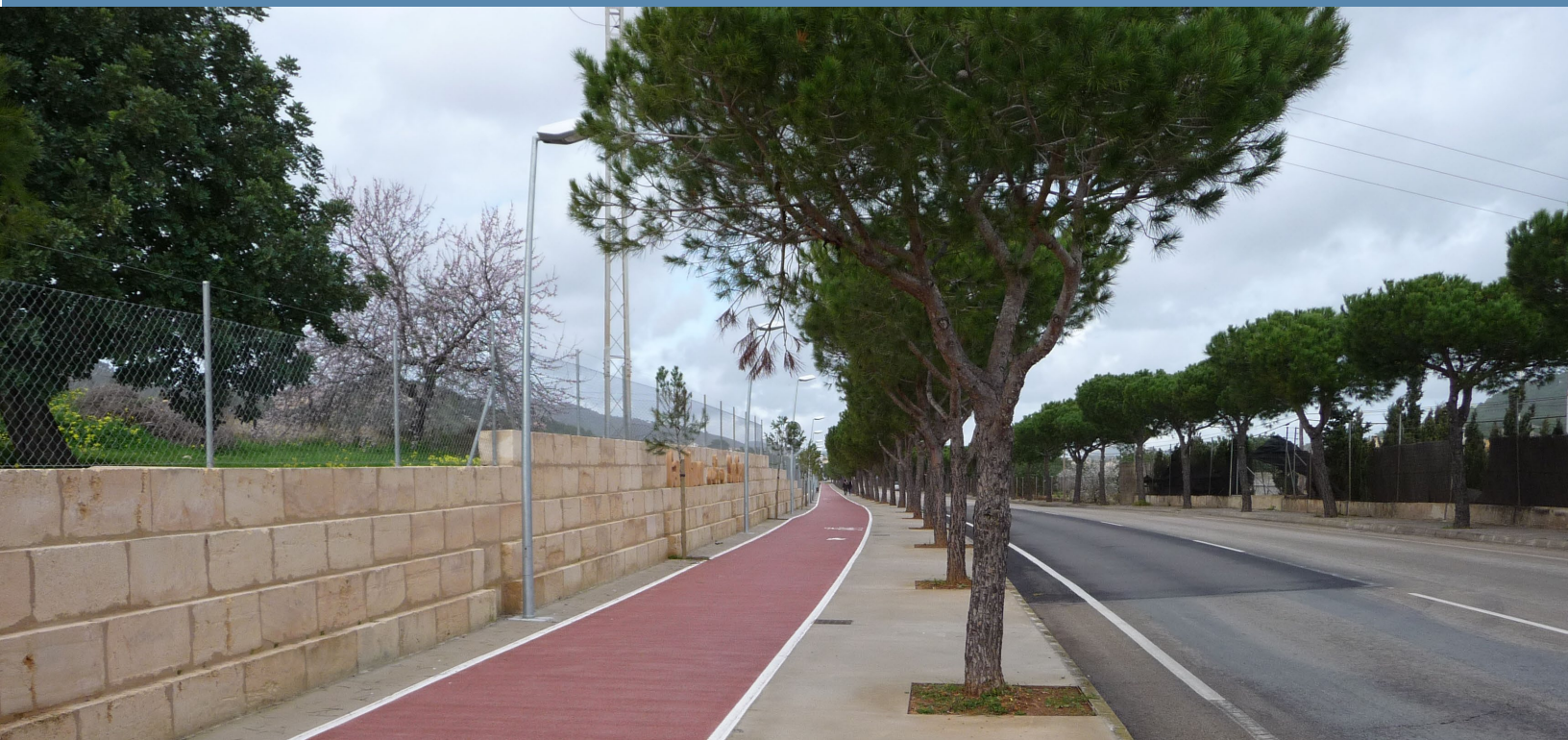
Es también un **objetivo** de las alianzas la satisfacción de las expectativas de todas las organizaciones involucrada, para mejorar conjuntamente.

Las asociaciones en materia empresarial pueden tener dos vertientes.

La colaboración empresarial con otras empresas en el sector de la construcción y servicios, generalmente a través de **uniones temporales de empresas**, la creación de compañías participadas y la consolidación de las relaciones con proveedores y subcontratistas, con el fin de mejorar la competitividad y asegurar el suministro de materiales o personal especializado, ya que son esenciales para proporcionar un servicio de calidad.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

La empresa se rige por la Ley de contratación pública en todas sus relaciones con la administración. Por otra parte, se somete anualmente a un auditoría de cuentas por entidad externa de reconocida solvencia, registrándose el resultado de la misma en el registro mercantil (el cual es de acceso público) con el fin de garantizar el principio de transparencia.

El Grupo Melchor Mascaró enmarca su actividad en la **normativa aplicable** en el caso concreto de los contratos con Administraciones Públicas, se ciñe a lo marcado por la legislación en sus diferentes supuestos

La **política de gestión integral** establece los principios básicos de gestión en relación a la administración pública.

El **código ético** de la entidad aborda las relaciones con la administración en su doble vertiente, en el caso de la empresa, tanto como cliente en las contrataciones públicas, que son la práctica totalidad en el área de servicios y aproximadamente la mitad en el área de construcción, como la actividad de la administración como garante del cumplimiento de las obligaciones legales de la organización.

Se realiza un **seguimiento de las causas judiciales** que pueden afectar al Grupo Melchor Mascaró, ya sea de forma directa, por ser la empresa parte de la misma, como de forma indirecta, como por ejemplo la impugnación de concursos públicos por otras empresas o entidades.

No se han recibido notificaciones en **canal de denuncias** el cual puede tramitar cualquier incidencia en materia de contratación pública.

La empresa se somete anualmente a una **auditoría de cuentas** por entidad externa de reconocida solvencia, registrándose el resultado de la misma en el registro mercantil (el cual es de acceso público) con el fin de garantizar el principio de transparencia.

Lucha contra el tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

La actividad de la empresa se basa en gran parte en la adjudicación de concursos públicos, lo que asegura la transparencia en el proceso de contratación con los clientes. Como en el caso de los clientes privados, además se dispone de **código ético**, así como de instrucciones para realización de compras o aceptación de obsequios.

En el **código ético** se rechaza de forma clara y explícita el uso de cualquier influencia en la obtención de contratos tanto con la administración como con clientes privados.

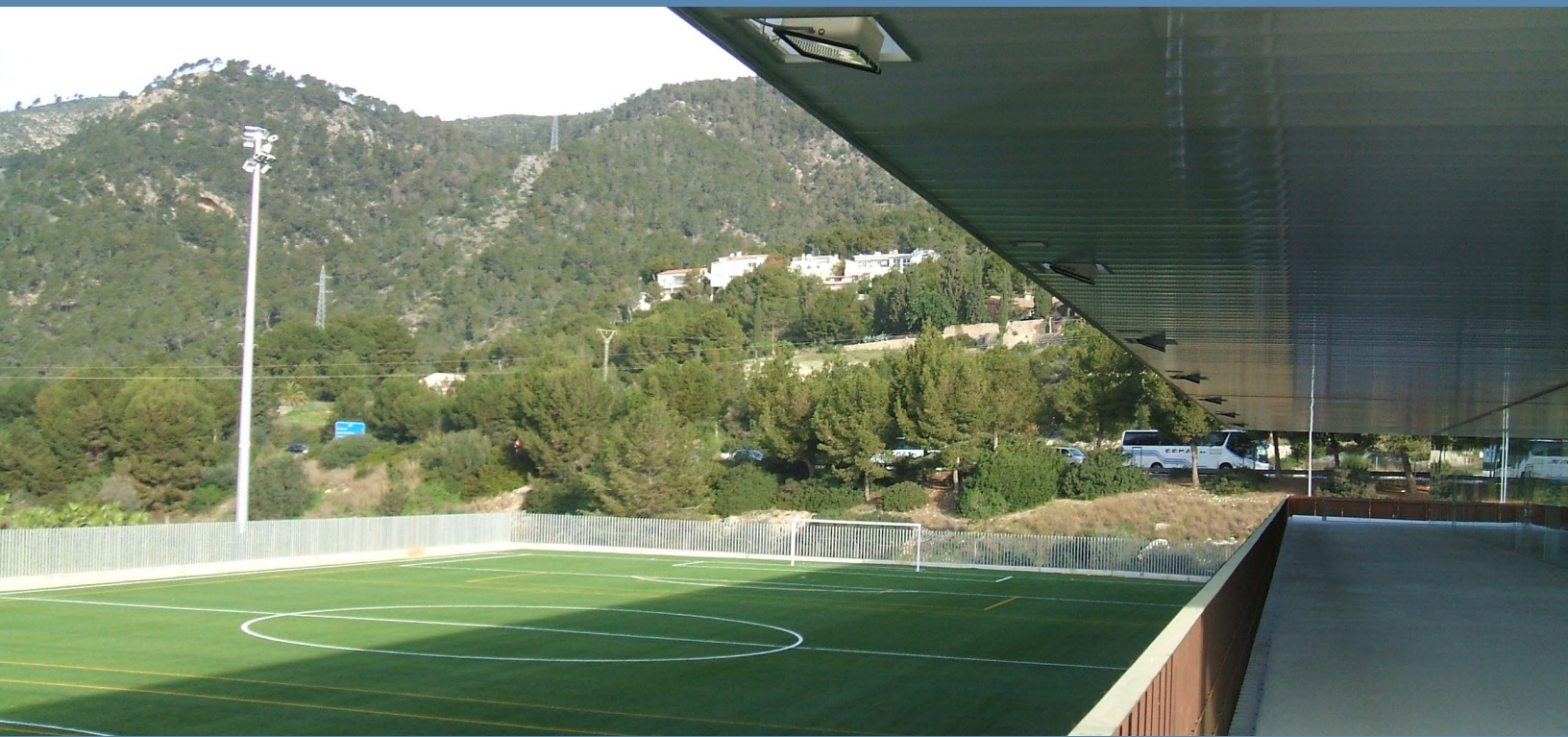
La **presentación de ofertas públicas** se ajusta en todos los casos a la legalidad vigente

Se ha de **considerar** que el grupo empresarial cuenta con una importante cartera de clientes públicos, y tras la reforma de la Ley de contratos del sector público, se han llevado a cabo diversas formaciones y charlas de difusión entre el personal técnico de la empresa con la participación de 20 personas.

Debido a la implicación de Melchor Mascaró S.A.U. en grandes proyectos de referencia en Baleares, en ocasiones aparecen informaciones en las que se nos relaciona con diferentes **actuaciones ilícitas o polémicas**. La política de la empresa es no dar respuesta a las mismas y brindar la máxima colaboración a la Justicia. Hasta la fecha, todas las imputaciones que se han realizado contra la empresa y su personal en este sentido han sido desestimadas.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

Siguiendo con su política de colaboración con la sociedad, la empresa ha realizado aportaciones económicas para fomentar actuaciones en varias áreas: Educativa y Formativa; Dinámico Deportiva; Social y Cultural y Medioambiental. Para dar cumplimiento a esta política, se han financiado y apoyado actuaciones diversas que tanto pueden ser patrocinios de actividades deportivas individuales o colectivas, colaboraciones con entidades locales, así como colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro. La medición del impacto en la sociedad se realiza mediante el seguimiento de los medios de comunicación, etc. Como parte de los criterios de donativos y patrocinios, con el fin de invertir en las nuevas generaciones, se contemplan aquellos destinados a acciones culturales y educativas, así como los patrocinios deportivos para escolares. Por otra parte, como política de colaboración con la sociedad, se dispone de acuerdos para la realización de prácticas de jóvenes en diversos ámbitos.

Se presentan a continuación las donaciones realizadas durante el ejercicio 2019

Fecha	Entidad	Importe
04/01/2019	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00 €
15/01/2019	PARROQUIA SANT JOAN BAPTISTA SON SERV	200,00 €
16/01/2019	ASSOCIACIO NOUS CAMINS	360,61 €
01/02/2019	RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA	2.400,00 €
21/02/2019	FUNDACIÓN NEMO	200,00 €
01/04/2019	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00 €
01/07/2019	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00 €
05/07/2019	FUNDACIÓ NOU VENTS PROJECTE HOME	1.000,00 €
10/09/2019	FUNDACIÓN IMPULSA BALEARES	6.000,00 €
01/10/2019	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00 €

Entotal, se han destinado 1.360,6 € a donaciones en el ejercicio 2019

En materia de patrocinios, las aportaciones del grupo de empresas aparecen a continuación

TIPO	FECHA	ENTIDAD	IMPORTE
DEPORTIVOS	01/05/2019	RECLAMOS PEÑALVER	826,50 €
CULTURALES	09/05/2019	XISCO CARRION-DONATIU CONCURS FOTOGRAFIA	20,00 €
DEPORTIVOS	17/05/2019	COLABORACIÓN TORNEO-SPORTING MANACOR	50,00 €
DEPORTIVOS	30/06/2019	INFORMACIONS LLEVANT SL	100,00 €
DEPORTIVOS	30/06/2019	PREMSA INDEPENDENT S.L.	300,00 €
DEPORTIVOS	26/07/2019	GLUB GIMNASIA RITMICA APIMA ES VINYET	2.000,00 €
DEPORTIVOS	01/08/2019	STA CATALAINA ATCO.	3.000,00 €
DEPORTIVOS	01/09/2019	PRODUCCIONES BUJOSA SLU	700,00 €
DEPORTIVOS	30/09/2019	PREMSA INDEPENDENT S.L.	300,00 €
DEPORTIVOS	01/10/2019	PRODUCCIONES MIC S.L.	700,00 €
DEPORTIVOS	24/12/2019	INSCRIPCIONS URBAN RACE-MELCHOR MASCARO	324,00 €

En el 2019 se han patrocinado actividades diversas por valor de 8.320,5 €

Todos estos patrocinios y donaciones están vinculados a entidades locales y en algunos casos responde a solicitudes directas del personal de la empresa.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Melchor Mascaró se encuentra inscrita en diversas asociaciones, con algunas de las cuales promueve acciones sociales, como la Fundación Asima o CAEB Social. Por otra parte, cuenta con acuerdos de colaboración con asociaciones del tercer sector para facilitar la incorporación de personas en riesgo de exclusión por diversos motivos al mercado laboral.

El grupo Melchor Mascaró se encuentra asociado a diferentes organizaciones si bien no ostenta ningún cargo de gobierno en ninguna de ellas.

Se dispone de acuerdos de colaboración con varias universidades para la realización de prácticas de alumnos.

Como parte de las acciones sociales emprendidas por la empresa, se colabora con diversas organizaciones del tercer sector ya sea mediante donaciones, acuerdos de colaboración o de inserción laboral.

Tanto la información sobre la colaboración con universidades como con otras asociaciones aparecen reflejas en el punto de la memoria dedicado a los empleados.

Como forma de **difundir buenas prácticas** se estimula a la participación de la empresa en eventos patrocinados por diversas ~~entidades~~ entidades, tanto locales como de ámbito estatal o europeo.



En mayo de 2019, se participó en la iniciativa “Let’s Clean Up”, fomentada por la Comisión Europea y el Comité Europeo de las Regiones, mediante la participación de personal de la empresa en una acción de voluntariado corporativo de limpieza de playas, durante la que se recogieron unos 200 kg de residuos.

Estas iniciativas de difusión de buenas prácticas están vinculadas a la implicación de la empresa con la **sostenibilidad**, que se formalizó con la firma del pacto Mundial de las Naciones Unidas en el 2010, del cual es asociada desde el 2012.

Como parte del compromiso adquirido al unirse al Pacto Mundial, anualmente se elabora **informe de progreso público** en el cual se informa sobre diversos aspectos de sostenibilidad.

Desde el año 2018, el informe de progreso está constituido por la presente memoria de sostenibilidad.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Somos conscientes que la actividad desarrollada por nuestra organización puede tener un alto impacto ambiental, lo cual puede verse magnificado por el hecho de trabajar en un territorio insular lo que conlleva un territorio limitado, dificultad para el acceso a determinados recursos, así como para el tratamiento de los residuos generados. Por todo ello, Melchor Mascaró analiza los proyectos en los que participa desde su vertiente ambiental, con el cumplimiento de los reglamentos aplicables, así como con la caracterización y análisis de los impactos generados, con el fin de actuar sobre los mismos para su minimización. Cada obra o servicio ejecutado por Melchor Mascaró cuenta con un plan de gestión ambiental, basado en la identificación previa de aquellos aspectos más relevantes en materia ambiental. Basándose en dicha identificación, se establecen objetivos de medidas preventivas y correctoras, con el objetivo de disminuir o paliar el impacto producido.

Melchor Mascaró dispone de un **sistema de gestión ambiental** integrado con el resto de sistemas de gestión implantados en la empresa. Dicho sistema de gestión se basa principalmente en los criterios de la ISO 14001, complementado en el área de servicios con el reglamento EMAS, y en toda la entidad con los aspectos de gestión ambiental contemplados en la norma SGE 21

Por otra parte, en previsión de posibles daños al medio ambiente, la organización cuenta con **garantías en materia ambiental** en forma de seguros, tanto para situaciones de contaminación súbita, accidental y repentina, incluidas en la póliza de Responsabilidad Civil de la entidad por un importe de 10.000.000€ por siniestro y anualidad como para situaciones que impliquen daños acumulativos al medioambiente y a las personas a medio y largo plazo. Mediante una póliza específica de seguro medioambiental, con una

cobertura de 1000.000,00 € por siniestro y límite de cobertura de 2.000.000 € por anualidad

Las **políticas de gestión ambiental** en todos los ámbitos, están incluidas en la política de gestión integral de la empresa.

El Grupo Melchor Mascaró dispone de un procedimiento interno específico para la **identificación y evaluación de los aspectos medioambientales** generados por sus actividades.

Dicho procedimiento ha adoptado un sistema de evaluación cualitativo basado en la identificación y valoración de los impactos por las distintas unidades de ejecución en cada proyecto de manera que se pueda garantizar una máxima identificación de todos los aspectos potencialmente dañinos al medio ambiente a lo largo del desarrollo del mismo dependiendo de la evolución de los trabajos y las características específicas de los aspectos ambientales afectados durante cada fase.

Para la identificación de los aspectos ambientales el caso de los diferentes proyectos ejecutados por la entidad, se tiene en consideración la información que dicho proyecto aporta en los estudios de impacto ambiental si son preceptivos.

Dichos estudios identifican la presencia de especies en peligro, si bien en el 2019 no se tiene constancia de ninguna especie protegida ni área de especial interés ambiental afectada por las actuaciones de la empresa.

En el seguimiento de los planes de gestión ambiental que se pueden derivar de la identificación y evaluación de los diferentes impactos en cada proyecto, se incluyen aspectos relacionados con el nivel de contaminación acústica, y en aquellos puntos en que se considere de especial relevancia se puede llevar a cabo mediciones para asegurar que los parámetros de contaminación se encuentren en los límites legales establecidos, sin que se hayan detectado incidencias en este aspecto durante el ejercicio 2019

En el caso de la contaminación lumínica, la actividad de la empresa no implica habitualmente dicho factor, si bien se consideraría en la sistemática de identificación y evaluación de impactos si en algún proyecto pudiera ser un factor sensible.

Además del proceso de identificación y evaluación de los aspectos ambientales significativos a la hora de desarrollar un proyecto adjudicado a la entidad, el compromiso ambiental se inicia en la fase de estudio de dicho proyecto, valorando por parte del personal técnico la posibilidad de ofertar alternativas a las actuaciones recogidas en las memorias de ejecución.

Fruto de este análisis previo, en las contratas de jardinería explotadas por la organización, gran parte de los tratamientos fitosanitarios para las plantas se han podido sustituir por otros procesos mecánicos (desbroce) o biológicos (uso de especies de control de vectores), o en su defecto, por técnicas menos agresivas con el medio ambiente, como los tratamientos por endoterapia que evitan la dispersión de agentes químicos al medio circundante.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Como parte de la línea estratégica de "Gestión empresarial e implementación de nuevas tecnologías", se están impulsando la adopción de tecnologías digitales que eviten la generación de formularios en papel, con el consiguiente disminución en su consumo y en la generación de residuos.

Durante el ejercicio 2019 se dispone del **indicador de consumo de papel** que ha sido de 2372,5Kg. Para el cálculo del consumo de papel, se ha considerado todo el papel adquirido en la empresa, que en todos los casos tiene un gramaje de 80 g/m².

El papel utilizado en la empresa no es reciclado, si bien se adquiere libre de blanqueantes clorados

Como **objetivo** para la reducción de consumo de papel, entre el 2019 y el 2021 se están implantando diversas aplicaciones de registro digital, que permitan una reducción en el consumo de papel. El consumo de papel ha disminuido un 34,6% respecto al año 2018.

Medición de los residuos en CO₂

La empresa ha definido su huella de carbono durante el 2019 y controla las emisiones de los diferentes gases de efecto invernadero derivados del uso de su parque de maquinaria, así como del consumo energético de sus instalaciones

La **política de gestión integral** contempla como uno de sus valores la adopción de medidas para prevenir la contaminación en todas sus formas, incluidas las emisiones de gases.

Se dispone de un **manual de gestión integral** en el cual se recogen aspectos de calidad, medio ambiente, responsabilidad social corporativa y seguridad y salud. Dicho manual analiza todos los procesos de la empresa y su vinculación con los diferentes grupos de interés. En este contexto, se incluye la vinculación con los aspectos ambientales de todos los procesos de la empresa.

En materia de **efecto invernadero y cambio climático**, de forma anual, se analiza el consumo de carburante y las emisiones de gases asociadas.

De igual forma, se controlan las emisiones asociadas al consumo de energía de las instalaciones, y en algunos casos se ha optado por contratar **compresas** proveedoras de fuentes de energía renovables.

El Grupo Melchor Mascaró utiliza diversas fuentes de energía.

Como **principales puntos de consumo** tiene identificado a su flota de vehículos, por el consumo de carburantes, así como las instalaciones de su lavandería industrial hospitalaria, por el uso de electricidad y gas natural.

El consumo de combustible derivado del transporte y uso de maquinaria aparece reflejado a continuación.

En el año 2019 el consumo de combustible aparece a continuación:

Tipo combustible	Litros	kWh (*)
Gasóleo A B7	2.112.768,0	21.009.004,4
Gasóleo B	606.679,0	6.159.526,3
Gasolina E5	23.442,5	215.634,9
GLP	12.226,7	89.962,4

(*) La equivalencia energética de los diferentes combustibles utilizados se ha calculado en base a los factores de conversión recogidos en la calculadora de emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica (Miteco) de junio de 2020.

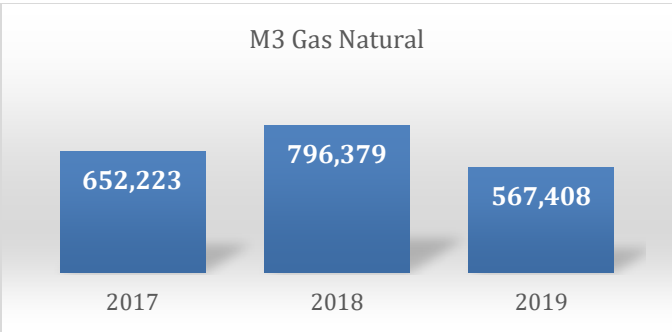
Desde el año 2019, se distingue el gasóleo A, con adición de biodiesel, del gasóleo B.

El consumo de combustible se mantiene muy estable en el caso del gasóleo, si bien el consumo de gasolina disminuye por que los vehículos que siguen utilizando gasolina son híbridos eléctricos o a gas.

En el caso de la lavandería, se cuenta además con el consumo de gas natural en las instalaciones:

INSTALACIÓN	kWh	m3	Emisiones CO2 (Tn)
LAVANDERIA	6.670.173,00	567,408	1349,27

El consumo de los últimos años se puede apreciar a continuación:



Respecto al dato reportado el año pasado sobre el consumo de gas, se ha detectado un error en el volumen de gas consumido.

La cifra correcta es de 796,379 m3. La potencia consumida y las emisiones de CO2 no se han visto afectadas por el error de cálculo.

Además de las emisiones directas derivadas del consumo de combustible, también se ha de tomar en consideración las **emisiones indirectas** derivadas del consumo eléctrico.

INSTALACIÓN	kWh Consumidos	Emisiones Kg CO2 eq
ALMACEN CENTRAL CONSTRUCCIÓN	55.329,00	14.938,83
BASE SERVICIOS PORRERES	28.989,00	7.827,03
OFICINAS CENTRALES	118.823,00	32.082,21
BASE SERVICIOS SON CASTELLÓ	101.143,00	27.308,61
LAVANDERIA	897.983,00	242.455,41
LAVANDERIA (Con garantía de origen)	4.907,00	0,00
Total Melchor Mascaró S.A.U.	1.207.174,00	324.612,09
BASE SERVICIOS CAPDEPERA	20.405,00	5.509,35
Total Net i Fresc S.L.	20.405,00	5.509,35

Debido al cambio de la compañía de suministro eléctrico, en el año 2019 prácticamente no se ha contado con energía eléctrica proveniente de fuentes renovables, lo que ha supuesto un incremento considerable en las emisiones de CO2 vinculadas al consumo eléctrico.

Ante esta situación, se han renegociado los contratos de suministro con el objetivo de que en el 2020 el consumo eléctrico provenga principalmente de fuentes renovables.

También se ha iniciado una política de adquisición de vehículos con energías alternativas, con el objetivo de disminuir las emisiones.

El consumo energético de la organización en el año 2019 aparece en la siguiente tabla:

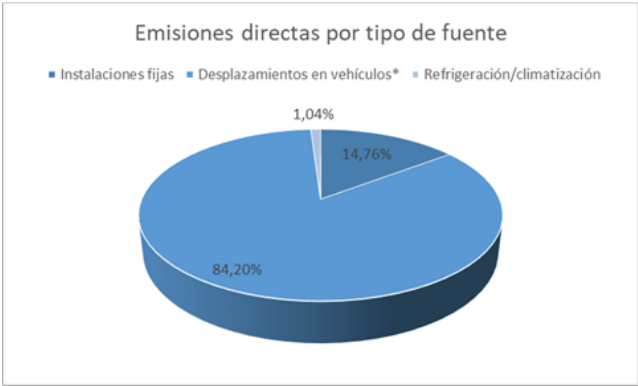
Fuente	kWh
Combustible vehículos	27.474.127,99
Gas natural	6.670.173,00
Electricidad	1.227.579,00
Total consumo	35.371.879,99

Lo que equivale a 389.653,54 kWh por millón de euros de cifra de negocio.

Por último, se han de considerar las emisiones de gases refrigerantes. En el 2019 se ha considerado el consumo de gases refrigerantes en el parque de maquinaria.

La huella de carbono de Melchor Mascaró S.A.U, en base a las emisiones directas e indirectas se refleja en la siguiente tabla, según calculadora de MITECO:

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	1.213,9715	t CO ₂
	Desplazamientos en vehículos	6.926,6207	t CO ₂
	Refrigeración/climatización	85,8000	t CO ₂ eq
	TOTAL ALCANCE 1	8.226,3922	t CO ₂ eq
ALCANCE 2	Electricidad (*)	324,6121	t CO ₂
ALCANCE 1+2		8.551,0043	t CO ₂ eq



Se puede apreciar claramente como la contribución primordial a la huella de carbono de la organización corresponde al consumo de combustible para el parque de maquinaria y vehículos de la empresa.

El ratio de emisiones por volumen de negocio es de 94,20 Tn CO₂ eq por millon de euros facturado.

Principales impactos ambientales de la entidad

La empresa dispone de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, certificado por AENOR. Además, en el área de servicios se cuenta con implantación de un sistema de Ecogestión y Ecoauditoria EMAS, también verificado por AENOR, y del que se dispone de memoria anual de acceso público

La **evaluación ambiental** resulta indispensable para la protección del medio ambiente. Facilita la incorporación de los criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas, a través de la evaluación de los planes y programas. Y a través de la evaluación de proyectos, garantiza una adecuada prevención de los impactos ambientales concretos que se puedan generar, al tiempo que establece mecanismos eficaces de corrección o compensación.

En todos los procesos productivos de la empresa se analiza el nivel de riesgo de incumplimiento en materia ambiental, para establecer los mecanismos de control adecuados. En este sentido, todos los contratos con proveedores incluyen cláusulas en materia de gestión ambiental, y pueden estar sujetos a revisión en dicho aspecto.

En cada plan de calidad y medioambiental de los diferentes proyectos se contemplan acciones destinadas a disminuir los impactos ambientales, mediante el establecimiento de objetivos de reducción de la contaminación y de disminución de consumo de recursos para cada obra y servicio.

Anualmente, se analizan los datos referidos a los diferentes **residuos generados** por la actividad de la empresa como uno de los elementos clave en materia de valoración del impacto ambiental de la entidad

El análisis de los mismos se realiza de forma diferenciada en función de su peligrosidad:

RESIDUOS PELIGROSOS (Tn)	Tratamiento	Manacor	Son Castelló	Porreres	Total por residuo
Absorbentes	Reciclaje	0.259		0.117	0.376
Aceite usado	Reciclaje	6.2	4	0.95	11.15
Aerosoles	Reciclaje	0.173	0,148	0,006	0,327
Env. Plást	Reciclaje	0,519	0,048	0,025	0,592
Env. Met	Reciclaje	0,27	0,787	0,048	1,105
Filtros usados	Reciclaje	1,537	0,25	0,065	1,852
Latiguillos	Destrucción	0,837	0,063	0,066	0,966
Lodos cont	Destrucción			4,977	4,977
Total		9,795	5,296	6,254	21,345

De los residuos peligrosos generados, el 55% de los mismos se han reciclado, mientras que el 45,00% han sido destruidos, según la información aportada por los diferentes gestores de residuos peligrosos.

Tipo Residuo No Peligroso	Generación (Tn)
Residuo ELB con CFC	10,713
Residuo ELB sin CFC	8,999
Residuo ELM	4,999
Residuo NFU	1,25
Residuo RCD	6152,02
Residuo Voluminoso	290,318
Total residuo no peligroso	8001,539

Todos los residuos de las tablas anteriores han sido tratados por gestores autorizados.

Los datos aportados en este apartado hacen referencia a los residuos directamente generados por la empresa, sin considerar la gestión de residuos para terceros (ver siguiente apartado).

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Melchor Mascaró S.A.U. establece en cada uno de los proyectos de construcción o servicios en los que participa, un plan de calidad y medioambiente, que contempla objetivos ambientales ajustados a la realidad de la obra ejecutada o del servicio prestado, más allá de la obligación legal que pueda existir, para asegurar una correcta calidad de ejecución conjuntamente con una adecuada preservación del medioambiente.

El sistema de gestión ambiental basado en ISO 14001 y reglamento EMAS, se encuentra integrado en el Sistema de Gestión Integral de la empresa, aprovechando las sinergias que se pueden producir con otros sistemas de gestión como la calidad o la seguridad y salud.

Como parte de la integración de dichos sistemas, en el código ético se establece la obligatoriedad de adquirir productos que no atenten contra el medio ambiente

Como parte de la sistemática de gestión ambiental, cada seis meses se realiza seguimiento de los objetivos relacionados con las diferentes líneas estratégicas de la empresa, entre los que se encuentran los objetivos ambientales generales.

De igual forma, en las visitas de control a los diferentes servicios y obras se verifica el cumplimiento de los objetivos ambientales parciales establecidos. Durante el 2019 no se han producido incidencias significativas en materia ambiental en ninguno de los centros de la empresa. No se han detectado incumplimientos legales en materia ambiental, y no se ha recibido ninguna sanción por estos conceptos.

Además de las actuaciones en materia ambiental que desarrolla la entidad respecto a todos los procesos productivos, no hay que obviar que el Grupo Melchor Mascaró presta diversos servicios medioambientales a la comunidad por lo que su impacto en materia ambiental trasciende de sus actividades propias y afectar al todo el entorno de las Islas Baleares donde opera.

Para la entidad, el desperdicio de alimentos y la implicación del mismo en la economía circular no tiene relevancia desde la óptica de la gestión interna de la empresa, pero dado que desarrolla actividades de recogida de residuos tanto de particulares como de empresa, es un engranaje necesario para poder contribuir a la gestión de los residuos orgánicos para su compostaje y reutilización así como para la gestión del resto de fracciones presentes en los residuos domésticos.

No se dispone de datos definitivos referentes al año 2019 pero no se ha producido variación respecto a las contrataciones gestionadas por la empresa, por lo que se incluyen a continuación los datos referentes al 2018 a modo orientativo. Dichos datos proceden de la memoria EMAS verificada.

GESTIÓN RESIDUOS DOMESTICOS	Fracción rechazo RSU	Fracción orgánica	Envases	Vidrio	Papel Cartón
Tn recogidas	26.357,080	9.269,370	4.828,070	6.205,060	3.031,986
Porcentaje	53,04	18,65%	9,72%	12,49%	6,10%
Destino	Valorización energética	Compostaje	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje

En la memoria EMAS elaborada anualmente se incluye información sobre la gestión de residuos de terceros realizada por la empresa en el marco de contratos de recogida y retirada de Residuos Sólidos Urbanos.

Otro servicio que presta la empresa, con un alto impacto en beneficio del medio ambiente es **la gestión de estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)**

Durante el año 2019 se han explotado 9 instalaciones de estas características. Según la información de diseño disponible de las mismas, estas EDAR dan servicio a una población equivalente de 196.792 habitantes, ya que se encuentran en zona turística y dan servicio tanto a la población residente como a la estacional.

En el periodo de temporada alta (de junio a octubre) se trata el 5% de las aguas residuales, y los siete meses restantes el 4%, lo que permite ver esta variación estacional.

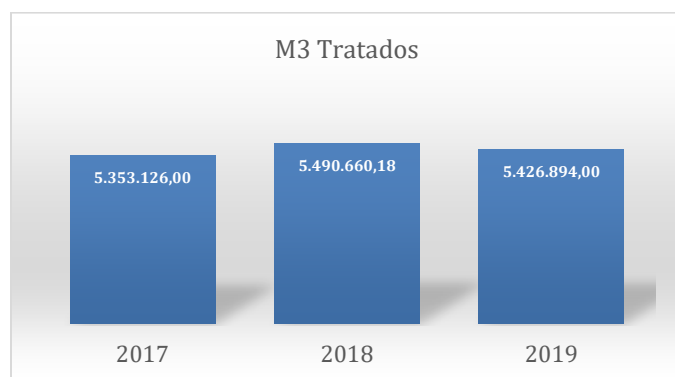
En el año 2019 se han tratado 5.426.894,00 m³ de agua, lo que supone el 1,49% del caudal de proyecto del conjunto de las plantas gestionadas.

El agua tratada de las diferentes plantas puede tener diversos destinos finales, según se puede observar en la tabla siguiente:

Destino del agua	M3	Porcentaje
Recarga acuíferos	1.187.436,90	21,88%
Emisario marino	3.108.372,80	57,28%
Riego	1.131.084,30	20,84%
Total	5.426.894,00	100,00%

Parte de la misma se vierte al mar mediante emisarios submarinos, otra parte se destina a la recarga de acuíferos mediante pozos de infiltración o vertido en torrentes, y, por último, una parte de la misma se destina a riego agrícola

La estimación del volumen dedicado a riego se ha realizado en base a los datos aportados por la empresa que explota las balsas de irrigación (Tragsa), ya que no se dispone del dato de forma directa.



El volumen tratado anualmente se mantiene muy estable sin grandes variaciones.

Se ha de considerar, que además de la prestación de diferentes servicios ambientales, en **área de actividad de construcción** también se realizan obras destinadas a la mejora de infraestructuras con impacto ambiental positivo.

A continuación, se presenta el desglose de la tipología de obra desarrollada en 2019 por la entidad:

Tipo Obra	Número de obras	Porcentaje
Demolición	6	12,55%
Edificación	21	43,75%
Obra Civil	21	43,75%
Total	48	100,00%

De las actuaciones descritas, en el ámbito de la obra civil, 21 de las actuaciones estaban directamente relacionadas con la mejora o la dotación de servicios para el tratamiento de las aguas residuales y pluviales, así como para la distribución de agua potable municipal con mayores garantías de higiene y eliminación de pérdidas por fugas.

Los informes de progreso elaborados hasta la fecha así como las memorias EMAS, incluyen aspectos sobre los impactos ambientales directos e indirectos generados por la actividad de la empresa, así como las actividades ambientales desarrolladas por cuenta de terceros.

Consumo de materias primas

Se dispone de indicadores de control de consumo de materiales, especialmente en el área de construcción, donde los consumos de materias primas pueden ser muy importantes en función del proyecto ejecutado.

La práctica totalidad de los proveedores de la organización son de carácter local, y en general, los materiales utilizados provienen de España o del resto de la Unión Europea.

Se indican a continuación los consumos de materias primas más significativos. Dichos consumos hacen referencia en su totalidad al área de construcción, ya que en el desarrollo de los servicios ambientales el consumo de materias primas es poco importante.

El Indicador consumo materias primas en obras de construcción puede verse afectado por la tipología de las obras desarrolladas, ya que, en el caso de la obra civil, el consumo de aglomerado asfáltico o de áridos es muy significativo, y en cambio en las actividades de edificación, el consumo de hierro y acero, así como el de hormigón, tienen preponderancia. Por tanto, estos indicadores se verán fuertemente influidos por las obras desarrolladas a lo largo de cada ejercicio.

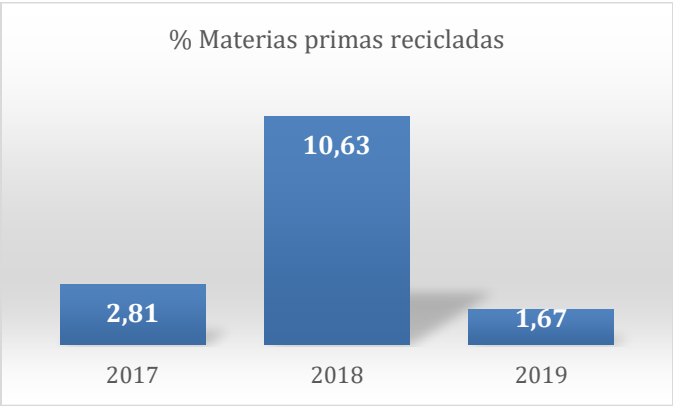
Material	Consumo (Tn)
Aglomerado asfáltico (*)	27.684,41
Hormigón	194.965
Áridos	61.076,7
Árido reciclado	15,94
Hierro y acero	1.270,09

(*) 17,16 % procedente de aglomerado reciclado.

En total, el 1,67% de las materias primas en construcción procede de materiales recuperados.

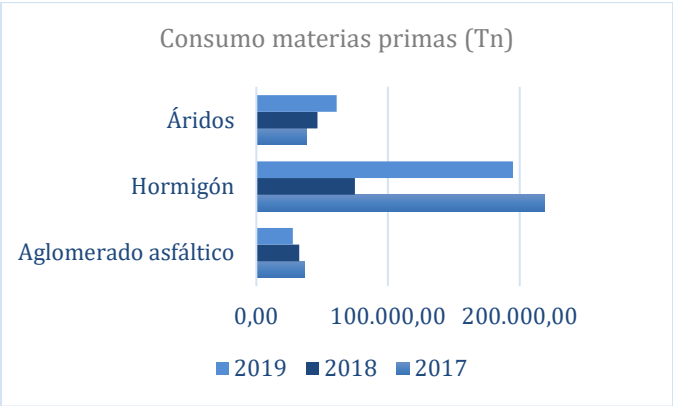
La capacidad de uso de áridos reciclados entre distintas obras, está condicionada por la limitación legal existente en Mallorca al respecto. En todas las obras donde es posible, se reutilizan los residuos de construcción y demolición en la propia obra, como material de relleno. Para ello se cuenta con maquinaria especializada.

En la siguiente gráfica se puede observar la evolución del uso de materiales reciclados en las obras de construcción



Hay que considerar que el uso de áridos reciclados depende del tipo de proyecto ejecutado cada año e influye de manera determinante en los datos anteriores.

La evolución en el consumo de materias primas en el periodo 2017-2019 se puede observar en las siguientes gráficas



La información sobre el consumo de hierro se presenta a continuación

Hierro y acero (Tn)

2019	1.270,09
2018	845,06
2017	572,34

Además de las materias primas consumidas en las actividades de construcción, se dispone de una empresa cuya actividad es la extracción de áridos, como es Gravera Sa Torre S.L.

Se acompaña a continuación el **Indicador de árido extraído** en Gravera Sa Torre S.L., así como la parte del mismo que se dedica al consumo propio por parte de Melchor Mascaró S.A.U.

Producción Gravera Sa Torre S.L.	Tn extraídas
Total, Árido de caliza extraído	146.000,00
Material utilizado por Melchor Mascaró S.A.U.	52.434,41

Este concepto supone un insumo del 36%.

El **consumo de agua** a la organización también es un indicador relevante en materia ambiental, ya que las distintas actividades desarrolladas requieren de dicho elemento en mayor o menor medida, según se recoge a continuación:

Instalación	m3 consumidos
Sede central	221
Taller y Almacén de Manacor (*)	6.620
Base servicios Son Castelló	1.323
Lavandería	46.470
Base servicios Porreres	703
Total	55.337

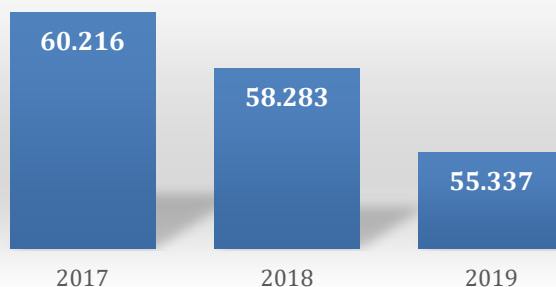
El agua dulce que se consume en las distintas instalaciones de la empresa, como parte del proceso productivo, proviene de la red de suministro municipal en todos los casos excepto en el taller y almacén de Manacor que se cuenta con extracción de acuífero subterráneo (*). Todos los datos aportados están basados en la lectura de contadores de flujo.

El 88,04% del agua consumida proviene de la red de suministro municipal, y el 11,96% es extraída de acuífero.

La extracción de agua en las instalaciones de Manacor está limitada por la propia **licencia de extracción** para evitar la sobreexplotación de las aguas subterráneas, sin que en ningún caso se llegue al límite establecido.

No se han producido situaciones de estrés hídrico en el 2019 en ninguna de las zonas de captación de aguas.

M3 AGUA CONSUMIDOS



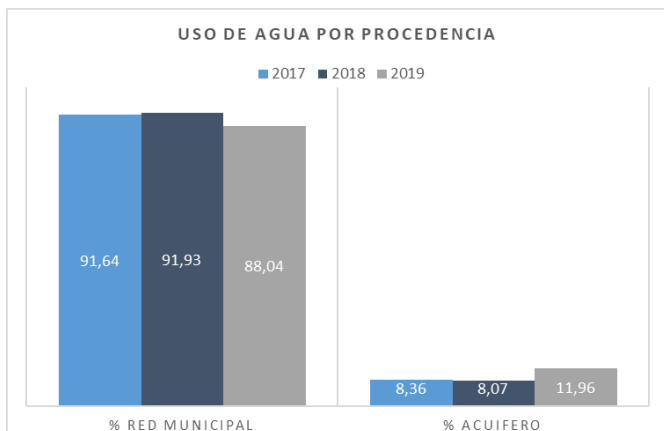
En las bases de servicios, el principal **consumo de agua** deriva del lavado de los vehículos de recogida de residuos y limpieza viaria. En el caso del taller y almacén de Manacor, el consumo se debe mayoritariamente al aporte de agua a distintas obras de construcción mediante camiones cisterna propios.

Por último, el **mayor consumo** se produce en la lavandería como parte intrínseca del proceso de lavado de ropa.

Actualmente no se recicla agua en el proceso de lavado, si bien hay un proyecto en fase de estudio, previsto para el año 2020, que incluye un sistema de recirculación del agua de aclarado para realizar el prelavado en el interior del túnel de lavado.

A continuación, se incluye gráfica de la evolución del consumo de agua.

La procedencia del agua utilizada se refleja en la siguiente gráfica:



Durante la operativa de las distintas instalaciones, parte del agua utilizada es vertida al alcantarillado público. En todos los casos, se dispone de licencia de vertido.

En todas las instalaciones se realiza seguimiento de los parámetros de vertido para asegurar que dicha agua no representa un riesgo ambiental. Los parámetros de vertido están fijados por la normativa municipal, y en general incluyen pH, DBO, DQO, sólidos en suspensión y determinación de aceites y grasas.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

En la presentación de nuevos concursos tanto públicos como privados, siempre que es posible se ofertan mejoras de carácter ambiental, tales como el uso de máquinas herramienta a baterías en jardinería (para disminuir las emisiones y el nivel de ruido), el uso de vehículos con energías alternativas como vehículos eléctricos, a gas o híbridos, o el uso de maquinaria especializada

para poder recuperar materias primas de los propios proyectos constructivos con el fin de evitar el consumo de materiales y disminuir el tráfico de vehículos necesarios (planta de suelo cemento, machacadoras para trabajos en vía pública, etc.)

Como parte de los **valores de la empresa** recogidos en la política de gestión integral, se incluye el favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente

Conscientes de los problemas ambientales a nivel mundial, desde el Grupo Melchor Mascaró se intenta desarrollar nuestras tareas sin perjudicar el medio ambiente que nos rodea.

Por esta razón se analiza el **impacto** de nuestras actividades sobre el medio ambiente con el fin de minimizar los posibles impactos generados.

Sobre la base del proceso estandarizado del **sistema de gestión** se identifican y evalúan los aspectos ambientales más relevantes. Se basa en **usar** de variables iniciales que **acotadas** para cada situación particular puede tener mayor o menor relevancia ambiental.

Como parte de las acciones emprendidas durante el 2019 con relevancia ambiental, la reutilización de material de excavación de obras mediante la tecnología de suelo cemento, lo que permite disminuir el consumo de áridos de cantera, así como valorizar materiales que de otra manera deberían ser tratados como residuo, o la renovación del parque de maquinaria con equipos deribado que permiten la reutilización de residuos de construcción y demolición a pie de obra.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades		10
Falta de compromiso del empleado con la entidad		1
Favoritismo en la contratación de empleados		10
Combatir los casos de soborno		10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo		1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión		10
Realización de horas extras no acordadas		4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación		6
Discriminación por raza		6
Igualdad de género		6
Accidentes laborales		1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados		1
Identificación del empleado con la entidad		1
Discriminación por edad		6
Ausencia de evaluaciones de desempeño		6
Buen ambiente laboral		1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales		10
Combatir y erradicar todas forma de malversación		10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental		7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)		6
Discriminación por género		6
Competencia desleal		10
Generar oportunidades para jóvenes con talento		6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones		1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa con los proveedores		2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos		2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE		2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores		2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa		2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos		2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



ANEXO. INDICADORES DE LA MEMORIA

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
GRI 102 Contenidos básicos generales			
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización	SI	8	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	SI	8	
102-3 Ubicación de la sede	SI	8	
102-4 Ubicación de las operaciones	SI	10	
102-5 Propiedad y forma jurídica	SI	11	
102-6 Mercados servidos	SI	10	
102-7 Tamaño de la organización	SI	8	
102-8 Información sobre empleados/as u otros trabajadores/as	SI	8	
102-9 Cadena de suministro	SI	56	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	SI	62	
102-11 Principio o enfoque de precaución	SI	12	
102-12 Iniciativas externas	SI	67	
102-13 Afiliación a asociaciones	SI	67	
Estrategia			
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	SI	6	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	SI	12	
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	SI	22 a 26	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	SI	24	
Gobierno			
102-18 Estructura de gobierno	SI	11-12	
102-19 Delegación de autoridad	SI	13	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	SI	11	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	SI	11	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	SI	13;63	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	SI	8	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	SI	63	
102-25 Conflictos de intereses	NO		No se reporta
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	SI	13	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	NO		No se reporta
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	NO		No se reporta
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	SI		No se reporta

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	SI		No se reporta
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	SI		No se reporta
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	SI	11	
102-33 Comunicación de preocupación críticas	SI	63	
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	SI	63	
102-35 Políticas de remuneración	SI	48;63	
102-36 Proceso para determinar la remuneración	SI	48;63	
102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración	SI	48;63	
102-38 Ratio de compensación total anual	NO		No se reporta
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	NO		No se reporta
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	SI	10	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	SI	48	
102-42 Identificación y selección grupos de interés	SI	10	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	SI	10	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	SI	memoria	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	SI	11	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	SI	14	
102-47 Lista de temas materiales	SI	18	
102-48 Reexpresión de la información	NO		No aplica
102-49 Cambios en la elaboración de informes	NO		No aplica
102-50 Período objeto del informe	SI	10	
102-51 Fecha del último informe	SI	10	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	SI	10	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	SI	13	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	SI	15	
102-55 Índice de contenidos GRI	SI	85	
102-56 Verificación externa	SI	91	
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	SI	10;18	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	SI	memoria	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	SI	memoria	
GRI 201: Desempeño económico			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	SI	62;59	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	SI	78	
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	NO		No aplica
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	SI	62	
GRI 202: Presencia en el mercado			

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	SI	49-50	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	NO		La empresa opera únicamente en España
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	NO		No aplica
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	NO		No aplica
GRI 204: Prácticas de compras			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	SI	59	
GRI 205: Lucha contra la corrupción			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	SI	65	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	SI	65	
205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	SI	65	
GRI 206: Prácticas anticompetitivas			
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	SI	63	
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	SI	76	
301-2 Insumos reciclados	NO		No se reporta
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	SI	76	
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	SI	72	
302-2 Consumo energético fuera de la organización	No		No se reporta
302-3 Intensidad energética	SI	72	
302-4 Reducción del consumo energético	NO		No se reporta
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	No		No se reporta
GRI 303: Agua			
303-1 Extracción de agua por fuente	SI	77	
303-2 Fuentes de aguas significativamente afectadas por la extracción de agua	SI	77	
303-3 Agua reciclada y reutilizada	SI	77	
303-4 Vertido de agua según destino	SI	78	
303-5 Consumo de agua	SI	77	
GRI 304: Biodiversidad			
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	SI	70	
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	No		No se reporta
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No		No se reporta
304-4 Especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y listas de naciones de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por la operación	No		No se reporta
GRI 305: Emisiones			

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	SI	72-73	
305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	SI	72-73	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	NO		Todas las emisiones se han contemplado en el punto 305-1 y 305-2
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	SI	73	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	No		No se reporta
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	SI	73	
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), y otras emisiones significativas atmosférica	SI	73	
GRI 306: Vertidos y residuos			
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	SI	74-75	
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	SI	74-75	
306-3 Derrames significativos	NO		No se considera significativo
306-4 Transporte de residuos peligrosos	NO		No aplica
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o ecorrientías	SI	75	
GRI 307: Cumplimiento medioambiental			
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	SI	74	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	SI	56	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	NO		No se reporta
GRI 401: Empleo			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	SI	41	
401-2 Beneficios para empleados a tiempo completo que no son otorgados a empleados a tiempo parcial o temporales	SI	35	
401-3 Permiso de paternidad	SI	36	
GRI 402: Relaciones trabajador/a-empresa			
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	SI	35	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo			
403-1 Representación de los trabajadores/as en comités formales trabajador/a-empresa de salud y seguridad	SI	40	
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	SI	31;55	
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	NO		No se reporta
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	NO		No se reporta

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	SI	38	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	SI	31	
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	SI	41	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	SI	49	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	SI	49	
GRI 406: No discriminación			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	SI	47	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	SI	39	
GRI 408: Trabajo infantil			
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	NO	46	La empresa opera únicamente en España
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	NO	60	La empresa opera únicamente en España
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad			
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	NO		La empresa no dispone de personal de seguridad
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas			
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	NO		La empresa opera únicamente en España
GRI 412: Evaluación derechos humanos			
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	NO		No aplica
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	SI	47	
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	NO		No aplica
GRI 413: Comunidades locales			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	SI	67	
413-2 Operaciones con impactos negativos (significativos y potenciales) en las comunidades locales	NO		No se reporta
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	SI	56	

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	SI	60	
GRI 415: Política pública			
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	NO		No se realizan contribuciones a partidos políticos.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	SI	26	
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	NO		No se reporta
GRI 417: Marketing y etiquetado			
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	NO		La empresa no produce ni vende productos envasados
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NO		La empresa no produce ni vende productos envasados
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NO		No aplica
GRI 418-1: Privacidad del cliente			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	SI	27	
GRI 419-1: Cumplimiento socioeconómico			
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	SI	63	



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.

