



# INFORME DE PROGRESO

## 2020

OMFE/COFARES  
INTERNACIONAL



# Tabla de Contenidos

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

---

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



### RENOVACION COMPROMISO OMFE-PACTO MUNDIAL

---

Madrid, 24/05/2021

La OMS ratifica la situación ya avanzada en años anteriores; un tercio de la población a nivel mundial tiene dificultades de acceso al medicamento. El Grupo COFARES, consciente de su posición de liderazgo en el mercado español y europeo decidió orientar su proceso de internacionalización hacia esos mercados.

Así, COFARES a través de su filial OMFE Internacional ha continuado extendiendo su actividad internacional en las zonas geográficas complicadas, convirtiéndonos en un facilitador del acceso a los medicamentos y aportando a la mejora de sus sistemas de salud y distribución. Todo ello siempre en estrecha colaboración con los laboratorios y con un riguroso control de calidad y garantía de abastecimiento nacional tutelada por la AEMPS.

Se han suministrado más de 1 millón de fármacos de emergencia en países árabes como Irán, Siria, Libia y Mauritania y nos hemos convertido en uno de los principales distribuidores de productos farmacéuticos y hospitalarios en África, con una fuerte actividad en países como Nigeria, Guinea, Ghana, Mauritania, Libia etc. También nos gustaría destacar nuestra participación en las principales Ferias y Congresos Internacionales en las que siempre ponemos de manifiesto el grave problema de acceso a los medicamentos y a desarrollar sistemas de salud eficientes a nivel mundial (\*Informe OMS) y como el sector farmacéutico en España puede ser un referente y un dinamizador del acceso a esta necesidad.

Por otro lado, toda esta actividad se realiza con un fuerte compromiso de RSC, acompañando nuestra presencia en los países donde operamos de diferentes acciones sociales y donaciones. Gracias a la colaboración de partners estratégicos, hemos conseguido donar más de medio millón de unidades de medicamentos y material sanitario; Senegal, Mali, Gabón y Venezuela. Toda esta actividad quedó avalada por el premio Actualidad Económica a la mejor idea de sanidad del año 2019: "Modelo de exportación de salud sostenible".

En 2020 además hemos continuado el proyecto de RSC aunque la Pandemia COVID ha impedido que sea de manera presencial, si hemos realizado donación de medicamentos y material sanitario a través de distintas entidades, tanto gubernamentales, ONG u Hospitales, como por ejemplo Libia, Mauritania, Guinea Ecuatorial, Perú, y México

Por todo ello desde OMFE renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios.

Firmado

Luis López-Francos

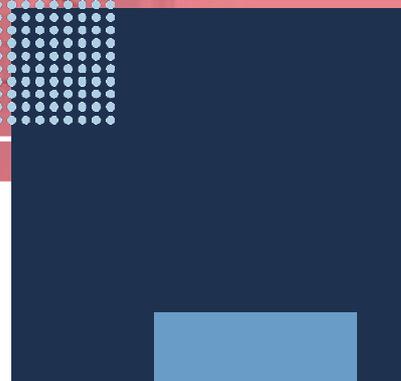
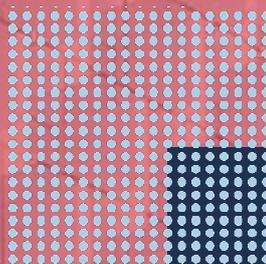
DIRECTOR TECNICO

OMFE SA

  
**OMFE S.A.**  
Ctra. Madrid-Irón, km. 11,800  
28049, Madrid  
Teléfono 91 358 85 58  
Fax: 91 358 88 03

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORME DE PROGRESO 2020

### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Omfe/Cofares Internacional

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Crta. Fuencarral Alcobendas n. 6 local 10 (Edificio Cofares) Madrid, Madrid 28049 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.omfe.es

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

Farmacéutico y biotecnología

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Distribución Farmacéutica y Equipamiento medico internacional

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

### SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

### ALCANCE Y MATERIALIDAD

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

## INFORME DE PROGRESO 2020

### REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

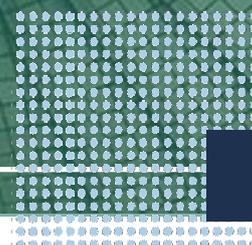
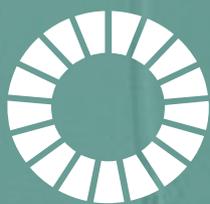
Sí

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

---

# METODOLOGÍA



## INFORME DE PROGRESO 2020

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

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

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

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar

planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

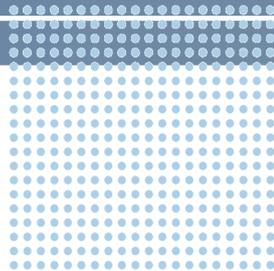
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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

---

# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS



12

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



8

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

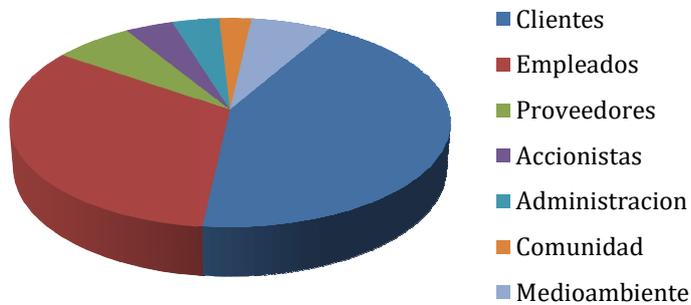
ANTICORRUPCIÓN



3

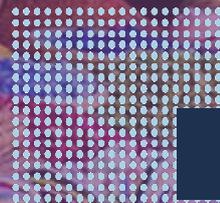
Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS Clientes



### Accesibilidad de los productos y servicios



Nuestro papel dentro del campo biosanitario es el de facilitar el acceso al medicamento

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

De forma interna nos regimos cada uno de los empleados por medio de el código de conducta de la compañía

#### **Política de Calidad - Política**

En todo momento cumplimos con unos altos estándares de calidad tanto nuestros como los de la Agencia Española y Europea del Medicamento.

#### **Eventos accesibles - Acción / Proyecto**

Formamos parte de diferentes asociaciones, siendo partícipes de multitud de eventos, y como organizadores de otros

#### **Formación a clientes en el uso de los productos o servicios - Acción / Proyecto**

Dentro de todo ámbito, esto es relevante si bien en el campo biosanitario cobra un especial valor, y por ello damos tanto cursos de formación gratuita al cliente como acceso a una plataforma (Educo+) donde se puede seguir formando.

#### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

La medida de evaluación para el cumplimiento de lo anteriormente expuesto es mediante auditorías.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

Dentro del Código Ético anteriormente citado se recoge la resolución de incidencias

#### **Política de Calidad - Política**

Con el objetivo de poder mejorar el servicio al cliente siempre se le pide feedback

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

La comunicación dentro del propio equipo y con el cliente por vía de varios medios y en todo momento

#### **Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento**

De forma periódica se planifican visitas a clientes, proveedores y de ellos a nosotros

#### **Comité de Seguimiento - Herramienta de Seguimiento**

Con el fin de llevar el seguimiento y control continuo del servicio en pro de ofrecer la mejor calidad del mismo, semanalmente se realiza comité de control y de propuestas de mejora.

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

Para garantizar la satisfacción, necesidades y expectativas de nuestros clientes, realizamos encuestas periódicas donde nuestros clientes nos remiten el Feedback de nuestro servicio. Para ello disponemos de indicador un interno donde no se acepta una nota inferior a 6,5 puntos.

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

Realizamos un registro de calidad de las incidencias recibidas por nuestros clientes, para darle solución en el menos tiempo posible.

---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad

A través de proyectos de voluntariado y la especialización en países de baja renta tratamos siempre de concienciar al cliente en materia de sostenibilidad

#### Código Ético / Conducta - Política

En todo momento nos regimos mediante un código ético firmado entre el cliente y nosotros

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La diversificación de los medios de comunicación con nuestros clientes es uno de los pilares. Ya sea por vía telefónica, mail, video llamada, o visita al lugar.

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

### Información transparente al clientes

#### Política RSE - Política

Las Políticas de Responsabilidad Social y Empresarial, son fundamentales en un escenario con multiplicidad de intereses, para que exista una preocupación por llevar actividades productivas hacia estándares que generen valor económico, social y ambiental sostenible para todos los actores con los que existe relación.

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

Semejante escenario de conflictos de interés político, económico y social avocan a la necesidad de una comunicación fluida y honesta tanto de forma interna como externa

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La medida de evaluación para el cumplimiento de lo anteriormente expuesto es mediante auditorías.

### Fomento de la calidad en la entidad

Desde OMFE se persigue continuamente una mejora en la calidad de los servicios y productos ofertados

#### Política de Calidad - Política

No solamente cumplimos con unos altos estándares de calidad por medio de una estrecha relación con las Agencias Regulatorias del Medicamento. Si no que además cumplimos con nuestras propias medidas.

#### Consultas a clientes - Acción / Proyecto

De forma adicional a lo anteriormente expuesto, a todos nuestros clientes de forma periódica se les pide feedback con el objetivo de optimizar nuestro trato.

#### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Con el objetivo de atender las necesidades y calidad del servicio de manera mas personal, se realizan reuniones presenciales a nivel nacional e internacional.

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

Se lleva a cabo una gestión optimizada de las bases de datos de los clientes cumpliendo siempre con la normativa vigente, y a través de diferentes cursos de formación interna, los cuales son revisados por auditorías periódicas.

## INFORME DE PROGRESO 2020

---

### **Normativa Vigente - Política**

Con el objetivo de siempre ir acorde con la normativa vigente, llevamos acabo una comunicación interdepartamental continua, siendo pues conscientes de la última actualización de la normativa vigente

### **Código Ético / Conducta - Política**

Con el objetivo de siempre ir acorde con la normativa Compliance de la empresa, todos los clientes deben conocer y aceptar nuestro código ético

### **Política de Calidad - Política**

Disponemos de una completa Política de Calidad ya que nuestro propósito es generar y mantener relaciones sólidas con nuestros clientes, basadas en la confianza, ofreciendo un servicio de calidad a precios competitivos. Para ello nos comprometemos a cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios, así como los requerimientos procedentes de nuestros clientes, partes interesadas pertinentes y/o los que internamente hayamos suscrito.

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

Los cursos de formación interna, llevadas a cabo a través de la intranet es un pilar fundamental

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

Establecemos comunicación interna con todos nuestros

empleados sobre la actividades realizadas en OMFE y sobre las comunicaciones externas que nos llegan de las Autoridades competentes, informando a todos nuestros cliente a nivel global de la información que sea necesaria, garantizando la calidad y seguridad en el servicio.

### **Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto**

Con el objetivo de siempre ir acorde con la normativa vigente de la Ley de Protección de Datos, contamos con el soporte del Grupo Cofares para la gestión de seguridad de la información.

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

La medida de evaluación para el cumplimiento de lo anteriormente expuesto es mediante auditorías.

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

Para garantizar la satisfacción, necesidades y expectativas de nuestros clientes, realizamos encuestas periódicas donde nuestros clientes nos remiten el Feedback de nuestro servicio.

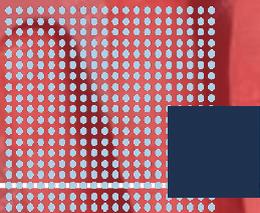
### **Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento**

Con el fin de llevar el seguimiento y control continuo del servicio en pro de ofrecer la mejor calidad del mismo, semanalmente se realiza comité de control y de propuestas de mejora.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Mediante medidas políticas y de formación específicas se asegura siempre la salud y la seguridad en el lugar de trabajo

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

En la entrada al puesto de trabajo se le hace conocedor de las políticas de prevención de riesgos laborales

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

En la entrada al puesto de trabajo se le hace conocedor de las políticas de seguridad y salud en el trabajo

#### Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

Mediante el acceso al material de trabajo adecuado y necesario, adaptado a la persona se asegura la ergonomía en el trabajo

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

La formación en materia de seguridad y salud en el trabajo es fundamental y constante

### Ambiente laboral

Se trabaja en constante sintonía buscando de forma permanente la mejora de la comunicación para poder mejorar el team building

#### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Semanalmente se realizan reuniones de equipo para tratar status a nivel comercial y puesta en común de sugerencias y mejoras.

#### Voluntariado corporativo - Acción / Proyecto

A través del departamento empresarial de RSE de Grupo Cofares se realizan convocatorias a los empleados en los que se anima a participar en diversos programas de voluntariado.

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



### Oportunidades para jóvenes con talento



La generación de oportunidades para las personas jóvenes o todavía estudiantes se ha convertido en una práctica habitual

#### Política de Contratación Responsable - Política

La gestión desde Recursos Humanos de la contratación es siempre de acuerdo con las normativas vigentes y en línea con los acuerdos con los sindicatos, asociaciones

#### Programa de becarios - Acción / Proyecto

Desde OMFE para poder fomentar el acceso al empleo y la continuación con la formación, se lleva a cabo un programa para la contratación de becarios

### Evaluación de desempeño a empleados/as



#### **Redefinición de puestos de trabajo tras la evaluación - Acción / Proyecto**

Una vez realizada la evaluación del desempeño se redefine y documenta las competencias y gestiones a realizar por cada empleado.

#### **Plan de carreras - Acción / Proyecto**

Como programa de desarrollo del Grupo Cofares, disponemos una amplia oferta de formación continua y de promoción interna.

### Conciliación familiar y laboral



#### **Política de Conciliación - Política**

Contamos con horario flexible de manera general para facilitar la conciliación familiar y laboral así como jornada reducida en periodo de verano.

#### **Teletrabajo - Acción / Proyecto**

Con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19, nos adherimos a una prueba piloto de teletrabajo para organizar la asistencia en oficina y no superar el 50% de presencia física en nuestras instalaciones.

### Cláusulas contractuales con los empleados



#### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

Desde RRHH en el momento de una nueva incorporación se realiza una reunión de bienvenida en la que se facilita al empleado un kit con los materiales ofimáticos e informáticos que necesita para realizar su trabajo, así como una formación inicial de herramientas de uso diario e intranet del Grupo Cofares. De igual manera desde OMFE se imparte el Plan de Acogida en el que se trata información de buenas practicas, gestión de calidad e información de todos los puestos del departamento.

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

Disponemos de plan piloto de teletrabajo, horario flexible de manera general para facilitar la conciliación y en periodo de verano jornada reducida.

### Formación al empleado/a

Creemos que la formación continuada es fundamental para el empleado en su puesto de trabajo

#### **Política de RRHH - Política**

Desde Recursos Humanos se ha desarrollado una plataforma para el acceso a formación, habiendo campos opcionales y cursos obligatorios

#### **Intranet - Acción / Proyecto**

A través de la intranet se desarrollo el proyecto de HRTALENT, además de contar con EDUCO+

## INFORME DE PROGRESO 2020

### Formación - Acción / Proyecto

Como medida obligatoria es necesario que todos los empleados realicen formación de buenas prácticas de distribución, ésta se realiza con la incorporación del empleado y en sesiones anuales de actualización de información.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Se consulta al empleado por sus intereses para la continuación en su formación, y feedback en los cursos ya hechos

### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Después de los cursos se debe asegurar el haber adquirido el conocimiento necesario, por medio de evaluaciones

## Diversidad de la plantilla en la entidad



Contamos con personas de ambos sexos y todas las etnias

### Política de RRHH - Política

Desde Recursos Humanos se busca a la persona más apta para el puesto independiente de su etnia o raza, eliminando procesos racistas, llegando actualmente a tener una plantilla diversa

### Gestión de la diversidad - Acción / Proyecto

La plantilla se compone en todo momento de personas de todas las etnias o razas y ambos generos

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



### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Dentro del código de conducta, se recoge la política de regalos en el que no se permite dar o aceptar regalos de nuestros clientes o proveedores, salvo algunas excepciones muy concretas que figuran dentro la política.

## Igualdad de género



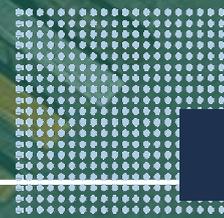
### Plan de Igualdad - Política

Como integrantes del Grupo Cofares, disponemos de una política interna en materia de igualdad, realizando charlas y documentación informativa al respecto.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Contando con más de 75 años de experiencia en el sector, COFARES solo trabaja con proveedores de la más alta calidad, que cumplen con los mismos estándares de RSE

---

### Política de Calidad - Política

OMFE como parte del grupo COFARES cuenta con el consejo, el saber hacer y el estándar de COFARES, además como doble filtro contamos con nuestros propios estándares de calidad

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

### Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Todos los proveedores deben presentar la documentación técnica pertinente para poder trabajar con nosotros.

---

## Relación duradera con los proveedores

Una vez establecemos una relación con un proveedor, esta es siempre de confianza y de cooperación con la misma para poder perpetuar dicha relación

---

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

El principio de nuestra buena relación con los proveedores es una comunicación constante

### Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Se llevan a cabo visitas a fábricas, oficinas, y demás instalaciones además de revisiones de documentación, y procesos de auditoría

---

## Proveedores como aliados de RSE en la empresa

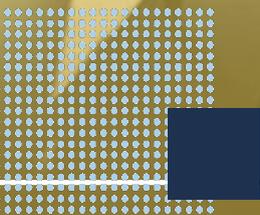
OMFE se rige por sus propios estándares de calidad y saber hacer así como el llevar a cabo una labor social fundamental en los países en los que tenemos presencia, para poder cumplir con nuestro objetivo desarrollamos acuerdos con aquellas empresas que comparten nuestros valores

---

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Socios / accionistas



### Satisfacción de expectativas

OMFE al formar parte del grupo COFARES, formamos parte de dicha cooperativa de Farmacias, donde el objetivo principal es poder ayudar a nuestros cooperativistas a lograr sus objetivos. Además de forma individual, OMFE pretende en todo momento a través de un servicio integral ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos sanitarios

---

#### Código Ético / Conducta - Política

A través de la firma del código ético y de conducta con el cliente y la constante evaluación de los proveedores

#### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

A través de la firma del código ético y de conducta con el cliente y la constante evaluación de los proveedores

#### Generación de valor - Acción / Proyecto

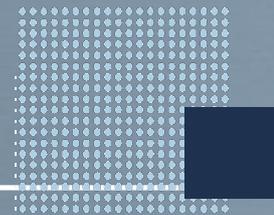
Nuestra forma de generar valor al cliente es mediante un servicio de elevada calidad, integral, experimentado. A través de la adaptación al cliente

2

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Administración



---

## Contratos transparentes con la administración pública

---

### Normativa Vigente - Política

OMFE siempre y en todo momento trabaja cumpliendo con la normativa vigente

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

Mediante una comisión interna de control, y el cumplimiento del código ético

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, nos realizan auditorias periódicas donde se inspecciona nuestra políticas sobre las buenas practicas de distribución, establecidas en el artículo 84 de la Directiva 2001/83/CE, Real Decreto 782/2013, de 11 de octubre y Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio.

# GRUPO DE INTERÉS Comunidad

## Alianzas entre empresas y tercer sector



A través de nuestra especialización en los países de mayor necesidad o de baja renta, hemos logrado poder dar ayuda allí donde se ha necesitado y en la forma en la que se ha necesitado

---

### **Política de Acción Social - Política**

De forma regular colaboramos con asociaciones, ONG's, y voluntarios para poder llevar a cabo donaciones, y ayudar en los trámites burocráticos necesarios

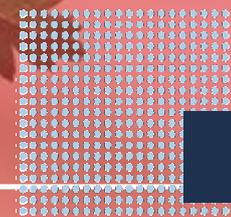
### **Voluntariado corporativo - Acción / Proyecto**

De forma anual se organizan proyectos de voluntariado corporativo

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Movilidad Sostenible



Siempre con el objetivo de reducir las emisiones, se permiten acciones y se buscan políticas que ayuden en este sentido

#### Política de Movilidad Sostenible - Política

Se favorece la movilidad sostenible mediante estudios de hogar, se facilita el parking a coches eléctricos, y se da pie a poder realizar teletrabajo

#### Teletrabajo - Acción / Proyecto

### Consumo de la entidad



#### Política de Compras Responsables - Política

A través de un departamento de compras se busca siempre hacer las compras lo más eficientes posibles

para evitar generar desechos innecesarios

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

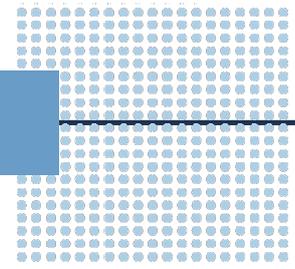
Se llevan a cabo auditorías periódicas

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



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

Disponemos de política de paperless a través de la cual se insta a los empleados a controlar la impresión de documentos y una disminución del uso de documentación física.



# 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

### 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:**

### 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

### 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

### Evaluación de desempeño a empleados/as



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

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

**Indicador GRI:** 404-3

## 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

---

## Cláusulas contractuales con los empleados



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

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

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

---

## 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:**

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

**Indicador GRI:** 404

---

## Diversidad de la plantilla en la entidad



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

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

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

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

---

## 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

## 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

### 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:**

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

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

---

### Relación duradera con los proveedores



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

**ODS relacionado:**

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

**Indicador GRI:** 102-9

---

### Proveedores como aliados de RSE en la empresa



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

**ODS relacionado:**

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

---

## Cientes

### 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

### 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:**

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad



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

**ODS relacionado:**

### Información transparente al clientes



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

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

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

**Indicador GRI:** 417

### Fomento de la calidad en la entidad



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

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

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

**Indicador GRI:** 416

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



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

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

**Indicador GRI:** 418

---

## Administración

### Contratos transparentes con la administración pública



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

**ODS relacionado:**

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

**Indicador GRI:** 205

---

## Comunidad

### Alianzas entre empresas y tercer sector



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

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

**Indicador GRI:** 102-13

---

## Socios

### Satisfacción de expectativas



**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:**

---

## Medioambiente

---

### Movilidad Sostenible



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

**ODS relacionado:** 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

---

### Consumo de la entidad



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

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

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

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

---

## Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

### medioambiente



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

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

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

**Indicador GRI:** 302-4



**COFARES**



**OMFE**



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.

# INFORME DE PROGRESO

---

## 2020

