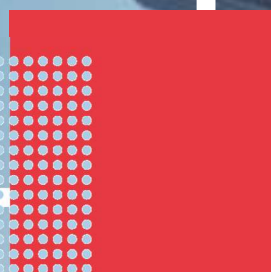
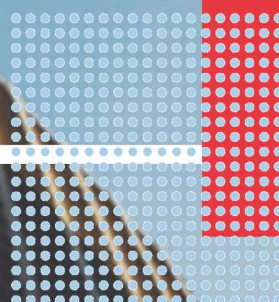




# INFORME DE PROGRESO

2020

INTEGRAL SHIPPING CO.  
S.L.



# Tabla de Contenidos

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





### Integral Shipping Company

Shipping & Forwarding Agents



**D. Juan Sarrasqueta**  
Director General  
Integral Shipping Co SLL

#### **Una correcta evolución económica mundial, ha de venir necesariamente acompañada de estándares cada vez más altos de Responsabilidad Corporativa.**

Las nuevas oportunidades relacionadas con el crecimiento económico sostenible son objetivos esenciales para garantizar un futuro próspero y justo en todas las economías del mundo. La sociedad y los grupos de interés que rodean la actividad empresarial demandan cada vez mayor integridad y compromiso por parte de las compañías. El Pacto Mundial de Naciones Unidas es, en este sentido, una herramienta de gran importancia para guiar a las empresas en el cumplimiento de estos principios.

Es necesaria una fuerte convicción de los dirigentes empresariales para atender a la corrección de los desequilibrios de la economía, y ayudar al tejido empresarial español a *competir en el nuevo entorno global de manera sostenible*. Por todo ello, desde INTEGRAL SHIPPING COMPANY seguimos trabajando para ofrecer servicios de calidad, convencidos de las responsabilidades que como empresa hemos de asumir, tanto por la imagen percibida como el efecto espejo de otras corporaciones. En INTEGRAL SHIPPING COMPANY creemos que el liderazgo se manifiesta también a través del *comportamiento ético, la transparencia y la Responsabilidad Corporativa*, pilares de nuestro negocio.

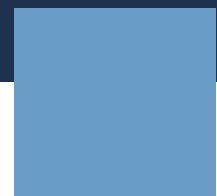
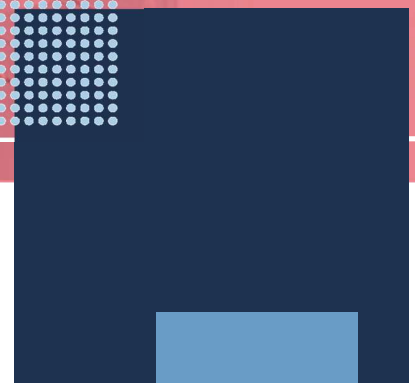
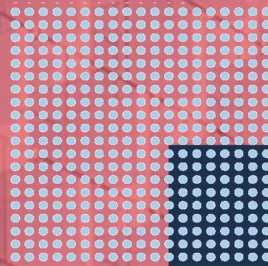
Nuestros valores definen nuestra forma de actuar utilizando nuestro conocimiento y experiencia para apoyar los principales retos de nuestra sociedad: a través del apoyo a las Naciones Unidas y a los Objetivos de Pacto Mundial, mediante el fomento del diálogo con nuestros grupos de interés y el desarrollo de nuestros compromisos, entre los que destacan el refuerzo de nuestra cultura de integridad. Mirando hacia el futuro, vamos a seguir trabajando para fomentar los objetivos de las Naciones Unidas. La eficiencia energética y el reciclaje van a ser los primeros retos que cumpliremos gracias a las directrices del Pacto Mundial, afrontando para el próximo ejercicio la igualdad, conciliación familiar, y la formación como medio de mejora en la empresa.

Animamos a otras empresas -clientes, proveedores y colaboradores- a sumarse a nuestro compromiso con Naciones Unidas y la Red Pacto Mundial España.

Con el ánimo de seguir esforzándonos en la consecución de estos objetivos como parte esencial de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa y de nuestra forma de actuar, desde INTEGRAL SHIPPING COMPANY hacemos público de nuevo nuestro compromiso, por apoyar y promover nuevamente los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas para el próximo ejercicio.

D. Juan Sarrasqueta

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORME DE PROGRESO 2020

### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Integral Shipping CO, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avenida Del Mar, 44, 4ºC CASTELLON 12003 Spain

Localidad

Castellón de la Plana

Provincia

Castellón

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<https://www.integralshipping.com/>

Número total de empleados

10

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

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y

### ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Transportes y almacenamiento

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Como transitarios somos mediadores en las operaciones de transporte internacional por cualquier medio de transporte (transporte marítimo, transporte fluvial, transporte aéreo, transporte ferroviario, transporte por carretera o transporte multimodal). Organizamos el enlace entre los distintos transportistas y así asegurar la continuidad del transporte de la mercancía a través de distintos medios de transporte. Como Consignatarios de buque, actuamos en nombre y por cuenta del propietario de un buque, ya sea naviero o armador, en los puertos y ejecutamos las fases terrestres del transporte marítimo, entregando y recibiendo la carga. Centramos nuestra actividad en proyectos de energías renovables, participando principalmente en proyectos de parques eólicos. Como todos sabemos la energía eólica, es una energía limpia, no contaminante y asequible, que se obtiene del viento cuyo impacto ambiental es prácticamente nulo. Nos sentimos orgullosos de trabajar para un sector donde todos los objetivos tienen una finalidad ligada a la mejora de la SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL. Integral Shipping dentro de su actividad en el sector marítima, trabaja directamente para una industria inclusiva y sostenible, donde innovación e infraestructura son los pilares principales para generar un desarrollo económico sostenible, dinámico y competitivo, promoviendo el desarrollo de nuevas tecnologías y permitiendo el uso eficiente de los recursos. Tanto la innovación como el progreso tecnológico son claves para descubrir soluciones duraderas para los desafíos económicos y ambientales a los que nos enfrentamos. Para incidir en el impacto medioambiental llevamos a cabo acciones que promueven conductas responsables y que permiten cumplir con la filosofía de la compañía

## INFORME DE PROGRESO 2020

en lo que al cuidado del Medio Ambiente se refiere. Alineados siempre con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas por el cuidado del Medio Ambiente, año tras año Integral Shipping se ha centrado en profundizar en una acción preventiva relacionada con los riesgos ambientales propios de nuestra actividad. Estamos comprometidos con la promoción y expansión de la educación y formación en todos los aspectos del negocio marítimo y los diferentes medios y modos de transporte.

### Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

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

Nuestra empresa desarrolla principalmente su actividad en España, lugar desde donde realiza sus operaciones logísticas dentro del sector de las energías renovables, en concreto, dentro del sector eólico.

### Organigrama de su entidad

#### [Descargar elemento adjunto](#)

### Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Que el compromiso de los países en apostar por energías limpias no se cumpla apostando por energías contaminantes como puede ser el petróleo. Todo ello daría lugar a que un sector en continuo crecimiento e innovación vea paralizado este proceso de cambio hacia un mundo en el que las energías limpias tengan una mayor participación y protagonismo.

### Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Destacar el enorme potencial de desarrollo de este sector, no olvidemos el objetivo europeo de que entorno al 30% del consumo de energía en 2030 sea procedente de energías renovables. Podemos decir que el sector eólico es una garantía de sostenibilidad ambiental, dado que frena el agotamiento de combustibles fósiles, frena el cambio climático y es una tecnología líder en evitar emisiones de CO2. Por todo ello, trabajamos continuamente para mejorar nuestra relación con el Medio Ambiente en todas las áreas de nuestra actividad.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

Desarrollo y la transición hacia un modelo económico más sostenible, como única forma de progreso para alcanzar una sociedad que pueda ser más justa, y más respetuosa con el entorno en el que vivimos. Las empresas jugamos un papel clave en este proceso, en base a esto, hemos de destacar que nuestro mayor reto o motivación es el hecho de poder aportar nuestro granito de arena, participando en acciones encaminadas todas ellas a alcanzar un mundo mejor.

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

Supervisado por Gerencia, la implantación de la RSE es llevados a cabo por Guillermo Barrera que como Sales Executive asume las labores de Marketing y RSC.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Administración,  
Informe de Progreso | 7

## INFORME DE PROGRESO 2020

Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Todos aquellos agentes que se requieren para la actividad normal de nuestra empresa.

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

A través de la web de Global Compact, red Española de Pacto Mundial.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

España

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

Tenemos un sistema de gestión y calidad establecido por gerencia auditado anualmente por BUREAU VERITAS.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

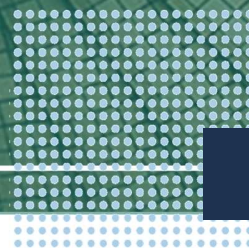
Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

## REPORTE EN ODS



# METODOLOGÍA



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

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

## INFORME DE PROGRESO 2020

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



5

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



1

Temáticas contempladas

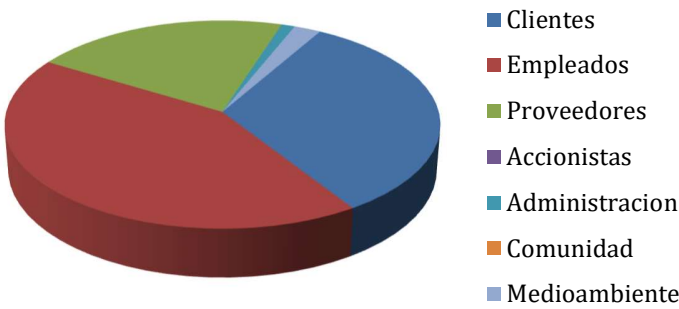
ANTICORRUPCIÓN



3

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS Clientes



### Relación duradera con los clientes

Establecer fuertes vínculos con aquellos clientes con un servicio excepcional y ajustado a sus necesidades.

#### Código Ético / Conducta - Política

Las empresas con las que trabajamos del sector eólico disponen éticos y de buenas prácticas los cuales estamos obligados a conocer y cumplir para el desarrollo de nuestros servicios.

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

Existe una comunicación continua con nuestros clientes durante el tiempo que dura el servicio prestado. Dicha comunicación se canaliza a través de correo electrónico y se apoya en llamadas telefónicas cuando es necesario.

#### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Se realizan periódicamente visitas a nuestros clientes con unos objetivos muy claros: 1) Conocer el grado de satisfacción con nuestro servicio. 2) Mejorar en aquello en lo que sea pueda tras la experiencia adquirida en los servicios ya realizados. 3) Conocer nuevos proyectos que puedan tener nuestros clientes y en los que podamos participar. 4) Solucionar aquellas incidencias que hayan podido surgir en un determinado servicio.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

En el sector del transporte es de vital importancia poder comunicar a las partes afectas todas la incidencias que puedan surgir de manera inmediata, de forma que se pueda solucionar cualquier imprevisto a la mayor brevedad posible, al objeto de evitar cualquier retraso.

#### Objetivos marcados para la temática

Que el vínculo con nuestros clientes sea cada vez más fuerte gracias al buen servicio prestado y que podamos participar en el mayor número de proyectos.

### Consumo responsable

Se fomenta el consumo responsable en todos aquellos servicios y productos que son necesarios para el desarrollo de nuestra actividad. Por otra parte, se introduce el reciclaje como novedad, dado que nos ayudará a hacer un aprovechamiento más ético y responsable de todo aquello que consumimos, dándole una segunda oportunidad a aquellos materiales que utilizamos en nuestro día a día.

#### Política de Compras Responsables - Política

Existe una política de compras responsable. Ella nos obliga a consumir materiales (principalmente de oficina) siempre que sea posible materiales que sean reciclables. Dicha política también contempla el consumo responsable y la re utilización de todos aquellos materiales que nos lo permitan.

#### Política de Reducción de Consumo - Política

Existe una política de empresa de optimización y reutilización de todo el papel que utilizamos en nuestras tareas diarias. La comunicación vía email y la digitalización de todos los documentos que utilizamos, nos permiten un ahorro en el papel utilizado por nuestra entidad. Por otra parte, se ha creado un punto de recogida para todo aquel papel destinado posteriormente al reciclaje.

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

Existe un manual de buenas prácticas disponible para todos los trabajadores, para que seamos conocedores de la política y filosofía de la empresa en lo que respecta al consumo responsable.

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

Todas las personas que formamos parte de Integral Shipping Company, debemos de estar sensibilizados con este tema, dado que es de vital importancia aportar nuestro granito de arena en lo que respecta al cuidado

## INFORME DE PROGRESO 2020

del ecosistema en el que vivimos.

### Número de sugerencias sobre la materia - Indicador de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias en el cual nuestros empleados pueden aportar nuevas ideas para fomentar el consumo responsable. Dichas ideas son estudiadas y si son aceptadas se incorporan al manual de buenas prácticas.

### Objetivos marcados para la temática

Fomentar el consumo responsable entre todas las partes interesadas que forman parte de nuestra entidad. Concienciar de la importancia del reciclaje y reutilización dado que es la mejor forma de alcanzar un consumo responsable.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Los Derechos Humanos son elementos esenciales en la vida de cualquier persona, pues fomenta su amplio desarrollo, brindándonos así garantías ante la justicia, libertad como personas, de vivir en un ambiente solidario, respetuoso, e igualitario, en definitiva, vivir saludables y plenos

---

### Normativa Vigente - Política

Integral Shipping Company, está firmemente comprometida con la promoción y la protección de los derechos humanos. La libertad, la justicia y la paz se basan en el respeto a la dignidad y a los derechos de todas las personas de forma igualitaria.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Exigimos a todas las entidades con las que tenemos relación comercial, con independencia de su condición de cliente, proveedor, su respeto y aceptación hacia los derechos humanos. A través de nuestra web y redes sociales llevamos a cabo la difusión de noticias de interés enfocadas hacia el cumplimiento y respeto hacia los derechos humanos.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Tanto nuestros clientes, proveedores, como trabajadores, disponen de un buzón de sugerencias donde poder aportar sus comentarios, ideas, sugerencias, sobre esta temática tan importante como son los derechos humanos. Muchos de nuestros clientes y proveedores valoran positivamente este tipo de acciones y adhesión a organismos que defienden los derechos humanos y desarrollo sostenible.

### Objetivos marcados para la temática

Comunicar, educar, mostrar, respetar y alcanzar que los derechos humanos sean cumplidos por todas aquellas partes interesadas con las que actuamos dentro de nuestra actividad, con la finalidad, que dichos derechos sean conocidos y respetados, de forma que podamos alcanzar un mundo más justo e igualitario.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

---

### Política de Calidad - Política

Tras la certificación ISO 9001 en el 2014 y sucesivas renovaciones. Se confirma el compromiso que se ha adquirido e implantado en todos los procesos que gestionan los distintos departamentos que comprenden Integral Shipping. .

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

.Cualquiera de nuestros clientes puede ser atendido vía telefónica con su comercial asociado para tratar de obtener la mejor solución al problema planteado.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

.Anualmente por parte de Bureau Veritas.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

.



### Fomento de la calidad en la entidad

Introducción en la empresa de encuesta de satisfacción clientes.

---

#### Políticas Internas de Gestión - Política

Está política interna que nos permite conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes con nuestra entidad está implantada dentro de nuestra política de calidad certificada bajo la normativa ISO 9001:2015

#### Consultas a clientes - Acción / Proyecto

Respondemos a todas las consultas que les pueden surgir a nuestros clientes sobre un servicio determinado. De esta forma aumentamos el grado de confianza con nosotros y les ayudamos a tomar la mejor decisión en base a sus intereses.

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

La encuesta de satisfacción nos permite obtener una puntuación media que es comparada con la obtenida en años anteriores. Esto nos permite todos los años ver en que punto estamos, evaluarnos y tratar de mejorar.

#### Objetivos marcados para la temática

Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes con nuestra entidad, además de conocer nuestros puntos fuertes y débiles, lo cual nos ayuda y obliga a una mejora continua.

---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad

---

#### Política de RSE - Política

.Estamos certificados por Bureau Veritas la norma 9001 de calidad, lo cual nos permite tener un sistema de gestión normalizado y con auditorias anuales que refuerzan los aspectos a mejorar.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

.La política de RSE, se encontrará disponible a través de la web del pacto mundial, por lo que se encontrará disponible para su consulta para cualquiera que lo solicite.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Resolución de incidencias con clientes.

---

#### Política de Calidad - Política

Existe un punto dentro de la política de calidad que contempla este asunto. En él se detalla como actuar en caso de surgir una incidencia con nuestros clientes.

#### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

La atención al cliente es el punto diferencial que hace que este se sienta en todo momento seguro de que el servicio contratado se va a realizar de manera satisfactoria.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se realizan controles mensuales para poder así conocer las posibles soluciones tanto preventivas como tras la aparición de la misma.

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

De manera aleatoria se envían encuestas de satisfacción a una muestra de clientes representativa, tratando de considerar todos los grupos de interés.

#### Objetivos marcados para la temática



## INFORME DE PROGRESO 2020

Disminuir el porcentaje de errores e incidencias, a través de una comunicación continua con nuestros clientes, lo cual nos permite realizar un análisis exhaustivo de nuestro servicio para corregir incidencias y a su vez tomar medidas preventivas nuevas si fuese necesario

---

### Blanqueo o lavado de dinero

Integral Shipping Company, incluye compromisos en materia de lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno que reflejan la rotunda oposición a la comisión de actos ilícitos o irregulares y la firme voluntad de combatirlos y prevenirlos al objeto de cumplir el principio de “tolerancia cero”. Todos nuestros empleados están sujetos a diferentes leyes, normativas y tratados internacionales, que prohíben la corrupción de funcionarios públicos y partes privadas y que son de obligado cumplimiento.

---

#### Política de Regalos - Política

Existe una política en la cual comunicamos a todos nuestros proveedores que NO realicen ningún tipo de regalo/obsequio a ningún empleado de nuestra empresa. De igual forma, nuestra entidad NO realiza ningún tipo de soborno, regalo, obsequio a ninguna de las partes con las que tiene trato, bien se trate de clientes/funcionarios.

#### Normas Éticas y Valores Corporativos - Política

Nuestra entidad muestra dentro de sus valores un firme compromiso contra el fraude, la corrupción y el soborno. Integral Shipping Company ha establecido un modelo de gestión basado en el principio de debido control, orientado al cumplimiento de los compromisos descritos.

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

Existe un manual con la normativa interna en el que se recogen las pautas de comportamiento exigibles a los empleados que forman parte de nuestra entidad. Dicha normativa de obligatorio cumplimiento, se le es informada al inicio de la relación laboral a cada uno de nuestros empleados.

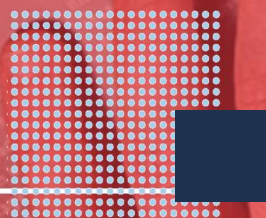
#### Control Financiero - Indicador de Seguimiento

El departamento financiero a través de su control de los recursos económicos de nuestra empresa, dispone de un protocolo de actuación en el caso de detectar cualquier tipo de anomalía que pueda hacer sospechar de cualquier soborno o acción irregular en este sentido.

#### Objetivos marcados para la temática

Centrar nuestros esfuerzos en apoyar aquellas medidas que nos permitan en primer lugar prevenir y detectar la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones y tener la voluntad de erradicarla en todos los ámbitos de nuestra actividad, haciendo partícipes de este esfuerzo a todos nuestros empleados para todas las relaciones que mantengamos con terceras partes se produzca de forma legal, ética, sana y justa.

# GRUPO DE INTERÉS Empleados



### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Importancia de la salud y seguridad en el trabajo no solo por el cumplimiento de la normativa legal al respecto si no por garantizar el bienestar de nuestros trabajadores en nuestra entidad.

#### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Existe un programa de prevención de riesgos laborales, y de seguridad y salud en el trabajo que es revisado anualmente con nuestra empresa encargada de gestionar estos asuntos.

#### Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Todos los años se realiza un examen médico a nuestros trabajadores para que puedan conocer su estado y tomar las acciones necesarias en caso de que así se precise tras conocer el resultado del mencionado examen.

#### Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

A pesar de que la actividad desarrollamos es considerada de bajo riesgo, se realizan anualmente cursos de seguridad en el trabajo.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Todos los años se realizan auditorías de seguimiento para comprobar que seguimos cumpliendo con todas nuestras obligaciones e incorporar todas aquellas medidas necesarias y que puedan haber surgido.

#### Objetivos marcados para la temática

Garantizar la seguridad y salud en nuestra entidad con el objetivo de mantener el índice de 0 incidencias en este aspecto tan importante.

### Derecho a la negociación

### colectiva y respeto de los convenios

Obligación de cumplimiento de los Convenios aprobados para nuestro sector.

#### Convenio Colectivo - Política

El cumplimiento del convenio colectivo es una obligación en nuestra empresa de manera que permite a nuestros trabajadores de que se están cumpliendo sus derechos de manera íntegra.

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

Cada vez que aprueba un nuevo convenio este se le facilita a nuestros trabajadores para que conozcan de todos sus derechos.

#### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Las reuniones de equipo nos permiten resolver dudas sobre nuestro convenio además de poder permitir al trabajador plantear nuevas propuestas para implantar en nuestra empresa, al objeto de que puedan ser estudiadas por equipo directivo para su incorporación dentro de la política interna de nuestra organización.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Como en muchos puntos dentro de nuestra política con nuestros trabajadores, existe un buzón de sugerencias para que estos puedan comunicar todo aquellos aspectos que consideran que se pueden incorporar en nuestra organización.

#### Objetivos marcados para la temática

Que el convenio colectivo pueda ser conocido por todos nuestros trabajadores, que sean conscientes de su cumplimiento por parte de nuestra entidad y puedan tener la certeza y confianza de que sus derechos están garantizados.

### Ambiente laboral

## INFORME DE PROGRESO 2020

Se trata de generar un entorno de compañerismo y camaradería para poder afrontar de manera conjunta los grandes retos que actualmente se están viviendo en el entorno laboral, y así paliar, recompensar los picos de trabajo que se viven en los días cercanos a los grandes proyectos afrontados en el 2015.

---

### Política de Igualdad - Política

Disponemos de una política de igualdad, en ella se definen los objetivos y medidas adoptadas por nuestra entidad en relación con el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres y con la mejora de la situación socioeconómica, política y cultural de la mujer.

### Plan de comunicación interna - Acción / Proyecto

Todos nuestros empleados tienen acceso a nuestra política de igualdad, la cual se encuentra plasmada en un apartado específico dentro de nuestro código interno con todas aquellas comunicaciones/normas de interés de nuestra empresa.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias donde se puede comunicar aquellas ideas/propuestas que nos permitan mejorar/ampliar nuestra política de igualdad además de aquellas acciones nuevas que ayuden a garantizar el cumplimiento de los derechos humanos.

### Objetivos marcados para la temática

Apoyar, respetar y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos.

---

## Formación al empleado/a

Durante este 2020 se han realizado varios cursos formativos que han abarcado todos los miembros de la empresa, aumentando sus conocimientos en las herramientas de la empresa así como en nuevos campos, para en un futuro cercano ampliar las líneas de negocio de la misma.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Desde dirección así como a través de la norma ISO se controla y promueve la formación del personal como oportunidad de mejora de nuestro personal, dado que en un sector como las energías renovables, en concreto la energía eólica está en continua evolución e innovación, por ello, la formación de nuestro personal es de vital importancia para nuestra entidad.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Dentro de nuestra política de calidad, anualmente a principios de año se elabora un plan de formación en nuestra entidad, donde se analizan las necesidades formativas que nos puedan ayudar a mejorar en el sector para el que trabajamos. A su vez se lleva un seguimiento y registro de las formaciones realizadas por nuestros empleados. Los datos en cuanto a formación en el año 2020 son los siguientes: Horas de formación realizadas: 240 Cursos realizados: Seguridad laboral Inglés avanzado Excel avanzado Gestión de depósitos DA y DDA Novedades fiscales 2020 IVA e impuesto de sociedades

### Plan de carreras - Acción / Proyecto

La consecución de titulaciones nuevas por parte de empleados además de hacer aumentar sus aptitudes, posibilitan la promoción interna así como la apertura de posibles nuevas líneas de negocio.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Dentro de la encuesta de satisfacción anual que nuestra empresa realiza a nuestros empleados según recogido en nuestra política de calidad certificada por Bureau Veritas, hemos introducido varios apartados en el que abordamos el compromiso, propuestas y nuevas ideas para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos.

### Objetivos marcados para la temática



## INFORME DE PROGRESO 2020

Conseguir que todos nuestros empleados conozcan y estén comprometidos con los derechos humanos, a la vez que los divulguen y pongan en práctica desde su posición de nuestro equipo, haciendo partícipes a las partes implicadas con las que tengan relación, bien se trate de clientes, proveedores o administraciones.

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

Integral Shipping Company, incluye compromisos en materia de lucha contra el fraude, la corrupción y el soborno que reflejan la rotunda oposición a la comisión de actos ilícitos o irregulares y la firme voluntad de combatirlos y prevenirlos al objeto de cumplir el principio de “tolerancia cero”. Todos nuestros empleados están sujetos a diferentes leyes, normativas y tratados internacionales, que prohíben la corrupción de funcionarios públicos y partes privadas y que son de obligado cumplimiento.

#### Política de Compras Responsables - Política

Favorecemos con nuestras acciones el desarrollo sostenible, por ello nuestras compras tienen como objetivo la adquisición de productos más respetuosos con el medio ambiente, solidarios, éticos y/o procedentes del comercio justo y de proximidad.

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

Nuestra entidad dispone de un manual de compras sostenible, el cual se facilita junto con otros documentos de interés a todos los empleados en el momento del inicio de la relación laboral con nuestra entidad.

#### Objetivos marcados para la temática

Alcanzar un nivel de implicación y de actuación de nuestros empleados en contra de la corrupción, con el objetivo de que su erradicación sea una realidad, de manera que el desarrollo económica se produzca de manera sostenible e igualitaria en nuestra sociedad.

### Erradicación del trabajo infantil/forzoso

Nuestra entidad está a favor de la erradicación del trabajo infantil, en base a esto, dentro de su ámbito de actuación toma decisiones que ayuden la mencionada erradicación.

#### Normativa Vigente - Política

Todos las entidades con las que trabajamos/colaboramos deben cumplir con sus obligaciones en materia laboral y fiscal.

#### Evaluación de proveedores en función de criterios de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción - Acción / Proyecto

Todos nuestros proveedores pasan un proceso de homologación, antes de empezar a trabajar con ellos se les pide toda la documentación necesaria para acreditar que están capacitados para realizar el trabajo encomendado y acreditar que cumplen las normas laborales, medioambiente, lucha contra la corrupción y cumplimiento de los derechos humanos.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

El análisis de la documentación que solicitamos nos permite auditar/comprobar que cumplen todas las normativas y su compromiso en tema de derechos humanos.

#### Objetivos marcados para la temática

Propiciar el trabajo con entidades con objetivos comunes a nuestra entidad en materia de Derechos Humanos y Objetivos de desarrollo Sostenible.

### Conciliación familiar y laboral

La explotación laboral está prohibida por el Código Penal, así como por la ley de inmigración, por ello nuestra entidad cumple con dicha normativa exigible tanto para nosotros como para todas las

## INFORME DE PROGRESO 2020

partes interesadas que mantienen relación con nosotros.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Existe flexibilidad de horario y vacaciones para aquellos empleados que requieran de unas necesidades específicas por sus condiciones familiares.

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Existe horario flexible para poder atender las necesidades familiares de los empleados, desde cuidados de menores a cuidados de mayores. En Integral Shipping los compañeros/os que han sido mamás/papás han podido flexibilizar su jornada laboral, acorde a sus nuevas necesidades. Por otra parte, también se ha permitido dicha flexibilidad a aquellos compañeros que tienen familiares adultos a su cargo.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Anualmente dentro de nuestra política de calidad se facilita a nuestros empleados una encuesta de satisfacción anónima. Los resultados de la misma son analizados para ver el grado de satisfacción de nuestros empleados con nuestra entidad.

### Objetivos marcados para la temática

Cumplir con la normativa legal en cuanto a trabajo forzoso, además de facilitar la conciliación de la vida profesional y personal de nuestros empleados. Somos conscientes de la importancia de nuestros empleados para el desarrollo de nuestra actividad, por ello, tomamos medidas en busca de favorecer su bienestar e implicación con su trabajo, con la intención de alcanzar un alto nivel de grado de satisfacción hacia nuestra empresa.

---

## Oportunidades para jóvenes con talento

Nuestra entidad está totalmente en contra de

cualquier tipo de discriminación de empleo y ocupación. Nuestro personal es valorado únicamente y exclusivamente por sus aptitudes profesionales para el trabajo que deben desarrollar dentro de nuestra entidad.

---

### Política de RRHH - Política

El talento y las aptitudes profesionales son los dos principales valores que se tienen en cuenta para la incorporación de una nueva persona a nuestro equipo.

### Programa de becarios - Acción / Proyecto

Ofrecemos la oportunidad a aquellas personas que acaban de finalizar su formación profesional de que puedan desarrollar sus prácticas en nuestra entidad. Tras el período en prácticas si las dos partes estamos contentas y la empresa dispone de una vacante se procede a la incorporación en nómina. Si en dicho momento no existe vacante, mantenemos el contacto con el alumno para en el futuro si se da realizar la incorporación. Nuestras última incorporaciones se han realizado de esta forma con dos estudiantes que finalizaban sus estudios universitarios.

### Encuesta de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Nuestra política de calidad ISO 9001:2015 dispone de una encuesta de satisfacción tanto para las personas que han realizado su período de prácticas con nosotros como para los trabajadores que ya forman parte de nuestro equipo mediante contrato laboral.

### Objetivos marcados para la temática

Generar empleo de justo y de calidad y trabajando solo con aquellas entidades con una política similar a nuestra perspectiva en materia laboral, con el objetivo de acabar con cualquier tipo de discriminación.

---

## Igualdad de género

La igualdad de género es uno de los que podemos englobar dentro de los grandes retos por alcanzar por parte de nuestra sociedad actual. La igualdad

## INFORME DE PROGRESO 2020

de oportunidades, de salario, de cargos representativos no debe distinguirse por sexos, dado que la formación, el talento, la ilusión, eficiencia y el trabajo deben de ser las principales cualidades a valorar para elegir que perfil de persona se adapta mejor a un cargo u otro dentro de una entidad.

---

### Normativa Vigente - Política

Desde Integral Shipping cumplimos todas las políticas de igualdad de género que luchan contra la discriminación que limita los derechos de las niñas y mujeres, dado que somos firmes defensores de la equidad.

### Plan de carreras - Acción / Proyecto

Valorar por las personas por su formación, capacidad de trabajo, ilusión, etc, sin distinguir por sexos, edad, origen, apostando por el talento, nos permite encontrar personas que nos ayuden a dar un salto de calidad en los servicios que ofrecemos/realizamos, dado que nos permite ser más competitivos. Dentro de los 4

principales departamentos en los que se divide nuestro organigrama de empresa, podemos destacar que en dos de ellos, las personas de mayor responsabilidad y encargadas de los mismos son mujeres.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de un buzón de sugerencias donde nuestros empleados pueden aportarnos sus ideas para mejorar las políticas y acciones que nuestra empresa desarrolla en materia de igualdad. Por suerte, hemos de destacar que nuestra entidad nunca ha tenido ninguna incidencia dentro de su equipo en materia de igualdad, por dicho motivo nunca hemos tenido que gestionar ningún caso al respecto, ni de carácter leve o grave.

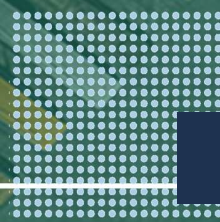
### Objetivos marcados para la temática

Alcanzar la igualdad de oportunidades entre personas, basándonos en aquellas cualidades, valores realmente importantes que permitan a las entidades seguir mejorando en sus respectivos sectores, siempre trabajando en un mundo más justo e igualitario.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores





### Relación duradera con los proveedores

Tras la certificación ISO 9001 en el 2014 y sucesivas renovaciones. Se confirma el compromiso que se ha adquirido e implantado en todos los procesos que gestionan los distintos departamentos que comprenden Integral Shipping.

#### Política de Calidad - Política

Tras la certificación ISO 9001 en el 2014 y sucesivas renovaciones. Se confirma el compromiso que se ha adquirido e implantado en todos los procesos que gestionan los distintos departamentos que comprenden Integral Shipping. Incluido en nuestro procedimiento de calidad certificado por la ISO 9001

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

.En función de las incidencias y el numero de relaciones comerciales individuales se evalua la idoneidad del proveedor.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

.A través de nuestra politica de calidad gestionamos y analizamos las incidencias de manera instantánea. Finalmente de manera anual se evaluan las incidencias de cada proveedor y se toman las medidas adecuadas para poder atajar este tipo de incidencias antes de que se produzcan.

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Trabajar con aquellos proveedores cuya profesionalidad en la prestación de su servicio nos ayude a ser mejores teniendo un mayor alcance de mercado.

#### Normativa interna - Política

Con una periodicidad mínima anual, en base a las incidencias o deméritos, se re –evalúan a todos los proveedores.

#### Política de Calidad - Política

Como parte de nuestra politica de calidad ISO 9001:2015 implantada este mismo año, se realiza una gestion de todos los proveedores.

#### Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

Todos nuestros proveedores pasan un proceso de homologación antes de ser aceptados para trabajar de manera regular con nuestra entidad. Dicho proceso consiste en la prestación de dos servicios de manera satisfactoria.

#### Evaluación - Herramienta de Seguimiento

Anualmente nuestros proveedores "aceptados" tienen la obligación de hacernos llegar certificados de estar al corriente de pago de sus obligaciones tributarias.

#### Objetivos marcados para la temática

Mantener una cartera de proveedores fija con una relación fuerte entre ambas partes, que nos permita una realización de los servicios contratados exquisita, lo cual se traduce en un servicio final a nuestro cliente excelente, lo cual puede ser diferencial con respecto a nuestra competencia.

### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

Garantizar el cumplimiento de los derechos humanos es una obligación que tenemos todos, solo de esta manera podremos alcanzar un desarrollo sostenible con nuestro ecosistema y las personas que habitamos en él.

#### Política de proveedores - Política

## INFORME DE PROGRESO 2020

Nuestra política de calidad certificada por Bureau Veritas, cuenta con un procedimiento para que un proveedor pueda obtener una homologación que le permita trabajar con nuestra entidad. Dentro de dicho procedimiento se incluyen normas de obligado cumplimiento en materia de derechos humanos.

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

A través de nuestras redes sociales difundimos la necesidad de la importancia del cumplimiento de los derechos humanos como única forma de desarrollo sostenible

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

Informamos y comunicamos a nuestros proveedores de que nuestra entidad forma parte de la Red Pacto Mundial, de los objetivos de desarrollo sostenible que se dan a conocer desde la misma y de la importancia de que un organismo como este sea capaz de generar oportunidades entre empresas gracias a los ODS que promueve. Invitamos a nuestros proveedores a adherirse a dicha Red.

### **Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento**

Dentro de nuestra política de calidad se recoge la obligatoriedad de evaluar anualmente en base a unos criterios establecidos previamente a todos nuestros proveedores.

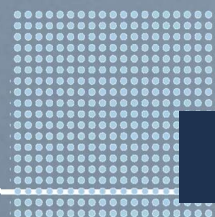
### **Objetivos marcados para la temática**

Que los objetivos de desarrollo sostenible y los derechos humanos sean conocidos y reconocidos por todo el mundo, de forma que podamos alcanzar un mundo más justo e igualitario.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Administración



---

### Alianzas con administraciones públicas

Como empresa consignataria que desarrollamos nuestra actividad principalmente en el Puerto de Castellón, vamos de la mano de la Autoridad Portuaria de Castellón en todas aquellas acciones que se llevan a cabo en relación con el desarrollo sostenible y los ODS. De hecho formamos parte del consejo de la Fundación Port Castelló, desde donde se realizan exposiciones, charlas, formaciones no solo del sector portuario, si no de diversas temáticas todas enfocadas todas ellas a la divulgación a la sociedad de la importancia del desarrollo sostenible como oportunidad de un nuevo tipo de crecimiento económico.

---

**Alianzas para generar oportunidades laborales a personas con discapacidad - Acción / Proyecto**

Participamos de manera activa junto con la Autoridad Portuaria de Valencia en el estudio realizado de perfiles profesionales requeridos por las empresas portuarias de la Comunidad Portuaria de Valencia. Dicho estudio nos permite tener una visión global de la actividad portuaria y de la importancia de la misma para el desarrollo económico, lo cual se traduce en oportunidades laborales para nuestra sociedad.

**Documentos adjuntos:** [Estudio perfiles CPV.pdf](#)  
**Objetivos marcados para la temática**

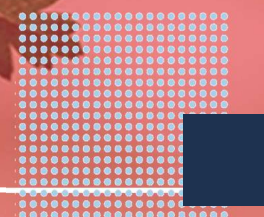
Ir de la mano de las instituciones, intentando alcanzar la cohesión como base principal, para entre todas las partes interesadas, como lo son los trabajadores, empresas e instituciones, poder generar oportunidades laborales, de negocio, de crecimiento económico y bienestar para nuestra sociedad, siempre con los ODS como epicentro de dicho crecimiento, dado que su cumplimiento es uno de los retos para poder alcanzar un mundo más justo, solidario e igualitario.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



Medidas de economía circular

Integral Shipping está comprometida con todas aquellas medidas enfocadas a alcanzar una capacidad de producción y consumo sostenible.

Política de Reciclaje - Política

Nuestra entidad posee de una política de reciclaje. Dentro de dicha política se engloban la manera de proceder para que nuestro consumo de material sea más eficiente: Entre dichas medidas podemos destacar las siguientes: 1) Todo el papel que utilizamos es reciclado. 2) No imprimir salvo necesidad. 3) Disponemos de destructoras de papel en cada despacho, de forma que una vez a la semana se procede a su vaciado, para dicho papel depositarlo en el

contenedor de reciclaje que hay junto a nuestras oficinas. 4) Instalación de cubos para depositar los restos diferenciando por tipos de basura.

Utilización de energías renovables - Acción / Proyecto

La energía producida en el edificio que nos ubicamos proviene de placas solares. Desde Integral Shipping se formuló a la comunidad la idea de instalación de placas solares en la enorme terraza que se encontraba sin uso.

Objetivos marcados para la temática

Alcanzar modelos de desarrollo económicos que nos permitan frenar la degradación ambiental. Fomentar el consumo responsable de nuestros empleados, la cultura del reciclaje y de la reutilización.



# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





## Empleados

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo |

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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

---

### Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios |

**Principio:** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

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

**Indicador GRI:** 102-41

---

### Ambiente laboral |

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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

### Formación al empleado/a |

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

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 404

---

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad |

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

---

### Erradicación del trabajo infantil/forzoso |

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

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

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

## INFORME DE PROGRESO 2020

Indicador GRI: 408, 409

---

### Conciliación familiar y laboral |

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

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

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

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

---

### Oportunidades para jóvenes con talento |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

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

---

### Igualdad de género |

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

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

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

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

---

## Proveedores

### Relación duradera con los proveedores |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

---

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

---

### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

---

## Clientes

---

### Relación duradera con los clientes |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Consumo responsable |

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

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

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

**Indicador GRI:** 301-1

---

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

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

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

---

### Accesibilidad de los productos y servicios |

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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura,10 | Reducción de las desigualdades

---

### Fomento de la calidad en la entidad |

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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura,12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad |

## INFORME DE PROGRESO 2020

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

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

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente |

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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Blanqueo o lavado de dinero |

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

**Indicador GRI:** 205

---

## Administración

---

### Alianzas con administraciones públicas |

**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas,17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

---

## Medioambiente

---

### Medidas de economía circular |

**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones ambientales: Economía Circular y prevención y gestión

**Indicador GRI:** 301-2, 301-3









# INFORME DE PROGRESO

—  
2020

