

## 1 PORTADA



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) INFORME DE PROGRESO 2021

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES, S.L.**

ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
Fdo.:		Fdo.:		Fdo.:	

## 2 ÍNDICE

<b>1</b>	<b>PORTADA .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ÍNDICE .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>PRESENTACIÓN DE SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES.....</b>	<b>3</b>
3.1	DATOS GENERALES.....	3
<b>4</b>	<b>CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>PERFIL DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>6</b>
5.1	NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD .....	6
5.2	MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL.....	6
5.3	GOBIERNO DE LA SOCIEDAD .....	7
5.4	ESTRATEGIA .....	7
5.5	COMPROMISO .....	9
5.6	SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	10
<b>6</b>	<b>ALCANCE Y MATERIALIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>REPORTE EN ODS .....</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>ANÁLISIS. GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>14</b>
9.1	GRUPO DE INTERÉS CLIENTES .....	14
9.1.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	14
9.1.2	FOMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO .....	15
9.1.3	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES .....	16
9.1.4	FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES .....	17
9.1.5	SENSIBILIZACIÓN DE CLIENTES EN SOSTENIBILIDAD.....	17
9.2	GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS .....	18
9.2.1	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	18
9.2.2	APROVECHAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS .....	19
9.2.3	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN.....	21
9.2.4	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (EQUIPO HUMANO) .....	23
9.2.5	IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL.....	23
9.3	GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES .....	25
9.3.1	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	25
9.3.2	RELACIONES ESTABLES CON LOS PROVEEDORES .....	25
9.4	GRUPO DE INTERÉS SOCIEDAD/ AAPP / MATEPSS / SPA .....	26
9.4.1	COMPROMISO POR LOS DERECHOS HUMANOS.....	26
9.4.2	CONDUCTAS NO ÉTICAS O ILÍCITAS. CORRUPCIÓN Y SOBORNO .....	27
9.5	GRUPO DE INTERÉS PROPIETARIOS.....	29
9.5.1	SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS.....	29
9.6	ASPECTO DE INTERÉS TRANSVERSAL: MEDIO AMBIENTE .....	30
9.6.1	CONSUMOS .....	30
9.6.2	RESIDUOS.....	31
<b>10</b>	<b>CORRELACIÓN DE ÁREAS TEMÁTICAS.....</b>	<b>33</b>
	CLIENTES.....	33
	EMPLEADOS.....	34
	PROVEEDORES .....	35
	SOCIEDAD / AAP / MATEPSS / SPA .....	35
	PROPIETARIOS .....	36
	ASPECTO DE INTERÉS TRANSVERSAL: MEDIO AMBIENTE.....	36

Nos complace presentar nuestro Informe de Progreso correspondiente al año 2021 y expresar, a su vez, nuestra intención de renovación del compromiso adquirido con la iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios.

### **3 PRESENTACIÓN DE SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.**, es una sociedad dedicada a la Prestación de Servicios Auxiliares creada en 2005 con la idea de cubrir las necesidades de nuestros clientes en el sector de servicios auxiliares, apostando por una filosofía de calidad y servicio al cliente.

**RAZÓN SOCIAL:** SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES, S.L.  
**DOMICILIO SOCIAL:** Ctra. de Canillas, 138 - 1ª - Of.16, 28043 Madrid (MADRID)  
**CIF:** B84360395  
**TELÉFONO:** 91 6522517 Fax: 91 7590991  
**Web** [www.scg.com.es](http://www.scg.com.es)

El equipo directivo y técnico de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** está formado por personas con gran capacidad y experiencia previa de 25 años en Compañías líderes en el sector de la Seguridad, Servicios de Gestión, Control y Administración de RRHH.

Una de nuestras inquietudes es mantenernos permanentemente formados, cualificados, y continuamente al día respecto a la legislación o normativa de aplicación a nuestras actividades o las de nuestros clientes con repercusión sobre el servicio que les prestamos, y para ello:

- ✓ **Promovemos** la mejora de la calidad de nuestros servicios profesionales, el trabajo en condiciones seguras, el respeto al entorno, y la mejora de la gestión interna a través de la formación y el perfeccionamiento de nuestro personal.
- ✓ **Fomentamos** la colaboración y el trabajo en equipo de nuestro personal y la colaboración con otras empresas del sector o auxiliares del mismo y especialistas que nos prestan servicios.

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** estamos comprometidos con el entorno y la sociedad, y el desarrollo sostenible que permita una correcta evolución de las generaciones futuras.

#### **3.1 DATOS GENERALES**

**Nombre Completo (Razón Social)**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES, S.L.**

**Tipo de empresa**

PYME

**Dirección Web**

<http://scg.com.es>

**Número total de empleados**

$\bar{X}$  2021: 193 personas empleadas

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

4.174.000 €

**Beneficios obtenidos detallados por país**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** solamente opera en España.

Los beneficios obtenidos lo son de acuerdo al nivel de facturación e ingresos menos los gastos directos e indirectos y aplicación de amortizaciones procedentes del ejercicio natural 2021, de acuerdo a la Legislación fiscal, contable y mercantil vigentes en España

**Impuestos sobre beneficios pagados**

Los impuestos sobre beneficios correspondientes a 2021 se encuentran sin pagar al encontrarnos en fase de cierre del ejercicio y no estar abierto aún el período de pago por el Impuesto de Sociedades, ni cerradas las cuentas definitivas por el Consejo de Administración de la Entidad.

Respecto del resultado provisional del ejercicio, se calcula el tipo impositivo operante en España del 25%, que será liquidado al Tesoro Público en los plazos correspondientes.

**Subvenciones públicas**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** no ha optado ni solicitado ni dispuesto de ningún tipo de subvención de carácter público.

**3.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**, tiene como actividad la

**Prestación de servicios auxiliares (auxiliares de servicios, conductores, ordenanzas, conserjes, recepcionistas, telefonistas, ...)**

Por la naturaleza de nuestras actividades, y de la tipología de clientes para los que trabajamos, la prestación de servicios es de carácter personal y se realiza en instalaciones del propio cliente, por ello:

- Estamos subordinados y condicionados a la capacidad de dirección y organización del propio trabajo por parte de los representantes del cliente.
- Los medios e instalaciones empleados en la prestación del servicio son del propio cliente.
- Tenemos un escaso impacto ambiental ya que a nivel de consumos y generación de residuos nuestra repercusión es insignificante, y está condicionada a las Políticas y recursos asignados por el propio cliente.

## **4 CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES, S.L.** reitera su compromiso con los ODS manifestado en febrero de 2021, y continúa apoyando los diez principios del Pacto Mundial referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra renovación del compromiso adquirido para apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Renovamos nuestro compromiso de hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES, S.L.** comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso anualmente desde esta fecha (12 meses desde la adhesión al Pacto Mundial), tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el Director General expresando su apoyo continuado al Pacto Mundial y la renovación de nuestro compromiso continuado con la iniciativa y sus principios. Ésta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares de calidad, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados)

Miguel Alejandro Roca Maffioli

Director General

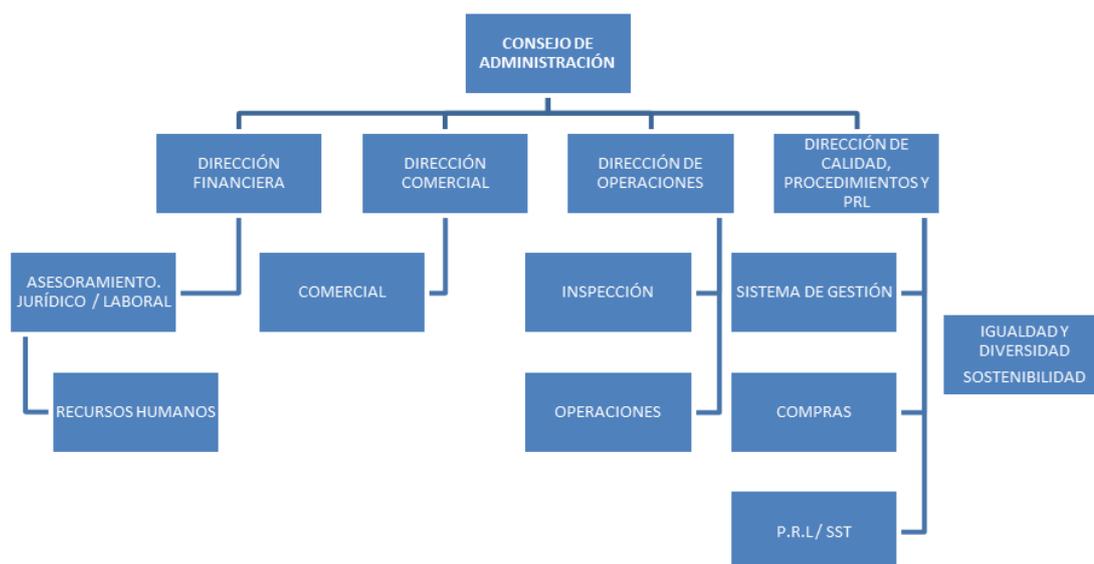
## 5 PERFIL DE LA ENTIDAD

### 5.1 NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.** es una entidad con forma jurídica de “sociedad de responsabilidad limitada (SL)” constituida hace más de 17 años para ofrecer servicios de carácter auxiliar (servicios prestados por personas en sede de clientes).

#### Estructura empresarial

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** hemos definido una estructura empresarial vinculada a nuestras actividades de servicio y plasmada en un Organigrama que se recoge en nuestro “Manual de RRHH”:



### 5.2 MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

#### Sector

Servicios Profesionales de carácter auxiliar a Organismos, empresas y colectividades prestados por profesionales en las instalaciones de los propios clientes.

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

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** opera y desarrolla sus actividades exclusivamente en territorio nacional (España), sin que dispongamos de actividad en todas las Comunidades Autónomas.

#### Descripción del entorno empresarial,

Nuestro Entorno empresarial queda conformado por las cuestiones externas e internas que son pertinentes para nuestro propósito y estrategia, y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos, por lo que hemos procedido a su estudio tras lo que hemos identificado y analizado los elementos que determinamos configuran nuestro su contexto bajo diversas perspectivas: geográficas, legales, contractuales, físicas, sociales, ambientales, ...

Los elementos identificados y los riesgos y oportunidades que conllevan para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** han sido valorados de forma cuantitativa, aplicando una metodología específica que nos permita identificar el “nivel de riesgo / oportunidad” a fin de priorizar acciones que reduzcan los primeros y faciliten las oportunidades identificadas.

### 5.3 GOBIERNO DE LA SOCIEDAD

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

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.** está participada por varias personas con personalidad jurídica de “personas físicas” que forman el Consejo de Administración. Una de ellas, ocupa además el cargo de Director General, el resto, componen el staff directivo de la organización.

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** los procesos de decisión recaen en el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración:

- Cuenta en todo momento con el apoyo del personal relevante de la Organización de acuerdo a su ámbito de competencias y puestos asignados.
- Analiza el progreso en la implantación de los valores y principios de responsabilidad social. Para ello, no tiene definidos hasta el momento indicadores específicos para medir el progreso de la implantación de los 10 Principios, por lo que dicho análisis no es de tipo cuantitativo. No obstante disponemos de indicadores que sirven para conocer parcialmente avances en algunos de estos principios
- Define y adopta decisiones estratégicas, y, específicamente las relacionadas con actuaciones en materia de responsabilidad social, derechos humanos y laborales y cuestiones ambientales se toman en el seno del Consejo de Administración, y su ejecución corresponde al Director de General o persona que éste designe expresamente.
- Ha alineado la visión y misión de la compañía con los Principios del Pacto Mundial, por ello, **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** suscribe y asume los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y se ha adherido al mismo a través de la Red Pacto Mundial España, y entendiendo como propio el compromiso voluntario de conseguir una responsabilidad social internacional basada en derechos humanos, formativos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

### 5.4 ESTRATEGIA

El Consejo de Administración de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene atribuida la responsabilidad de formular la estrategia y aprobar las políticas corporativas de la Sociedad, así como de organizar los sistemas de gestión y control interno.

Gracias a nuestra larga experiencia, nuestra propuesta de soporte y asistencia a los clientes y otras partes interesadas abarca tanto aspectos técnicos como comerciales para poder llegar a la solución más adecuada que, junto con nuestro equipo técnico-comercial, nuestra capacidad de servicio y respuesta, nos permite ofrecer servicios personalizados con inicio inmediato.

Nuestra principal pretensión es lograr “un crecimiento sostenido y estable”, para ello, La estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** establece como principios básicos de su actividad el compromiso con el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo. Esta Estrategia se basa en:

- Estar atentos a las tendencias del mercado y detectar sus necesidades, requisitos y expectativas.
- Ser flexibles, proactivos, y capaces de adaptarnos tanto a las necesidades de los clientes y otras partes interesadas como al resto de necesidades de nuestro entorno, entendiendo entorno de la manera más global.
- Rapidez de respuesta a los Grupos de interés / partes interesadas.
- Cualificación permanente de nuestro Equipo Humano.

- Responsabilidad ética y socialmente responsable.
  - Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos Fundamentales.
  - Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
  - Fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación entre hombres y mujeres.
- Mejora del desempeño ambiental.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Para ello, establecemos como base para las Políticas y desarrollo de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**:

<b>MISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer las necesidades de servicios auxiliares del mayor número de clientes, mediante una oferta de servicios profesionales de calidad, ofreciendo soluciones especializadas y adaptadas para conseguir la satisfacción del cliente, contando con el talento de los mejores profesionales comprometidos con la innovación, la calidad y el respeto al medio ambiente y a la dignidad de las personas, incentivando la conciliación familiar y garantizando una rentabilidad para el accionista.</li> </ul>
<b>VISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser la Compañía de referencia en el sector de servicios auxiliares por la calidad de sus servicios, responsabilidad social, respeto ambiental, trabajo seguro, solidez financiera y capacidad de adaptación a las necesidades presentes y futuras del cliente y la sociedad.</li> </ul>
<b>VALORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad y comportamiento ético y socialmente responsable</li> <li>• Orientación al Cliente.</li> <li>• Compromiso con los resultados.</li> <li>• Protección del medio ambiente.</li> <li>• Interés por las personas, su seguridad, salud y conciliación familiar.</li> <li>• Transparencia e integridad.</li> <li>• Respeto a la legislación</li> </ul>

Para la definición de estrategias se parte de la identificación y análisis del entorno y contexto incluyendo las partes interesadas / grupos de interés y sus requisitos y expectativas, e identificando los riesgos y oportunidades que pueden suponer para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** como Entidad o para su actividades y procesos.

En la identificación y análisis del entorno y contexto y partes interesadas / grupos de interés, se ha realizado un DAFO, definido los riesgos y oportunidades asociados a las distintas áreas analizadas, y valorado cuantitativamente el “nivel de riesgo/oportunidad” (bajo, medio, alto) empleando una metodología propia y específica. Para los riesgos y oportunidades de nivel “alto”, se aplica una metodología de priorización a fin de determinar la prioridad de unos sobre otros.

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

No se han determinado riesgos de “nivel alto”. Los principales riesgos identificados, con la calificación de nivel “medio” son:

- Anulación de pedidos/servicios en curso por desaparición / cambio de clientes (titulares del contrato de servicios).
- Modificaciones contractuales tras inicio de servicios por cambios de expectativas / requisitos de clientes.
- Sanciones o repercusión económica negativa para SCG por exigencia de RC por actividades / desempeño incorrecto.
- Imposibilidad de competir con determinadas empresas (por ofertas temerarias o competencia desleal).

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

El sector de servicios auxiliares se ha visto enormemente afectado por las cambiantes circunstancias de los últimos años, de las que han resultado muy significativas, siendo impredecible su tendencia y repercusión futuras, resaltan especialmente:

- Pandemia por COVID19, confinamiento, cuarentenas, restricciones de movilidad, etc.
- Situación de incertidumbre económica mundial.
- Modificaciones legales impredecibles derivadas de la situación política.
- Modificaciones del SMI (salario mínimo interprofesional) y su repercusión en costes y asunción por parte de clientes.
- Reforma laboral.

Todo ello hace imprevisible la evolución a corto y medio plazo

### Principales estrategias y objetivos de la entidad

En el ejercicio de sus responsabilidades, consciente de que la creación de valor de forma sostenible constituye uno de los ejes de la Misión, Visión y Valores de SCG dicho Consejo de Administración aprueba las Políticas de gestión de la Organización, habiendo definido hasta el momento:

- SCG POLÍTICA EMPRESARIAL
- SCG POLÍTICA DE CALIDAD
- SCG POLÍTICA AMBIENTAL
- SCG POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS (RRHH)
- SCG POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estas Políticas se han comunicado a todo el personal de la empresa, estando previsto hacerlas públicas a través de la web <https://www.scg.com.es/> aprovechando la actualización de la misma.

Igualmente, el Consejo de Administración ha definido unos Objetivos Generales que se dividen por áreas de acción. Dentro de cada una de ellas se establecen con carácter general:

<p><b>Mercado / Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incremento de facturación / servicios prestados</li> <li>✓ Incremento de imagen exterior</li> <li>✓ Incremento de la satisfacción de clientes</li> </ul>	<p><b>Estructura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión integral de la información, seguridad y salud.</li> <li>✓ Organización flexible y respuesta rápida a los clientes y los riesgos/peligros identificados</li> </ul>
<p><b>Operaciones / Peligros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Optimizar los procesos de trabajo</li> <li>✓ Mejora de comunicación externa</li> <li>✓ Cumplimiento de requisitos legales y compromisos adquiridos</li> <li>✓ Identificar los riesgos/peligros asociados a nuestras actividades</li> <li>✓ Evaluar y reducir / eliminar los riesgos.</li> <li>✓ Establecer medidas de control</li> </ul>	<p><b>Personas / RRHH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponer de un equipo humano permanentemente cualificado</li> <li>✓ Involucrar a toda la organización en el Sistema de Gestión</li> <li>✓ Fomentar la orientación al cliente y el trabajo en equipo</li> <li>✓ Formar, sensibilizar y motivar a toda la organización en la necesidad de trabajar en condiciones seguras y respetuosas con el entorno (medio ambiente).</li> </ul>
<p><b>Responsabilidad Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamiento ético</li> <li>✓ Igualdad y no discriminación.</li> <li>✓ Evitar situaciones de acoso</li> </ul>	<p><b>Desempeño ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reducir los impactos ambientales negativos derivados de nuestras actuaciones</li> </ul>

Estos Objetivos Generales, se desarrollan anualmente, mediante Objetivos concretos, medibles, alcanzables y coherentes con nuestra Política de Gestión y los propios Objetivos Generales definidos, establecidos en los niveles pertinentes.

Los Objetivos concretos de carácter anual, disponen de: Definición, Recursos, indicadores asociados, fórmula de cálculo, plazo y valor de referencia.

## 5.5 COMPROMISO

En la actualidad somos Socios Signatory del Pacto Mundial de las Naciones Unidas mostrando nuestro

compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Estamos comprometidos con un correcto desempeño ambiental, por eso, pese a la escasa repercusión de nuestras actividades sobre el medio ambiente, desarrollamos un sistema de gestión ambiental, y conseguimos la Certificación ISO 14001.

La implantación de este sistema de gestión ambiental, supuso:

- La actualización y control y control de los requerimientos legales y normativos aplicables a nuestra actividad, especialmente en materia ambiental y derivados de las relaciones laborales.
- La implementación de metodologías de trabajo para el control de aquellas cuestiones de carácter ambiental en las que **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** pudiese tener repercusión, tales como: la gestión de los residuos que podamos generar, el consumo de energía eléctrica y combustibles fósiles.

Además de controlar estas cuestiones, hemos generado documentos de “buenas prácticas” que se han distribuido a nuestro personal.

## **5.6 SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

### **Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés**

Los grupos de interés / partes interesadas se identifican en base al tipo de negocio y actividades desarrolladas por **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**.

Respecto de todos los Grupos de Interés / Partes Interesadas identificados, hemos procedido a identificar los requisitos y expectativas asociados a cada uno de ellos en función de su impacto o influencia - directa o indirecta-sobre la actividad de la empresa, así como las disposiciones legales y reglamentarias aplicables vinculadas a cada uno de ellos.

La Identificación de los grupos de interés / partes interesadas es un proceso abierto, dado el entorno cambiante como es el contexto social, económico, ambiental, etc., por lo que los mismos y los requisitos y expectativas asociados se revisan y actualizan periódicamente.

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES, S.L.**, identificamos como Grupos de Interés / Partes Interesadas:

- **PROPIETARIOS**
- **EMPLEADOS**
- **PROVEEDORES: (escasa relevancia en nuestras actividades)**
- **CLIENTES**
- **SOCIEDAD / AAPP / MATEPSS / SPA**

Sobre estos Grupos de Interés / Partes Interesadas hemos identificado sus requisitos y expectativas y valorado los riesgos y oportunidades vinculados al cumplimiento/incumplimiento de las mismas.

### **¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés?**

Hasta la fecha no se ha difundido el Informe de Progreso, ya que el actual, recogido en este Informe, es el primero que realizamos tras nuestro Compromiso con los ODS del Pacto Mundial.

No obstante, hemos procedido a comunicar a nuestro Equipo Humano, información vinculada a nuestros compromisos de forma concreta en diversos ámbitos, sin difundir avances concretos al no haber dispuesto hasta ahora de datos concretos cuantificables que permitan medir los progresos alcanzados

## **6 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**

El Informe de Progreso de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** aplica a la actividad desarrollada en España, único país en el que operamos y desarrollamos actividades, sin que tampoco recibamos suministros, bienes ni servicios de otros países.

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

Los asuntos más significativos incluidos en el presente Informe de Progreso están basados en la definición de los aspectos más significativos identificados en el análisis del entorno y contexto y los grupos de interés / partes interesadas.

### **Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso**

El Informe de Progreso no se ha difundido hasta la fecha, y estará disponible tras su presentación en la plataforma del pacto mundial.

### **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**

Año natural desde el compromiso inicial (2021).

### **Ciclo de presentación del Informe de Progreso**

El Informe de Progreso se presenta y presentará anualmente (febrero de cada año).

### **Notas**

- **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**, debido a su actividad de prestación de servicios de carácter personal/auxiliar en instalaciones del propio cliente, tiene un escaso impacto ambiental.
    - Nuestras instalaciones (oficinas) están ubicadas en un centro empresarial.
    - Nuestras actividades de prestación de servicio están supeditadas a las condiciones de las instalaciones de los clientes.
    - Las únicas medidas ambientales directas sobre las que podemos influir son las derivadas del consumo de electricidad, papel y energías fósiles (combustibles empleado en los vehículos para desplazamientos e inspecciones).
- No obstante ese bajo impacto ambiental, existe un compromiso de respeto hacia el medio ambiente que se materializa en la aplicación de buenas prácticas internas y en la comunicación y difusión de éstas a todo nuestro Equipo Humano mediante circulares internas.
- **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES:**
    - NO tiene actividades en países en vías de desarrollo.
    - NO tiene proveedores en países en vías de desarrollo.

## 7 REPORTE EN ODS

*Selecciona si quieres incluir o no información relacionada con tu contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a lo largo del informe.*

¿Desea reportar con ODS?

Sí

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** nos hemos comprometido con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas mediante la firma y adhesión al mismo, siendo activos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) reflejados en el apartado 10 del presente Informe de Progreso.

## 8 METODOLOGÍA

*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.*

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.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**, en la elaboración del presente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

- Seleccionar los grupos de interés más relevantes.
- Identificar los riesgos y oportunidades y las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
- Neutralizar estos riesgos o materializar / potenciar las oportunidades identificados.

Nuestro trabajo se ha desarrollado a través de la definición y documentación de:

<b>ÁREA</b>	<i>A la que se aplica todo el cuadro y su contenido.</i>
<b>Política/s</b>	<i>Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las diversas temáticas.</i>
<b>Acción / proyecto</b>	<i>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.</i>
<b>Herramientas de seguimiento</b>	<i>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.</i>
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<i>Datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).</i>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	<i>El grado en que se han logrado alcanzar los indicadores de objetivos y actuación, u otro tipo de medición cuantitativa o cualitativa de los resultados.</i>

## 9 ANÁLISIS. GRUPOS DE INTERÉS

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

### 9.1 GRUPO DE INTERÉS CLIENTES

Para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** la excelencia en las relaciones con los clientes se identifica como uno de nuestros valores corporativos. Por eso las sugerencias y comentarios de nuestros clientes y resto de grupos de interés son básicas para la toma de decisiones que nos permitan mejorar su satisfacción.

En esta línea, disponemos de un Sistema de Gestión Integrada (calidad y medio ambiente), certificado según las Normas ISO 9001 e ISO 14001 que permite demostrar nuestra capacidad para cumplir con las necesidades de nuestros clientes y el compromiso de gestión y mejora de servicios y desempeño ambiental.

Objetivos marcados para la temática

Tal y como describe la misión de la compañía, nuestro principal Objetivo respecto de los clientes es lograr su satisfacción con nuestros servicios, y que nos consideren sus aliados para satisfacer sus necesidades. Por ello desarrollamos servicios que aportan valor añadido, garantizando un futuro sostenible. Todo ello lo logramos con un equipo de personas altamente motivadas, con vocación de servicio y orientadas hacia la mejora continua y un correcto desempeño ambiental.

#### 9.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Un cliente satisfecho no solo es un cliente recurrente que ayuda a la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Un cliente satisfecho es además nuestro mejor "embajador" para generar nuevo negocio y ayudar al crecimiento de la organización. Para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** la satisfacción del cliente es un objetivo estratégico permanente

Conocer la percepción y la satisfacción de clientes es aspecto fundamental para el objetivo de excelencia de la organización. La información relativa a la percepción y satisfacción de clientes se obtiene de las relaciones directas de nuestro personal e inspectores, y de las reuniones de trabajo y comunicaciones directas con el Equipo Directivo.

Entre los objetivos principales de nuestra Política de Empresa en el área de Calidad, se establece como prioridad la satisfacción del cliente, existiendo procedimientos específicos, herramientas e indicadores. Nuestro SGI incluye procedimientos específicos de satisfacción de clientes (PR-07), gestión de quejas (PR-08) y de relaciones contractuales con clientes (PR-10), todos ellos enfocados a conseguir la satisfacción de clientes.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** no realiza encuestas de satisfacción al haber descartado realizarlas en el año 2021 dado el bajo nivel de respuesta obtenido históricamente.

<b>ÁREA</b>	Satisfacción del cliente
<b>Política/s</b>	Política de Calidad
<b>Acción / proyecto</b>	Realizar un seguimiento de los clientes y conocer su percepción sobre nuestros servicios a través de contactos personales, y, cuando es posible, la aplicación de indicadores cuantitativos (encuestas / ratios vinculados a otra información)
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Encuestas de Satisfacción (sin uso en 2021). Indicador: Venta cruzada Quejas y reclamaciones

	Comunicaciones con clientes
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de cantidades facturadas por venta cruzada a clientes ya existentes (&gt;100%)</li> <li>• Ratio reclamaciones de clientes / servicios prestados</li> </ul>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La venta cruzada como elemento de satisfacción y fidelidad por nuestros servicios, mantiene una línea ascendente que consideramos muy positiva</li> <li>• No se están produciendo quejas/reclamaciones de clientes, y las 2 producidas en 2021 son imputables al propio cliente.</li> </ul>

CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	
PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 08 Trabajo decente y crecimiento económico 09 Industria, Innovación e infraestructura, 12 Producción y Consumo Responsable 17 Alianzas para lograr objetivos

### 9.1.2 FOMENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** la calidad de sus servicios es uno de los valores corporativos fundamentales y la base para conseguir la satisfacción de los clientes.

En todas nuestras actividades priorizamos la satisfacción del cliente, la cual valoramos y medimos para lograr nuestros objetivos.

#### SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES:

- Trabaja bajo modelos internacionales de calidad (ISO 9001:2015).
- Busca la excelencia de su servicio y fomenta entre sus empleados la excelencia en las relaciones con el cliente.

<b>ÁREA</b>	Calidad de servicio
<b>Política/s</b>	Política de Calidad
<b>Acción / proyecto</b>	Cualificación del personal. Disponibilidad de órdenes de trabajo. Concienciación y motivación hacia la calidad  Todos los procedimientos operativos de la empresa como parte del Sistema de Gestión Integrado, se desarrollan fundamentados en la Política de Calidad, Medioambiente, Seguridad y RSE, y por tanto alcanzan todos los ámbitos e influencia de nuestra empresa en su funcionamiento diario.
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Tenemos implantados procedimientos de auditorías internas y externas. Tanto la auditoría interna como la externa de calidad que realizamos anualmente nos permiten analizar y evaluar las actuaciones y resultados en cuanto a la prestación de servicio y la satisfacción del cliente con el mismo.  Encuestas de Satisfacción. Indicador: Venta cruzada Quejas y reclamaciones

<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	3 Quejas de clientes Horas de formación realizadas Satisfacción de clientes
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	La calidad de servicio, fuertemente ligada a la satisfacción de cliente, se considera como “muy alta” dada el número anecdótico de reclamaciones, que además, no son imputables a SCG, y se desprende de los informes de los inspectores respecto de los contactos personales con clientes

CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	
PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 08 Trabajo decente y crecimiento económico 09 Industria, Innovación e infraestructura, 12 Producción y Consumo Responsable 17 Alianzas para lograr objetivos

### 9.1.3 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES

La correcta utilización y protección de la información que se tiene de un cliente es para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** no solo una obligación legal sino también un elemento para generar confianza en aquél.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene implantado un sistema de protección de datos que se adecúa a la legislación vigente.

<b>ÁREA</b>	Protección de datos de clientes
<b>Política/s</b>	Política de Responsabilidad Social
<b>Acción / proyecto</b>	Aplicación de los principios recogidos en nuestro Manual de Seguridad (Protección de Datos de carácter personal). Recopilación de compromisos de confidencialidad
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Quejas y reclamaciones. Incidencias detectadas en materia de protección de datos
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	1 Se siguen a través de indicadores de quejas / No Conformidades. No se han establecido indicadores específicos en materia de LOPD.
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	No se han detectado incidencias ni recibido quejas en materia de protección de Datos personales

CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	
PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas 17 Alianzas para lograr objetivos

### 9.1.4 FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Conseguir un crecimiento sostenido del negocio y una relación estable y duradera con los clientes depende en gran medida del grado de conocimiento que éstos tengan del sector de actividad en el que operamos, de nuestros servicios y Políticas. Por eso, la comunicación con los clientes es un objetivo permanente de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**.

Las acciones y estrategias en este ámbito están íntimamente relacionados con los apartados anteriores “satisfacción del cliente” y “calidad de servicio”.

<b>ÁREA</b>	Fidelización de clientes
<b>Política/s</b>	Política empresarial Política de Calidad Política de Responsabilidad Social
<b>Acción / proyecto</b>	Inspecciones periódicas de nuestros servicios y contacto directo y personal con los clientes. Comunicación directa y rápida con clientes sobre el desempeño de nuestros servicios Comunicación inmediata de posibles incidencias
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Inspecciones Reportes precisos
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>3</b> Quejas de clientes Inspecciones semanales Venta cruzada
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	La fidelización de clientes es muy elevada tal como evidencia el indicador de venta cruzada

#### CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 08 Trabajo decente y crecimiento económico 09 Industria, Innovación e infraestructura, 12 Producción y Consumo Responsable 17 Alianzas para lograr objetivos

### 9.1.5 SENSIBILIZACIÓN DE CLIENTES EN SOSTENIBILIDAD

El desempeño ambiental de nuestras actividades y servicios durante la prestación de los mismos se realiza en las instalaciones de nuestros clientes, por lo que estamos condicionados a las disposiciones que ellos decidan y establezcan. Queremos sensibilizar a nuestros clientes en materia de sostenibilidad y hacerles partícipes de nuestro compromiso, por eso hemos puesto en marcha una acción dirigida a nuestros clientes.

<b>ÁREA</b>	Sensibilización de clientes en sostenibilidad
<b>Política/s</b>	Política empresarial Política ambiental Política de Responsabilidad Social

	Política de RRHH Política de Calidad
<b>Acción / proyecto</b>	Aplicación de nuestro Código ético - Reglamento interno. Nuestros objetivos anuales se fijan por el Consejo de Administración al inicio de cada año. Para el ejercicio en curso se ha definido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir un modo concreto / Plan de comunicación de nuestras Políticas que sirva para la sensibilización de nuestros clientes hacia la sostenibilidad.</li> <li>Crear un indicador que nos permita conocer el número de comunicaciones de sensibilización generadas a clientes.</li> </ul>
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Plan de Comunicaciones con clientes
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>0</b> Pendientes de creación
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	Sin seguimiento hasta la fecha

<b>CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>	
<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	01 Fin de la pobreza 06 Agua Limpia y Saneamiento 08 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y Consumo Responsable 13 Acción por el clima

## **9.2 GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS**

### **9.2.1 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La seguridad y salud en el puesto de trabajo es uno de los aspectos fundamentales para lograr un buen clima laboral. Es además un derecho de los trabajadores con el que **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** se identifica y compromete.

#### **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES:**

- Quiere garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, para lo cual se ha marcado varios objetivos sobre los que expresa su compromiso, siempre cumpliendo toda la normativa relativa a Prevención de riesgos Laborales como un mínimo referente legal.
- Establece como parte de sus compromisos dentro de las Políticas de empresa, prevenir los Riesgos Laborales que puedan afectar la Salud de nuestros trabajadores y fomentar la mejora continua y la prevención. Para ello contamos con los procedimientos específicos de PRL/SST generados por el SPA.

Todos nuestros servicios se basan en el cumplimiento estricto de la normativa vigente en todos los aspectos en los que trabajamos. Para cada servicio realizamos una comprobación inicial de riesgos y peligros para la seguridad y salud a través del SPA.

Más allá de las obligaciones legales inherentes a la seguridad y salud en el trabajo, **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene un compromiso claro para que los trabajadores asuman su responsabilidad para que las medidas de prevención definidas se observen en cada puesto de trabajo

<b>ÁREA</b>	Seguridad y salud en el trabajo
<b>Política/s</b>	POLÍTICA EMPRESARIAL
<b>Acción / proyecto</b>	Todos los empleados de <b>SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES</b> han recibido información y formación de/sobre los riesgos que conlleva su puesto de trabajo e instrucciones de cómo evitarlos. Promover hábitos de vida saludables entre los empleados no solo en el ámbito laboral, sino también fuera de las actividades de la empresa. Este compromiso se lleva a cabo mediante acciones de sensibilización
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Accidentabilidad
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>5</b> Indicadores vinculados a la accidentalidad por ejemplo los elaborados por el SPA y la MATEPSS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índices de frecuencia</li> <li>• Índices de gravedad</li> <li>• Índices de incidencia</li> <li>• Horas de trabajo</li> <li>• Accidentes con baja</li> </ul>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	Nuestros indicadores relativos a Seguridad y Salud y accidentabilidad son muy positivos, estando posicionados por debajo de la media del sector, por ejemplo: Horas trabajadas: 305.266 Accidentes con baja laboral: 1 Días de ausencia por accidente laboral: 8

<b>CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>	
<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	03 Salud y Bienestar 08 Trabajo decente y crecimiento económico 10 Reducción de las desigualdades

### **9.2.2 APROVECHAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS**

Cualquier política responsable de relaciones laborales que se precie debe basarse en las aptitudes, formación y experiencia profesional de las personas que se contratan. Solo con unas prácticas responsables de contratación se pueden alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

Conocer y gestionar las aptitudes, conocimientos y experiencia de cada trabajador redundan en la calidad del servicio ofrecido, por ello en **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** aplicamos estas prácticas para la selección y contratación de la plantilla como mejor forma de garantizar alcanzar las expectativas y satisfacción de los clientes.

La evaluación del desempeño y la toma de información en la prestación de servicio, permite conocer las capacidades de cada empleado y las necesidades de formación requeridas para su mejora.

El sistema de gestión ha identificado todos los puestos de trabajo y definido, para cada uno de ellos, los requisitos de capacitación, formación y experiencia para el mejor aprovechamiento de las capacidades de los empleados y su asignación a los servicios disponibles.

La formación de empleados tiene un impacto positivo de indudable valor en la mejora de las actitudes y

aptitudes como elemento generador de confianza en el cliente. La formación y cualificación, tanto es el pilar fundamental para conseguir los altos estándares de calidad que tienen establecidos todos nuestros servicios. Además, es importante que todo el mundo disponga de formación en seguridad en los lugares de trabajo

<b>ÁREA</b>	<b>SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL</b>
<b>Política/s</b>	<p>Destinar los mejores recursos posibles a cada uno de los trabajos realizados basadas únicamente en la evaluación de las aptitudes, capacitación y experiencia de los candidatos.</p> <p>Mejorar continuamente la forma de trabajo del personal y motivar y promover su cualificación y su participación en el proceso de mejora continua, identificando en cada momento las necesidades de la empresa, de sus partes interesadas y de su personal, para responderlas adecuadamente.</p> <p>Política empresarial Política ambiental Política de Responsabilidad Social Política de RRHH Política de Calidad</p>
<b>Acción / proyecto</b>	<p>Mejorar la base de datos de empleados para incorporar toda la información sobre la formación, capacitación y experiencia, e implantar el procedimiento para la actualización continuada de la información.</p> <p>Analizar las necesidades de formación de cada trabajador y preparar un calendario de formación a aplicar durante el año en curso (Plan anual de necesidades formativas).</p> <p>Todos nuestros reciben la formación anual que se ha establecido en el Plan de Formación, en base a las necesidades y propuestas realizadas y aprobadas por Dirección.</p>
<b>Herramientas de seguimiento</b>	<p>Registros completos y actualizados de las capacidades, aptitudes, actitudes y experiencia de cada empleado.</p> <p>Registro de las formaciones realizadas.</p> <p>Evaluación de la eficacia de la formación recibida por nuestro Equipo Humano.</p>
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<p><b>3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de formación realizadas</li> <li>• Personal que ha recibido formación</li> <li>• Nivel de cualificación respecto tareas encomendadas (personal de estructura)</li> </ul> <p>En el registro específico del sistema R-PG-03PAF se registran los resultados de la evaluación anual de la formación recibida por los trabajadores, indicando asistentes, horas lectivas, horas realizadas y resultados de la evaluación.</p> <p>Las horas de formación por empleado también quedan recogidas en registro específico del sistema</p>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	<p>Todo nuestro personal (100% de la plantilla) ha recibido formación en materia de PRL / SST, y respecto de su puesto de trabajo y operativa de la empresa.</p> <p>El personal con funciones /responsabilidades relativas a consumos de energía y combustibles fósiles ha recibido formación específica, especialmente respecto a conducción eficiente y en situaciones adversas.</p>

<b>CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>	
<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	04 Educación de calidad 05 Igualdad de género 08 Trabajo decente y crecimiento económico
Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	10 Reducción de las desigualdades

### **9.2.3 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN**

Las políticas de no discriminación mejoran el ambiente laboral y el orgullo de pertenencia por parte del personal a la Organización en que se trabaja. Mejora en consecuencia la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene un claro y decidido objetivo de lucha en favor de la igualdad de género y contra la discriminación de cualquier tipo, especialmente bajo la perspectiva de género, edad, raza o religión.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, por lo que establecemos la igualdad de oportunidades como un principio estratégico de nuestra Políticas Empresarial, de Responsabilidad Social, y de Recursos Humanos:

- No se admite ni permite ningún tipo de discriminación, abuso u acoso, ya sea por sexo, raza, creencias religiosas, ideología, edad, orientación sexual, discapacidad física o psíquica.
- Aseguramos que nuestro Equipo Humano tenga la prestación de especial atención a las situaciones de discriminación o acoso sexual, profesional o moral, así como la concienciación e implicación de las personas en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, psicología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social.
- Respetamos la legislación española vigente y los principios del Pacto Mundial relativos a la erradicación del trabajo infantil. Nuestra política de responsabilidad social, el Código ético - Reglamento interno, y el Plan de Igualdad prohíben y garantizan la no discriminación por razones de edad, respetando siempre el principio básico de erradicación del trabajo infantil.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**, pese a la crisis derivada de la pandemia COVID19 y la situación de inestabilidad económica mundial, se ha convertido en una empresa generadora de empleo (25 personas / 15\$ de la plantilla).

La diversidad y falta de discriminación en nuestra empresa queda evidenciada en que nuestro Equipo Humano es de orígenes/nacionalidades diversos, y con representación en las 3 generaciones.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene implantado:

- Un plan de igualdad que describe las políticas y medidas de la empresa para fomentar la no discriminación por cualquier motivo.
- Un Código ético - Reglamento interno.
- Diversas Políticas de carácter específico que se complementan y completan recíprocamente

<b>ÁREA</b>	<b>IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>
<b>Política/s</b>	Respeto ante cualquier persona. Compromiso de respetar los derechos humanos y libertades públicas

	<p>reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, no ejercer ninguna forma de discriminación y no tolerar el trabajo infantil ni ninguna forma de abuso laboral, haciendo extensible este compromiso a todos los proveedores y empresas colaboradoras.</p> <p>Política empresarial Política de Responsabilidad Social Política de Calidad Código ético – Reglamento interno</p>
<b>Acción / proyecto</b>	<p>Desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a cualquier tipo de discriminación.</p> <p>En 2019 se creó el Código ético – Reglamento interno, que fue revisado y actualizado en 2020.</p> <p>Como parte de nuestro avance en materia de igualdad, en 2020 se inició el desarrollo de un Plan de Igualdad que afecta a todas las personas de <b>SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES</b>. Dicho Plan de Igualdad culminó su desarrollo en 2021 y se está aplicando si bien las AAPP competentes aún no han procedido a su Registro Oficial.</p> <p>Como parte del desarrollo de la política de RSE y de las políticas de relaciones laborales, se realizan campañas de sensibilización y fomento de la igualdad, la no discriminación por el motivo que sea.</p>
<b>Herramientas de seguimiento</b>	<p>Código ético – Reglamento interno Plan de Igualdad</p>
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<p><b>4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brecha retributiva</li> <li>• % tipo de contratación (temporal indefinida)</li> <li>• % personas por género (hombres/mujeres)</li> <li>• <math>\bar{X}</math> edad de la plantilla</li> </ul>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	<p>Apostamos por la igualdad de género en nuestra Compañía, de hecho, pese a estar condicionados para la contratación y asignación de puestos a perfiles concretos requeridos por los clientes, nuestro Equipo Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 66% plantilla &lt;50 años de edad</li> <li>• 64% plantilla: hombres / 36% plantilla: mujeres</li> <li>• 33% mandos intermedios son mujeres</li> </ul> <p>La percepción de nuestro Equipo Humano respecto de la igualdad de oportunidades en la empresa es de 7'91 sobre 10.</p> <p>Equipo Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de origen: 8 nacionalidades.</li> <li>• 73% de la plantilla tiene contrato indefinido</li> <li>• 66% de la plantilla</li> </ul>

**CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la	01 Fin de la pobreza

<p>protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<p>02 Hambre cero</p> <p>05 Igualdad de género</p> <p>08 Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>10 Reducción de las desigualdades</p>
--	---

#### **9.2.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (EQUIPO HUMANO)**

La correcta utilización y protección de la información personal disponible de los trabajadores es para **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** no solo una obligación legal sino también un elemento para generar confianza en aquellos.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene implantado un sistema de protección de datos que se adecúa a la legislación vigente.

<b>ÁREA</b>	Protección de datos personales de trabajadores
<b>Política/s</b>	Política de Responsabilidad Social
<b>Acción / proyecto</b>	Aplicación de los principios recogidos en nuestro Manual de Seguridad (Protección de Datos). Recopilación de compromisos de confidencialidad
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Quejas y reclamaciones. Incidencias detectadas en materia de protección de datos
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>1</b> Se siguen a través de indicadores de quejas / No Conformidades No se han establecido indicadores específicos en materia de LOPD.
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	No se han detectado incidencias ni recibido quejas en materia de protección de Datos personales

#### **CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico

#### **9.2.5 IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL**

Por su actividad, **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** no genera un impacto ambiental significativo. Sin embargo busca en las acciones que lleva a cabo el respeto por el medio ambiente en el que las desarrolla.

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** contempla estándares internacionales de gestión ambiental, y se compromete a promoverlos entre sus empleados y resto de grupos de interés mediante mensajes y acciones de sensibilización ambiental.

<b>ÁREA</b>	SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL
<b>Política/s</b>	POLÍTICA AMBIENTAL

	<p>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. POLÍTICA EMPRESARIAL</p> <p>Con las Políticas definidas nos comprometemos a la conservación de los recursos naturales atendiendo a varios principios de actuación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y evaluar los aspectos ambientales asociados a las actividades desarrolladas, mejorarlos continuamente y prevenir la contaminación.</li> <li>• Considerar los aspectos ambientales en la planificación y el desarrollo de los servicios.</li> <li>• Utilizar en el desarrollo de todas sus actividades productos respetuosos con el medio ambiente.</li> <li>• Informar y formar al personal en los aspectos relacionados con la protección ambiental.</li> </ul>
<b>Acción / proyecto</b>	<p>Impulsar en nuestros trabajadores la sensibilización ambiental mediante la difusión de “buenas prácticas” y la implantación de mejoras enfocadas al ahorro de energía, ahorro de agua, mejor aprovechamiento de los recursos, recogida selectiva de residuos, etc.</p> <p>Fomentar la aplicación de las buenas prácticas tanto en nuestras oficinas centrales como en las sedes de prestación de servicios o los propios hogares de los trabajadores.</p> <p>Difusión de Circulares informativas y de buenas prácticas ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso ODS 5 con la igualdad y la diversidad</li> <li>• Compromiso ODS 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</li> <li>• Compromiso ODS con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas</li> </ul>
<b>Herramientas de seguimiento</b>	<p>Difusión de Circulares informativas y de buenas prácticas ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circ-01 Participación y consulta</li> <li>• Circ-02 Compromiso ODS</li> <li>• Circ-03 Buenas prácticas transporte</li> <li>• Circ-04 Buenas prácticas climatización</li> </ul>
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de circulares de compromiso generadas</li> <li>• Nº de circulares de buenas prácticas generadas</li> <li>•</li> </ul>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	<p>No podemos evaluar los logros conseguidos, al no disponer de datos / información cuantificables respecto de la eficacia de nuestras acciones y comunicaciones</p>

### CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	06 Agua Limpia y Saneamiento 12 Producción y Consumo Responsable 13 Acción por el clima

### 9.3 GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES

Las compras y aprovisionamientos que realizamos consisten principalmente en vestuario laboral, y complementariamente en equipamiento y accesorios de oficina, en ambos casos con un largo período de uso, por ello, nuestros proveedores no son relevantes para el desarrollo de nuestra actividad.

No obstante, al ser una parte interesada, trataremos sobre su gestión y relación con **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**.

En el caso de las compras de materiales / servicios, se facilita la Información necesaria para un correcto suministro de material / ejecución de los trabajos precisos.

Existen peculiaridades en nuestras relaciones con proveedores consistente en que:

- Hay proveedores que son impuestos por los clientes para la adquisición de vestuario, por lo que se ha estimado que no precisan de evaluación ni seguimiento/reevaluación, quedando eso sí en el ámbito de las NC que pudiesen producirse.

#### 9.3.1 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Las Compras se realizan solamente a suministradores evaluados y clasificados, exigiendo la calidad que nosotros ofrecemos a nuestros clientes según el proceso de nuestro SGI “PR-05 Compras y Contrataciones”.

No se prevé la realización de una evaluación de proveedores que incorpore aspectos relativos a los Principios del Pacto Mundial.

ÁREA	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
<b>Política/s</b>	Mantener proveedores capaces de facilitar sin errores los productos servicios solicitados. POLÍTICA DE CALIDAD
<b>Acción / proyecto</b>	No hay proyectos ni acciones en curso
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Errores en suministro
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>1</b> No Conformidades de proveedores
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	En la actualidad disponemos de 39 proveedores aprobados.

CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	
PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	12 Producción y Consumo Responsable

#### 9.3.2 RELACIONES ESTABLES CON LOS PROVEEDORES

La consecución de relaciones estables con los proveedores permite alinear y comprometer a la cadena de suministro en el objetivo de ofrecer un servicio basado en la excelencia para asegurar la satisfacción de los clientes. De igual forma, la satisfacción de las expectativas de los proveedores contribuye al objetivo

de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** de promover relaciones estables y duraderas en la cadena de suministro

Los suministradores son sometidos a una evaluación continua para asegurar que mantienen las condiciones de Calidad que precisamos. La evaluación y seguimiento de proveedores se regula en el PR-06 “Gestión de Proveedores”.

En las relaciones con proveedores se buscará conocer las expectativas de éstos en su relación con **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES**, la capacidad de respuesta de cada uno de ellos respecto de lo solicitado, las oportunidades de mejora que ofrecen para que podamos trasladarlas al cliente, etc.

<b>ÁREA</b>	Relaciones estables con proveedores
<b>Política/s</b>	La política de RSE establecerá la necesidad de mantener relaciones fluidas con los proveedores como elemento básico para lograr la satisfacción del cliente.  POLÍTICA DE CALIDAD
<b>Acción / proyecto</b>	Control de recepción en las compras.
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Nivel de calidad de las entregas Evaluación continuada de los suministros
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>1</b> No conformidades de proveedores
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	No se han abierto no conformidades a proveedores por errores en los suministros solicitados.  En 2020 se eliminó un proveedor activo (aseguradora) por mal servicio y falta de respuesta

<b>CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>	
<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	12 Producción y Consumo Responsable

## **9.4 GRUPO DE INTERÉS SOCIEDAD/ AAPP / MATEPSS / SPA**

### **9.4.1 COMPROMISO POR LOS DERECHOS HUMANOS**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene un compromiso claro y decidido de satisfacer los requisitos y expectativas identificadas a nivel de Sociedad, y específicamente con:

- Respeto a la Normativa y Legislación
- Compromiso social
  - Respeto y compromiso con los Derechos Humanos
  - Comportamiento ético y Socialmente Responsable
    - Trato no discriminatorio
    - Trabajo en condiciones seguras
    - Falta de conflictividad

- Respeto al Medio Ambiente y la mejora del desempeño ambiental
- Eficiencia en los servicios prestados
- Información y comunicaciones veraces

<b>ÁREA</b>	COMPROMISO POR LOS DERECHOS HUMANOS
<b>Política/s</b>	POLÍTICA EMPRESARIAL POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL POLÍTICA DE CALIDAD CÓDIGO ÉTICO – REGLAMENTO INTERNO POLÍTICA DE RRHH
<b>Acción / proyecto</b>	Aplicación de las Políticas definidas
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Canal de denuncias (en desarrollo)
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>1</b> Quejas, reclamaciones, denuncias y quejas
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	No hemos tenido ninguna denuncia / queja / comunicación relativa a la vulneración de derechos humanos, corrupción, blanqueo de capitales.

<b>CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</b>	
<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS RELACIONADO</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.	01 Fin de la pobreza 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas

#### **9.4.2 CONDUCTAS NO ÉTICAS O ILÍCITAS. CORRUPCIÓN Y SOBORNO**

**SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** tiene un compromiso claro y decidido por el cumplimiento de la legalidad en todos sus ámbitos y detectar conductas ilícitas, incluyendo la lucha contra la corrupción y el blanqueo de dinero.

- Consideramos este principio como uno de los fundamentales para lograr un mercado libre, competitivo y sostenible en el tiempo.
- Trabajamos de manera transparente y en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
- Mantenemos una comunicación transparente con las administraciones
- Nos esforzamos por ser justos y honestos con nuestros clientes, proveedores, Equipo Humano y demás partes interesadas.
- Trabajamos para comprender y satisfacer sus necesidades, siendo siempre fieles a nuestros altos niveles de exigencia en el desempeño de calidad, ambiental y ético y socialmente responsable.
- No obtenemos ventajas indebidas por medio de la manipulación, ocultación o utilización abusiva de información privilegiada o confidencial, de la inexactitud, las conductas fraudulentas ni de ninguna otra práctica ilícita o simplemente injusta.
- Estamos comprometidos con mantener integrados en la gestión y en el desarrollo de nuestros

procesos, principios éticos y sociales, de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

- Actuamos conforme a la normativa legal vigente, a la ética profesional y a los requisitos internos de la empresa, quedando claramente reflejado en las Políticas definidas.
- No toleramos ningún tipo de corrupción interna o sobornos dentro de la entidad, así como la aceptación de regalos de terceros que puedan comprometer la toma de decisión o acciones de nuestros empleados.
- En nuestro Código Ético declaramos el rechazo ante cualquier tipo de acto de corrupción. Estamos comprometidos en conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, por lo que todas nuestras transacciones deben cumplir con las leyes anti-corrupción.

ÁREA	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO
<b>Política/s</b>	Cumplimiento de la legalidad en todos los ámbitos POLÍTICA EMPRESARIAL POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL POLÍTICA DE CALIDAD CÓDIGO ÉTICO – REGLAMENTO INTERNO POLÍTICA DE RRHH
<b>Acción / proyecto</b>	Aplicación del Código ético – Reglamento interno. Desarrollo del Canal de denuncias. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar todo conflicto de intereses y favoritismo en las relaciones comerciales con clientes y proveedores.</li> <li>• Difundir a clientes y proveedores nuestras expectativas y Políticas al respecto.</li> <li>• Comunicar cualquier sospecha sobre un proveedor o socio comercial respecto a la posibilidad de que pueda no estar cumpliendo nuestros estándares o sus obligaciones contractuales.</li> <li>• Cooperar con todas las auditorías e investigaciones en las que estén implicados nuestros proveedores o socios comerciales.</li> </ul> Utilizamos todos los canales de comunicación interna para difundir nuestros valores, nuestra política y nuestro código ético, así como para recibir y responder ante cualquier duda, sugerencia o denuncia por parte de nuestros trabajadores.
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Desarrollo del canal de denuncias.
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>1</b> Sanciones y requerimientos recibidos Nº de Denuncias que se nos han comunicado
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	Hasta la fecha no hemos tenido sanciones ni requerimientos por parte de las AAPP y otras partes interesadas incluidas en este apartado.

### CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas 17 Alianzas para lograr los objetivos

## 9.5 GRUPO DE INTERÉS PROPIETARIOS

### 9.5.1 SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS

Las principales expectativas de los propietarios de **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** son:

- Rentabilidad económica
- Falta de conflictividad laboral
- Cuota de absentismo "0"
- Máxima productividad/cumplimiento por parte del personal
- Consolidación / crecimiento de cartera

El Consejo de Administración considera que dichas expectativas están íntimamente ligadas a las del resto de partes interesadas, especialmente Clientes y RRHH. Este convencimiento contribuye a desarrollar las acciones y Políticas ya definidas para lograr la satisfacción de aquellos, y facilitar la consecución de satisfacer las expectativas de la Propiedad.

Anualmente, y con motivo de la Revisión del SGI, se analizan los cambios en cuestiones tanto internas como externas, el grado de cumplimiento de los objetivos, la adecuación de recursos, las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas (incluidas las quejas), la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y la información sobre desempeño y eficacia del SGI, así como las oportunidades de mejora continua.

<b>ÁREA</b>	Satisfacción de expectativas propietarios
<b>Política/s</b>	POLÍTICA EMPRESARIAL POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL POLÍTICA DE CALIDAD CÓDIGO ÉTICO – REGLAMENTO INTERNO POLÍTICA DE RRHH
<b>Acción / proyecto</b>	Aplicación del SGI Compromiso activo con los 10 principios de la ONU y los ODS
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Objetivos e indicadores del SGI
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	5 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad económica</li> <li>• Acciones de conflicto social interno</li> <li>• Clientes activos</li> <li>• Venta cruzada</li> <li>• Absentismo</li> </ul>
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	Hasta la fecha, la Propiedad considera que sus expectativas se están cumpliendo

### CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas

## 9.6 ASPECTO DE INTERÉS TRANSVERSAL: MEDIO AMBIENTE

### 9.6.1 CONSUMOS

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** estamos concienciados con los consumos responsables y por ello cada año tratamos de disminuirlos en todos los aspectos. Los consumos que realizamos habitualmente son del tipo:

- Electricidad (en nuestras oficinas centrales).
- Gasolina-gasoil (en los desplazamientos en vehículos de empresa, principalmente de carácter comercial e inspecciones a centros de prestación de servicio).
- Agua (no depende de nosotros al estar ubicados en un centro empresarial con instalaciones de ACS comunes a todo el centro).
- Papel. Consumo directamente vinculado al nº de servicios activos y personal contratado).

ÁREA	MEDIO AMBIENTE. CONSUMOS
<b>Política/s</b>	Reducir los consumos en todas las áreas, o racionalizarlos de forma ponderada a los servicios y personas activos en cada momento. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL POLÍTICA AMBIENTAL
<b>Acción / proyecto</b>	Realizamos acciones de divulgación / formación / información de nuestro SGI y de buenas prácticas a todos nuestros trabajadores. Estas acciones están orientadas a la sensibilización ambiental y la aplicación de buenas prácticas ambientales. Ponderar los consumos respecto a otras variables, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de electricidad / m2 de instalaciones</li> <li>• Consumo de combustible / nº de inspecciones realizadas</li> <li>• Consumo de combustible / nº de centros de servicio</li> </ul>
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Toma de datos para el Seguimiento y Medición de consumos. La medición se realiza en una hoja de cálculo para ir obteniendo los datos que serán analizados al finalizar el año, y que servirán para obtener los indicadores correspondientes que nos permitirá conocer el cumplimiento de objetivos.
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>5</b> Consumo de electricidad. Consumo de gasolina / gasoil Consumo de papel Inspecciones realizadas Centros de servicio activos
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	Desde que iniciamos la aplicación de la gestión ambiental como parte del Sistema de Gestión (integrada), se han reducido los consumos, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• electricidad pasando de 71'81 Kw/m2 en 2020 a 59'50 Kw/m2 en 2021</li> <li>• Consumo / centros de trabajo, pasando de 10'00 l en 2020 a 7'51 l en 2021</li> <li>• Consumo / inspecciones, pasando de 6'97 l en 2020 a 5'59 l en 2021</li> </ul>

### CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
-----------	-----------------

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	12 Producción y Consumo Responsable 13 Acción por el clima
---	---

### 9.6.2 RESIDUOS

En **SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES** estamos concienciados con los residuos generados y por ello cada año tratamos de disminuirlos en todos los aspectos. Los residuos que se generan de nuestra actividad, todos ellos en nuestras oficinas centrales, son del tipo:

- Papel. Directamente vinculado al nº de servicios activos y personal contratado y los plazos de conservación legal de documentos.
- Tóner. Vinculado a la generación de papel y sus condicionantes anteriormente citados.
- Pilas y baterías. Vinculados a dispositivos electrónicos.
- RAEES. Vinculados a dispositivos electrónicos que quedan fuera de uso de modo definitivo.
- Fluorescentes. Vinculados a la iluminación de las oficinas, y a las autorizaciones para su sustitución por otro tipo de lámparas por parte de la propiedad de las oficinas.

#### SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES

<b>ÁREA</b>	MEDIO AMBIENTE. RESIDUOS
<b>Política/s</b>	Reducir la cantidad de residuos posible por reutilización, reparación o reacondicionamiento. Gestión responsable a través de Gestor autorizado. POLÍTICA AMBIENTAL
<b>Acción / proyecto</b>	Alta como pequeños productores de residuos (Nº NIMA 13P02A1700018720D) Contrato con Gestor autorizado
<b>Herramientas de seguimiento</b>	Toma de datos para el Seguimiento y Medición de residuos. La medición y seguimiento se realiza en una hoja de cálculo de acuerdo a los registros de retirada facilitados por el gestor de residuos.
<b>Nº de indicadores asociados / Definición:</b>	<b>5</b> Cantidad de residuos tóner (cartuchos). Cantidad de residuos papel Cantidad de residuos fluorescentes Cantidad de residuos RAEES Cantidad de residuos pilas y baterías
<b>Resultados. Logros / avances obtenidos</b>	Desde que iniciamos la aplicación de la gestión ambiental como parte del Sistema de Gestión (integrada), se han reducido los consumos, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RAEES, pasando de 1 Kg en 2020 a 0 Kg en 2021</li> <li>• Pilas, pasando de 1'15 Kg en 2020 a 1 Kg en 2021</li> <li>• Fluorescentes, pasando de 3 KG en 2020 a 0 Kg en 2021</li> </ul>

#### CORRELACIÓN CON ODS Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO	ODS RELACIONADO
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	12 Producción y Consumo Responsable

preventivo que favorezca el medio ambiente.

13 Acción por el clima.

## 10 CORRELACIÓN DE ÁREAS TEMÁTICAS



### CLIENTES

#### SATISFACCIÓN DE CLIENTES

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 08 Trabajo decente y crecimiento económico 09 Industria, Innovación e infraestructura, 12 Producción y Consumo Responsable 17 Alianzas para lograr objetivos

#### FOMENTAR CALIDAD DEL SERVICIO

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 08 Trabajo decente y crecimiento económico 09 Industria, Innovación e infraestructura, 12 Producción y Consumo Responsable 17 Alianzas para lograr objetivos

#### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas 17 Alianzas para lograr objetivos

### ***FIDELIZACIÓN DE CLIENTES***

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS VINCULADOS</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 08 Trabajo decente y crecimiento económico 09 Industria, Innovación e infraestructura, 12 Producción y Consumo Responsable 17 Alianzas para lograr objetivos

### ***SENSIBILIZACIÓN DE CLIENTES EN SOTENIBILIDAD***

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS VINCULADOS</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 06 Agua Limpia y Saneamiento 08 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y Consumo Responsable
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	13 Acción por el clima

### ***EMPLEADOS***

#### ***SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO***

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS VINCULADOS</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	03 Salud y Bienestar 08 Trabajo decente y crecimiento económico 10 Reducción de las desigualdades

#### ***APROVECHAMIENTO DE LAS CAPCIDADES DE LOS EMPLEADOS***

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS VINCULADOS</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	05 Igualdad de género 04 Educación de calidad
Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	08 Trabajo decente y crecimiento económico

#### ***IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN***

<b>PRINCIPIO</b>	<b>ODS VINCULADOS</b>
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 02 Hambre cero
Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	05 Igualdad de género 08 Trabajo decente y crecimiento económico
Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	10 Reducción de las desigualdades

#### ***TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (EQUIPO HUMANO)***

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico

***IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL***

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	06 Agua Limpia y Saneamiento 12 Producción y Consumo Responsable 13 Acción por el clima
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	

**PROVEEDORES**

***EVALUACIÓN DE PROVEEDORES***

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y Consumo Responsable
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	

***RELACIONES ESTABLES CON PROVEEDORES***

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	08 Trabajo decente y crecimiento económico 12 Producción y Consumo Responsable
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	

**SOCIEDAD / AAP / MATEPSS / SPA**

***COMPROMISO POR LOS DERECHOS HUMANOS***

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.	01 Fin de la pobreza 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

**CONDUCTAS NO ÉTICAS O ILÍCITAS. CORRUPCIÓN Y SOBORNO**

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas 17 Alianzas para lograr los objetivos

**PROPIETARIOS**

**SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS**

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas

**ASPECTO DE INTERÉS TRANSVERSAL: MEDIO AMBIENTE**

**CONSUMOS**

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	12 Producción y Consumo Responsable 13 Acción por el clima
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	

**RESIDUOS**

PRINCIPIO	ODS VINCULADOS
Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	12 Producción y Consumo Responsable 13 Acción por el clima
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	