



# INFORME DE PROGRESO 2021

ZIV Aplicaciones y  
Tecnología, SL



# Tabla de Contenidos

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

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





En Zamudio, a 31 de marzo de 2022

**Como máximo responsable del Grupo ZIV me satisface ratificar un año más, nuestra adhesión al Pacto Mundial y nuestra colaboración activa, difundiendo y promoviendo sus principios.**

En ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L. estamos orgullosos de ser una de las primeras empresas firmantes del pacto, y de promover sus principios. Por todo ello, nos complace afirmar que:

- Seguimos defendiendo y promoviendo la defensa de los **Derechos Humanos**
- El respeto al **Medio Ambiente** es para ZIV un principio clave, como ideología y como motor de nuestra actividad. Supone para toda la plantilla un importante estímulo saber que el resultado de nuestra actividad favorece la evolución de las redes hacia un sistema eléctrico más sostenible.
- Asimismo, nuestro **código de buenas prácticas empresariales** integra los valores del pacto, y nos sirve de guía en diversas situaciones empresariales, orientándonos a la hora de tomar decisiones y de proponer medidas conformes a los **principios laborales, anticorrupción y medioambientales** del pacto.

Por tanto, nos complace poder afirmar un año más que los **10 principios del Pacto Mundial** son todo un referente para nosotros. Por ello, en los próximos años seguiremos promoviendo y difundiendo entre nuestros grupos de interés, animando a clientes y proveedores a integrar en su estrategia de negocio, procedimientos y políticas que garanticen el respeto a dichos principios.

Atentamente,



Borja Negro  
CEO

ZIV APLICACIONES Y TECNOLOGÍA, S.L.  
Domicilio social  
Parque Científico y Tecnológico de Bizkaia, 210 - 48170 Zamudio, Spain  
T: +34 944 522 001 - Fax: +34 944 522 340 - [info@zivapplication.com](mailto:info@zivapplication.com)

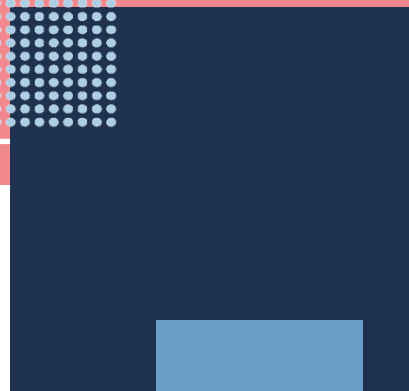
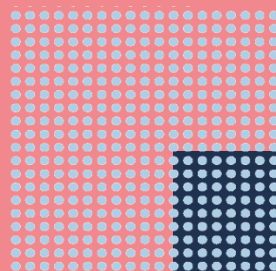
CLASSIFICATION: INTERNAL





---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Tecnológico de Zamudio, edificio 210 Zamudio,  
Bizkaia 48170 Spain

Localidad

Zamudio

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

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

Número total de empleados

300

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

50,5 millones €

## MODELO DE NEGOCIO Y

## ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fabricantes de productos y servicios para redes  
eléctricas

[Organigrama de su entidad](#)

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

El seguimiento de la implantación de los 10 principios se  
realiza entre RRHH y el Director General.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Entendemos que son los colectivos sobre los que más  
impacto tenemos, y a su vez los que más pueden influir  
en el desarrollo presente y futuro de nuestra  
organización.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los

Informe de Progreso | 7

INFORME DE PROGRESO 2021

grupos de interés

A través del Pacto Mundial y ASEPAM. Dentro de ZIV hemos incluido un apartado en el guion del plan de acogida.

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

Todo el grupo

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

La elaboración cada año del informe de progreso, nos sirve para hacer una reflexión sobre cuál ha sido

nuestro comportamiento durante el año anterior ante nuestros colectivos más importantes y cercanos. Los asuntos reflejados en él son el resultado de esta reflexión.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

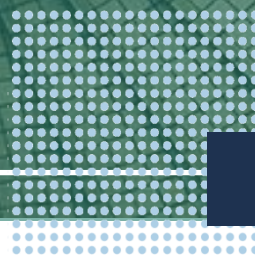
REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No



# METODOLOGÍA



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

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

## INFORME DE PROGRESO 2021

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.

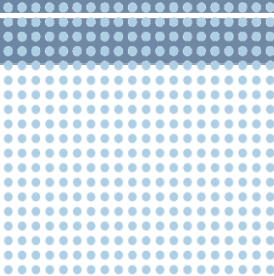
**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



4

5

1

2

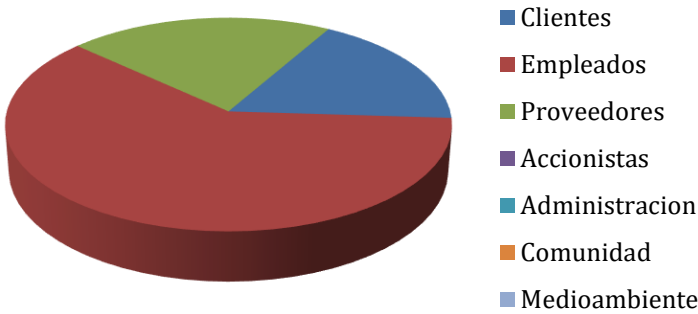
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS Clientes





### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Los valores de ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L. (Innovación, cooperación, afán de superación y rapidez) y las normas de nuestra empresa son una de las fuentes de nuestras políticas de gestión (calidad, medio ambiente y PRL). Están publicados en el catálogo general de la empresa.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

La empresa cuenta con un código ético que firman todos los trabajadores cuando se Incorporan a la compañía.

#### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

La empresa dispone de una Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad que hace llegar a todos sus grupos de interés, y certifica periódicamente.

#### Código Ético Comercial - Política

La integridad está embebida tanto en las relaciones personales como profesionales de todos los trabajadores de ZIV. Implementamos políticas de negocio éticas, cumplimos nuestros compromisos con todos nuestros grupos de interés, somos abiertos y sinceros en todas nuestras transacciones y responsables de nuestras acciones. Hemos elaborado un código de prácticas empresariales que afecta a todos nuestros grupos de interés.

#### Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

ZIV se esfuerza por mejorar la calidad de vida y contribuir al bienestar de las comunidades en las que opera. En el código de prácticas empresariales hacemos alusión a la política de responsabilidad corporativa. ZIV se comporta de manera socialmente responsable en los ámbitos empresarial, laboral y medioambiental. ZIV se esfuerza por: - apoyar y trabajar con organizaciones

benéficas y sin ánimo de lucro para responder a las necesidades de la comunidad. - realizar sus actividades como empresa cívica respetuosa de la ley - ser sensible al impacto de sus operaciones empresariales en la salud, la seguridad y el entorno de las comunidades.

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

Periódicamente auditamos nuestro servicio de atención al cliente para mejorar, si fuera preciso, los procesos.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Audidores tanto internos como externos (incluidos clientes) realizan auditorias periódicamente.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

En la página web de la compañía existe un buzón en el cual los clientes pueden incluir sugerencia, dudas, reclamaciones.....

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Cada vez que se produce el cierre de una Incidencia técnica relacionada con el cliente, se le envía una encuesta de satisfacción tipo semáforo para que valore la calidad del servicio.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Cuando un cliente contacta con el departamento de atención al cliente por una duda, consulta o incidencia, se hace un registro de la misma. Semanalmente se hace un seguimiento de las incidencias abiertas, estableciendo acciones para cerrarlas. Dichas acciones pueden ser tanto internas como externas.

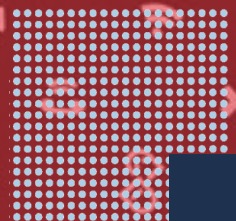
---

### Información transparente a los clientes

---

# GRUPO DE INTERES

## Empleados



---

### Conciliación familiar y laboral

---

#### Plan de Igualdad - Política

La empresa, con la ayuda de la comisión de Igualdad, ha elaborado y registrado el Plan de Igualdad.

#### Convenio Colectivo - Política

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L., tiene el compromiso de preservar, y proteger el medio ambiente en nuestras sedes de todo el mundo. Así mismo, nos comprometemos a proporcionar a los empleados un lugar de trabajo seguro y saludable en todas nuestras fábricas y oficinas.

---

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

La empresa revisa periódicamente las políticas de prevención de riesgos laborales, así como los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo

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

A lo largo del 2021 se han realizado más de 400 horas de formación en materia de PRL

#### Código ético

En el punto IV (SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE) del Código ético de la empresa se recoge que ZIV hace todo lo posible para que el lugar de trabajo sea seguro para los trabajadores.

El papel de los líderes es crucial para la aplicación de sistemas y procesos que garanticen condiciones de trabajo seguras, saludables e higiénicas para los empleados, con las medidas preventivas y de seguridad necesarias para lograr que no haya accidentes en los

centros de trabajo, así como de procesos respetuosos con el medio ambiente

**Se plantearán todos aquellos temas relativos a la seguridad, la salud y la protección del medio**

### Cláusulas contractuales con los empleados

Todos nuestros centros de trabajo se ubican en paises con una legislación laboral que prohíbe e impide claramente el trabajo forzoso. su inexistencia queda garantizada a través de las herramientas de que dispone la administración laboral y el amparo de la jurisdicción social.

---

#### Convenio Colectivo - Política

Uno de los principios básicos de actuación en todas las empresas que integran la organización es la aplicación rigurosa de la legislación laboral. cada empresa respeta escrupulosamente la normativa de aplicación en su ámbito de actuación, por lo que la vulneración de los derechos laborales de los empleados, no supone ningún riesgo a valorar.

#### Normativa Interna - Política

Los procedimientos de RRHH garantizan el respeto de las cláusulas contractuales con los empleados.

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

Desde el departamento de RRHH se administra la información sobre las condiciones de cada trabajador. Existe una herramienta que permite controlar todos los parámetros objetivos que conforman las relaciones laborales.

---

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

Se espera que todos los empleados mantengan una

## INFORME DE PROGRESO 2021

conducta intachable y no sucumban a la extorsión, corrupción o soborno.

---

### Código Ético / Conducta - Política

En el Código de buenas prácticas queda patente que cualquier comportamiento que incluya sobornos o corrupciones son totalmente inaceptables en ZIV.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

El Código Ético de la Compañía se difunde a todos los empleados a través del Portal del Empleado

### Objetivos marcados para la temática

Continuar con la conducta intachable de nuestros empleados en materia de corrupción y soborno.

---

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

Con el fin de cumplir con la legislación en materia de contratación de discapacitados, la empresa contrata, prácticamente la totalidad de los trabajos de manipulación y montaje, con centros especiales de empleo.

---

### Normativa Vigente - Política

Con el fin de cumplir con la legislación en materia de contratación de discapacitados, la empresa continua con la contratación con centros especiales de empleo, de prácticamente la totalidad de los trabajos de manipulación y montaje de los equipos

---

## Igualdad de género

El éxito de ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L., depende del desarrollo y la colaboración de sus empleados. La empresa se compromete a ofrecer igualdad en el empleo y un entorno laboral que reconozca y respete las contribuciones de los empleados. ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L.,

facilita la igualdad en el empleo a personas cualificadas basándose en su rendimiento, potencial y méritos, independientemente de su raza, color, credo, ascendencia, origen étnico, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil, etc. ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L. valora a sus empleados, basándose en criterios justos de valoración de su rendimiento.

---

### Plan de Igualdad - Política

Hemos elaborado y registrado el Plan de Igualdad.

---

## Diversidad de la plantilla en la entidad

Todos nuestros puestos de trabajo están definidos, publicados y a disposición de los trabajadores, sus representantes y de la Administración Local correspondiente. En la definición de los puestos no aparece ninguna referencia relativa a la edad, sexo, raza o religión, por lo que en los procesos de selección son requisitos que no se miden ni se tienen en cuenta.

---

### Política de RRHH - Política

Todos nuestros puestos de trabajo están definidos, publicados y a disposición de los trabajadores. En la definición de los puestos no aparece ninguna referencia relativa a la edad, sexo, raza o religión, por lo que en los procesos de selección son requisitos que no se miden ni se tienen en cuenta. Tampoco se tienen en cuenta en los procesos de selección llevados a cabo en la empresa.

### Código Ético - Política

En el punto V del Código Ético se plasma que ZIV garantiza la inexistencia de toda forma de trabajo infantil, cumpliendo con todas las leyes, reglamentos y declaraciones internacionales, nacionales y locales, referidos a la edad mínima para trabajar. Del mismo modo garantiza la inexistencia de cualquier tipo de



## INFORME DE PROGRESO 2021

trabajo forzado o bajo coacción. No somete a sus empleados a ningún tipo de abuso físico o verbal o cualquier otra forma de intimidación y respeta los horarios máximos de trabajo, así como los sueldos mínimos establecidos por la legislación y por los convenios a los que está sujeto.

### Plan de Igualdad - Política

Hemos elaborado el Plan de Igualdad con el compromiso de la Dirección de la empresa.

Una vez realizado el diagnóstico se pudo determinar que no hay discriminación de ningún tipo por razón de edad, sexo, raza o religión

### Plan de Igualdad - Política

Hemos elaborado el Plan de Igualdad con el compromiso de la Dirección de la empresa.

Una vez realizado el diagnóstico se pudo determinar que no hay discriminación de ningún tipo por razón de edad, sexo, raza o religión

### Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

La discriminación está ausente en todos los niveles jerárquicos de la organización. Todos los empleados son evaluados exclusivamente por su desempeño.

A la hora de realizar promociones Internas no se establece ningún criterio relativo al género.

## Formación al empleado/a

ZIV garantiza a todos sus trabajadores la posibilidad de recibir formación cuando los requisitos de su puesto, así lo requieran. Así mismo, durante el periodo de incorporación y adaptación de nuevos trabajadores en la compañía, recibirán la formación necesaria y suficiente para lograr que dicha adaptación sea la mejor posible.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Anualmente se elabora el Plan de Formación, cuyo alcance afecta a todos los empleados de la compañía. En el año 2021 se han realizado 2100 horas de formación. 280 trabajadores han participado en alguna acción formativa.

### Formación - Acción / Proyecto

Cumplimiento del Procedimiento operativo de Formación

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

En la encuesta de satisfacción interna que se realiza cada dos años se evalúa el grado de satisfacción de los empleado en materia de formación.

### Objetivos marcados para la temática

Mejorar el grado de satisfacción de los trabajadores

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

La empresa tiene completamente implantada la política de Calidad, Medioambiente y Seguridad. En 2008 se certifica el Sistema de Gestión Medioambiental (ISO14001) ZIV está formado por un equipo de profesionales con un espíritu de colaboración y superación permanente y está firmemente comprometido con el cumplimiento de las políticas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y seguridad de la información corporativa. ZIV se compromete a cumplir con los objetivos y requisitos medioambientales derivados de la legislación y reglamentación en vigor, así como con los requisitos voluntarios que resulten de aplicación a nuestra actividad.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo



## INFORME DE PROGRESO 2021

### de papel - Acción / Proyecto

Digitalizar aquellos documentos que sea posible.

### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Periódicamente desde el departamento de HSQE se informa de las novedades en materia medioambiental que se llevan a cabo en la empresa , como por ejemplo la mejora de la gestión de residuos.

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Instalación de luces automáticas (detector de presencia) en zonas comunes. Uso eficiente de la calefacción y el aire acondicionado

### Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Electrónica desechada: menos de un 0.3% de la electrónica usada en producción

### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

El 100% de los empleados recibe anualmente información / formación de sensibilización medioambiental. Además, periódicamente se envían mensajes de recuerdo en materia medioambiental

### Objetivos marcados para la temática

Los objetivos fueron:

Consumo agua: menos de 3,45 m3 por persona y año

Consumo energía: menos de 4100 kWh por persona y año

Consumo papel: menos de 8,8 kg por persona y año

Plástico desechado: menos de un 0.20% del plástico usado en producción



# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores

### Proveedores como aliados de RSE en la empresa

ZIV, pregunta y hace auditorías a los proveedores más importantes, gracias a lo cual conocemos y constatamos sus buenas prácticas. Sistemáticamente los proveedores clave, nos proporciona la información relativa al cumplimiento de la legislación vigente.

---

#### Política de Calidad - Política

Se incluyen los procedimientos para la homologación y seguimiento de proveedores.

#### Código Ético / Conducta - Política

En el Código de buenas prácticas ZIV se compromete a que sus contratistas ejerzan su actividad igualmente cumpliendo con todos los principios recogidos en dicho Código.

#### Política RSE - Política

#### Alianzas con proveedores en materia de sostenibilidad - Acción / Proyecto

Nos basamos en acuerdos con proveedores a largo plazo

#### Desarrollo conjunto de productos o servicios sostenibles - Acción / Proyecto

Participación activa de los proveedores en la mejora de los subproductos que nos proporcionan.

#### Formación de los proveedores y subcontratas - Acción / Proyecto

La implicación de los proveedores en parte de las pruebas de nuestro producto nos lleva a colaborar con ellos y formarles en las mejores técnicas y prácticas.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente se realizan auditorías a los proveedores clave.

#### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Existen procedimientos y criterios de evaluación de proveedores. Dichas evaluaciones se realizan anualmente.

#### Reunión con proveedores - Herramienta de Seguimiento

Reuniones periódicas con los proveedores.

### Objetivos marcados para la temática

Mantener la relación estable y la calidad del producto entregado, se espera de los proveedores un cumplimiento en materia de RSE al nivel como mínimo, del de ZIV.

# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





## Empleados

### Conciliación familiar y laboral



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

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

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

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

### 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

### 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

### 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

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



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

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

### 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

### 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

### Formación al empleado/a



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

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

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

**Indicador GRI:** 404

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



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

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

### Proveedores

#### 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:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

## Cientes

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



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

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

### 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



# INFORME DE PROGRESO

—  
2021

