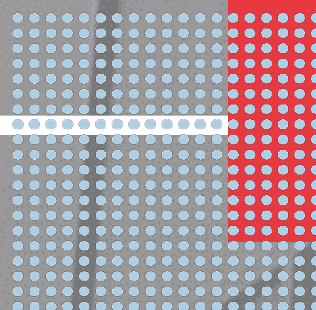
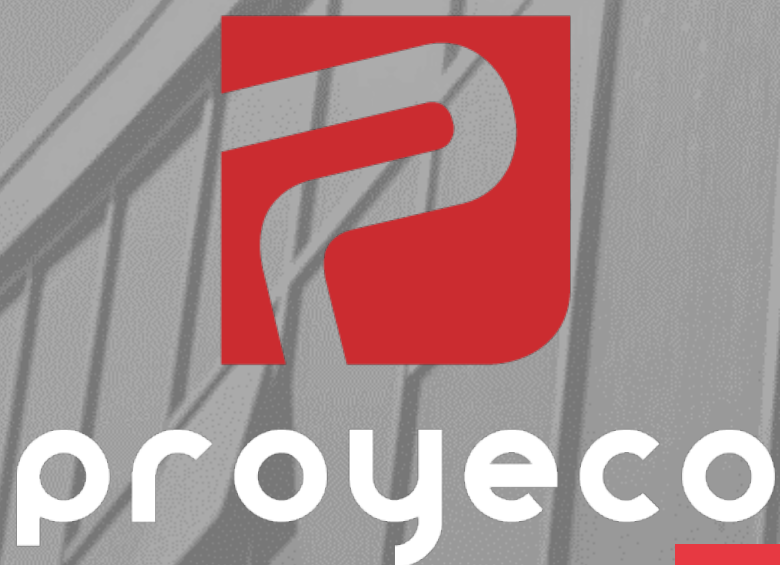


# INFORME DE PROGRESO 2021



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

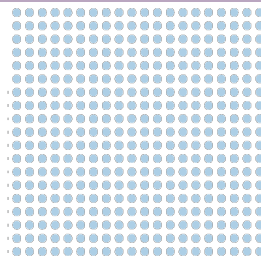
03 | Metodología

04 | **Análisis**

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente
- Comunidad/Sociedad Civil

---

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid, 17 de Mayo de 2022

Un año más me complace reafirmar el compromiso de adhesión de nuestra Compañía **PROYECO S.A.** a la iniciativa del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, al que estamos suscritos desde el año 2011 y mediante el cual gestionamos nuestra actividad bajo los Diez Principios Básicos del Pacto Mundial.

El compromiso adquirido con Pacto Mundial implica un proceso de mejora continua de las distintas actividades que realizamos en Proyeco y que afectan a todos nuestros grupos de interés: Clientes, Empleados, Proveedores, Medio Ambiente y Comunidad.

Durante el año 2021 hemos seguido trabajando en el cumplimiento de nuestra Política del SGI, nuestro Código Ético y del Sistema de Gestión Integral en las delegaciones de España, Panamá, México y Argentina, incorporando además las nuevas oficinas en Nicaragua y Dominicana, fomentando nuestra Responsabilidad Empresarial y marcando por escrito nuestra forma de proceder en las cuatro áreas en las que se basa el Pacto Mundial.

Asimismo, hemos trabajado en el desarrollo e implantación del **Plan Estratégico 2020-2025** de mejora de competitividad, enfocado a nuestros grupos de interés, que se desarrolla en 7 planes parciales que definen las medidas a tomar y su planificación en el tiempo: "Corporativo y Administración", "Trato al Cliente", "Desarrollo y Posicionamiento Estratégico", "Tecnología e Innovación", "Formación y Promoción", "Marketing y Comunicación" y "Normalización y Eficiencia SGI".

Nuestros principales objetivos para los próximos 4 años se basan en mantener las acciones llevadas a cabo hasta el momento e incorporar las nuevas iniciativas que nos permitan desarrollar el Plan Estratégico de una forma eficiente en todas nuestras Sedes.

Por todo ello, quiero confirmar que PROYECO se compromete a contribuir con todos los medios de que disponemos para la consecución y promoción de los 10 Principios Básicos de Pacto y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que se relacionan.

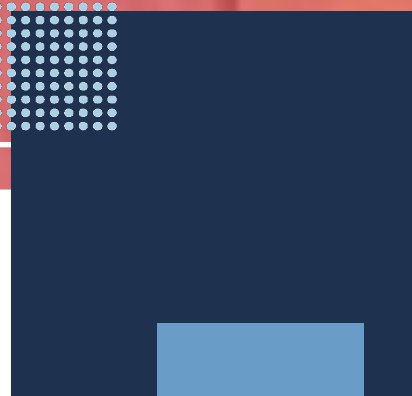
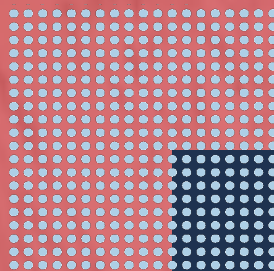
Sin otro particular, reciban un cordial saludo.



Eduardo Guerrero Coll  
Gerente General  
PROYECO S.A.

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

Proyeco S.A. (Proyectos, Ejecución y Control de Obras)

### Tipo de empresa

PYME

### Dirección

C/ Febrero 70 bis 28022 Madrid

### Localidad

Madrid

### Provincia

Madrid

### Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

### Dirección Web

<http://www.proyeco.es>

### Número total de empleados

23

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

960.000 – 24 millones

### Beneficios obtenidos detallados por país

España: 531.780 €

Panamá: 306.877 €

México: 331.242 €

Argentina: -1.908 €

Dominicana: 9.114 €

Nicaragua: 3.542 €

### Impuestos sobre beneficios pagados

España: 132.945 €

Panamá: 76.719 €

México: 99.372 €

Argentina: -447 €

Dominicana: 2.460 €

Nicaragua: 1.590 €

### Subvenciones públicas

No hemos obtenido subvenciones públicas en 2021

## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

### Sector

Construcción e Ingeniería

### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría, Arquitectura, Ingeniería, Project Management y Medio Ambiente.

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

España, Panamá, Argentina, México, Nicaragua, República Dominicana

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

Comité de Dirección: Dirección General Adquisiciones  
Subcomité Servicios corporativos: Integrando Fronteras  
Controller Financiero Comercial / Posicionamiento  
Centros de Gestión

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

Cada uno de los riesgos es evaluado tanto en probabilidad de ocurrir como en impacto para la empresa y se califica en función de la combinación de estos parámetros, tomando las medidas correspondientes en cada caso: Asumir, Reducir o Evitar.

Los principales riesgos detectados en 2021 han sido:

- Situación política actual no estable
- Valoración social en descenso. “Simples tramitadores”
- Grandes “Players” aumentando su cuota de mercado, con sus propios recursos técnicos
- Incertidumbre entre los inversores
- Altas barreras de entradas en la participación de proyectos.
- Elevado consumo de gasoil



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

Desarrollo estratégico y posicionamiento con la integración de 7 planes corporativos que se desarrollarán hasta 2025:

- Plan corporativo y administración
- Plan de trato al cliente
- Plan de desarrollo
- Plan de tecnología e innovación
- Plan de formación y promoción
- Plan de marketing y comunicación
- Plan de normalización y eficiencia

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 La Junta Directiva de la empresa, integrada por los socios de la misma, es quién lleva a cabo los procesos de decisión. Además el Responsable de Gestión Integrada, es quien ostenta la responsabilidad de que los 10 principios del Pacto se integren en todos los procedimientos y actuaciones y políticas de la empresa, y para ello tiene la capacidad de tomar proponer acciones a la Junta Directiva encaminadas a cumplir este objetivo.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso) Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés Se trata de aquellos ámbitos directamente relacionados con nuestra actividad y con los que la influencia y repercusión de nuestras acciones es más relevante.

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

A través de nuestra web para clientes y proveedores, es accesible para todos nuestros empleados en nuestro servidor de red y como difusión abierta a través de las páginas de Pacto.

## 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 Principalmente en España aunque se hace mención a otros países por estar en proceso de implantación.

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

Basándonos en el cumplimiento de nuestra Política Integrada, nuestro Código Ético y nuestros procedimientos internos, que forman parte del Sistema Integrado de Gestión que tenemos implantado en la entidad.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria  
año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso  
anual

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?  
Sí

Otra información relevante

Código Ético Proyeco  
[Descargar elemento adjunto](#)

# 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



9

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



2

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



2

Temáticas contempladas

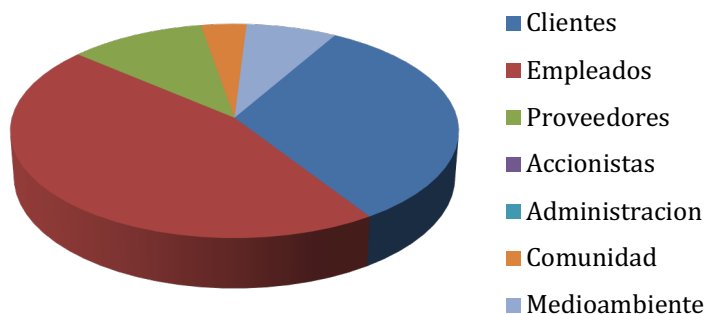
ANTICORRUPCIÓN



2

Temáticas contempladas

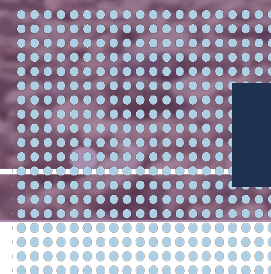
## Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente.

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

Nuestro SGI incluye procedimientos específicos de satisfacción de clientes (PCA-02), gestión de quejas y reclamaciones (PCA-06) y servicio postventa (PCA-07), que incluyen herramientas de control y seguimiento de indicadores.

Además, contamos con un plan específico de Trato al Cliente, cuyo principal objetivo es "Generar una cultura en todos los empleados de la empresa de un correcto trato al cliente previo, durante y después de prestados los servicios, aumentando el nivel de satisfacción percibido por el cliente hacia la empresa".

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

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.

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.

#### Código Ético Comercial - Política

Nuestro Código Ético describe las pautas que deben regir nuestras relaciones y actuaciones comerciales con nuestros clientes, buscando siempre la transparencia de nuestras actuaciones en aras de conseguir un producto / servicio de calidad que cumpla las expectativas del mismo.

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

Como parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad tenemos implantados procedimientos para gestionar la satisfacción del cliente (PCA-06), el servicio postventa (PCA-07) y la gestión de quejas y reclamaciones (PCA-06).

Estos procedimientos, que se encuentran implantados en nuestros procesos y actividades diarias, tratan de acercar el cliente a nuestra empresa ofreciéndole un servicio que se adecue a sus necesidades y tratamos de evaluar su grado de satisfacción con el mismo.

Además, contamos con un plan específico de Trato al Cliente, cuyo principal objetivo es "Generar una cultura en todos los empleados de la empresa de un correcto trato al cliente previo, durante y después de prestados los servicios, aumentando el nivel de satisfacción percibido por el cliente hacia la empresa".

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Consideramos que es fundamental para el correcto desarrollo de todas nuestras actividades, así como para conseguir la plena satisfacción de nuestros clientes, mantener una comunicación, abierta, directa sincera y constante para conocer su grado de conformidad con los servicios prestados.

Por eso dentro de nuestro SGI disponemos de un procedimiento de comunicación interna y externa (PGA-04) que describe los canales de comunicación con los clientes y proveedores de los que dispone.

También estamos desarrollando e implando en todas nuestras sedes un Plan de Comunicación y Marketing que define otros canales de comunicación abierta, tales como redes sociales, etc.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Tenemos implantados procedimientos de auditorías internas y externas.

Tanto la auditoría interna como la externa de calidad que realizamos anualmente nos permite analizar y evaluar las actuaciones y resultados en cuanto a la entrega del producto / servicio y la satisfacción del cliente con el mismo.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Todos nuestros clientes pueden acceder al Buzón de Sugerencias para realizar cualquier comentario, sugerencia, denuncia, etc., a través de nuestra página web en su apartado Contacto.

También se ha creado el correo electrónico "sugerencias@proyeco.es". Periódicamente el Responsable de Calidad revisa este buzón para evaluar y atender a las observaciones registradas.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Como parte de nuestro SGI y teniendo como objetivo la mejora continua, evaluamos el grado de satisfacción de nuestros clientes y empleados mediante encuestas de satisfacción que se envían a todos nuestros clientes una vez finalizado el servicio.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

De igual modo, en nuestro proceso de mejora continua y como parte de nuestro sistema de gestión de calidad realizamos la gestión de incidencias y no conformidades, analizando sus causas y promoviendo acciones correctivas.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente, bien por iniciativa propia o bien porque otro individuo ha detectado una incidencia o no conformidad, es el encargado de abrir una "no conformidad", si así lo considera y de proponer y adoptar las medidas oportunas para su resolución una vez han sido aprobadas por el comité de Dirección.

Las no conformidades o incidencias pueden provenir de los buzones de sugerencias habilitados para clientes, proveedores o empleados, de nuestros empleados o por iniciativa del R. Calidad.

En el año 2021 no hemos registrado No Conformidades o Incidencias por parte de Clientes.

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

Los resultados de las encuestas de satisfacción que se envían a todos los clientes una vez finalizado el servicio son analizados y evaluados por el Responsable de Calidad, quien lo pone en conocimiento de la Dirección

de la empresa y si lo considera necesario se proponen acciones al Comité de Dirección.

En el año 2021 se ha obtenido una media en la encuesta de satisfacción de clientes de 7.9, no alcanzando el objetivo marcado. Durante el año 2022 trabajaremos para mejorar este indicador estableciendo un mínimo de 8.5.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Tenemos implantado como parte de nuestro SGI un procedimiento específico de Gestión de Quejas y Reclamaciones (PCA-06), que define la sistemática establecida en caso de reclamación de cliente.

En el año 2021 no hemos tenido reclamaciones de clientes.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos anuales para 2021 se fijan en:

En todas las delegaciones de Proyeco:

- Difundir el código ético y la política entre nuestros clientes en todas las delegaciones.
- Dar seguimiento a los 3 indicadores: incidencias, reclamaciones y encuestas de satisfacción a clientes.

En la Sede central de España:

- Tener menos 7 NC de calidad
- Enviar el 100% de las encuestas de satisfacción a clientes una vez finalizado el servicio y obtener un mínimo del 85% de satisfacción en la evaluación de encuestas recibidas.

---

## Fomento de la calidad en la entidad

Trabajamos a diario por implantar nuestro Sistema de Gestión Integrado en todas nuestras delegaciones y velar por su cumplimiento para fomentar la calidad de nuestras actividades a todos los niveles.

## INFORME DE PROGRESO 2021

En la actualidad nos encontramos actualizando nuestro SGI, sintetizando procedimientos, adaptándolos a todos los países para poder implantarlos de una forma eficaz en todas las Sedes. Este proceso de reorganización se ha establecido hasta 2025.

---

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Como parte de nuestro SGI disponemos de un manual SGI que, de manera general, describe el ámbito de aplicación y sirve como base para el desarrollo del resto de procedimientos del Sistema.

Este Manual está implantado y afecta a todos los ámbitos de la empresa, traducido en los distintos procedimientos de rigen los procesos y actuaciones de Proyeco en todos sus ámbitos de actividad.

### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código Ético establece las pautas que deben regir nuestras relaciones y actuaciones conductuales con nuestros empleados, clientes, proveedores, instituciones públicas y gubernamentales y con nuestro entorno.

Ha sido puesto en conocimiento de nuestros grupos de interés y se aplica a diario en todas las actuaciones de la empresa tanto a nivel operativo con agentes externos, como internos (empleados).

Cualquier grupo de interés puede localizar una copia del Código Ético en nuestra página web. Además, nuestros trabajadores pueden acceder también a través del servidor interno / procedimientos.

### Política RSE - Política

Nuestra Política de RSE forma parte de nuestra Política del Sistema de Gestión Integrado y manifiesta nuestro compromiso de cumplir los 10 principios del Pacto incluyéndolos en la idiosincrasia de la empresa, y extendiéndolos a todos nuestros ámbitos de operación.

La Política del Sistema de Gestión integrada se ha elaborado siguiendo fielmente nuestros objetivos, basándose en la eficacia y satisfacción del cliente, la calidad de nuestros productos/servicios y proporcionando y transmitiendo una cultura proactiva de prevención, mejora y protección tanto de los

trabajadores como del medio ambiente; se revisa periódicamente con el objetivo de seguir mejorando nuestros compromisos.

Además de encontrarse accesible y visible en el tablón informativo para todo el personal de Proyeco y para aquellos que acudan a las oficinas, se encuentra en la red interna de Proyeco y disponible en nuestra página WEB.

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

Nuestra Política de Gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad, incluye entre sus directrices el compromiso de Proyeco con el Pacto Global y sus 10 principios y establece los mecanismos que hacen posible su integración en todos los ámbitos de influencia de la empresa.

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.

### Política de Comunicación Interna - Política

En Proyeco optamos por una comunicación abierta en la que todas las personas se puedan comunicar de una forma libre y puedan aportar ideas de cambio y mejora que les permitan involucrarse más en la organización.

También apostamos por que cualquier persona pueda realizar consultas a cualquier departamento y viceversa, para mantener una comunicación cruzada que permita mejorar el sistema.

Los canales de comunicación interna existentes en PROYECO son: Correo electrónico corporativo, Reuniones, Teléfono, Skype / Teams, Tablón de la oficina, Buzón de sugerencias, Comunicación personal.

Estos canales de comunicación serán utilizados para recoger las preocupaciones del personal en cuanto al Sistema de Gestión Integrada.

Respecto al buzón de sugerencias, se ha creado una dirección de correo electrónico ([sugerencias@proyeco.es](mailto:sugerencias@proyeco.es)) en la que todo el personal puede dejar por escrito sus inquietudes, sugerencias,

## INFORME DE PROGRESO 2021

opiniones o preguntas al respecto. Esta información será analizada mensualmente por el Responsable del Sistema de Gestión Integrada, que contestará de forma particular al interesado y transmitirá la información a la Dirección, para que las sugerencias del personal sean tenidas en cuenta en las revisiones del sistema.

Adicionalmente, en línea con el desarrollo de nuestro Plan de Comunicación y Marketing y teniendo en cuenta la fuerza que las RRSS están teniendo en nuestra sociedad, las hemos incluido como herramienta de comunicación interna.

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

También como parte de nuestro SGI tenemos implantado un procedimiento para gestionar la satisfacción del cliente y la gestión de quejas y reclamaciones (PCA-06) así como el servicio postventa (PCA-07). Estos procedimientos tratan de acercar el cliente a nuestra empresa ofreciéndole un servicio que se adecúe a sus necesidades y tratamos de evaluar su grado de satisfacción con el mismo.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

La Política de Calidad, Medioambiente, PRL y RSE se encuentra disponible en nuestra web para consulta de cualquier de nuestros clientes, empleados y proveedores. También está a disposición de nuestros empleados en el servidor de la empresa.

Todos los años realizamos comunicaciones como recordatorio de la Política en los grupos de interés en España y en todas las delegaciones de Proyeco, a través de la página web y de los servidores de empresa.

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

En el año 2000 implantamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad y desde entonces se ha ido ampliando el espectro de actuación hasta llegar al momento presente en el que se dispone de un Sistema Integrado, compuesto por procedimientos, manuales, instrucciones y política que rigen todas nuestras actividades en todos los ámbitos de influencia de Proyeco.

En la actualidad contamos con los siguientes certificados/registros:

- Calidad: ISO 9001
- Medioambiente: ISO 14001 y Reglamento Europeo EMAS
- Prevención de riesgos laborales: ISO 45001

La Política, Código Ético y Procedimientos pueden encontrarla nuestros empleados en los servidores de las delegaciones, además se ha colocado una copia de la Política en el tablón de anuncios de las oficinas.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Consideramos que es fundamental para el correcto desarrollo de todas las actividades y conseguir la plena satisfacción del cliente, el mantener una comunicación, abierta, directa sincera y constante con el cliente, para conocer su grado de conformidad con los servicios prestados.

Además, apostamos por que todas las personas implicadas en los procesos se puedan comunicar de una forma libre y puedan aportar ideas de cambio y mejora que les permitan involucrarse más en la organización, así como que pueda realizar consultas a cualquier departamento.

Dentro del SGI disponemos de un procedimiento de comunicación interna y externa (PGA-04) que describe los canales de comunicación con los clientes y proveedores de los que dispone, así como el Plan de Comunicación y Marketing que forma parte de los planes estratégicos a implantar.

### Certificación ISO 45001 - Acción / Proyecto

Actualmente estamos certificados en la norma ISO 45001, sustituta de la norma OHSAS 18001 que establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a controlar los riesgos y mejorar el desempeño de la actividad.

Anualmente realizamos 1 auditoría por parte de un agente externo para certificar el cumplimiento de los requerimientos exigidos.

### Certificaciones ISO 9001 - Acción / Proyecto

La norma ISO 9001 establece los requisitos mínimos que debe cumplir el Sistema de Gestión de Calidad, para

## INFORME DE PROGRESO 2021

ayudar a cumplir las expectativas y necesidades en este ámbito.

También disponemos de certificación ISO 9001:2008. Igualmente realizamos auditorías anuales por parte de un agente externo para certificar el cumplimiento de los requerimientos exigidos.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

En el año 2013 creamos un buzón de sugerencias accesible en nuestra web para todos nuestros grupos de interés en el que cualquier empresa o persona podría enviar sus sugerencias para la mejora de cualquier actividad de nuestra empresa, denunciar incumplimientos de nuestra política, código ético, o compromisos.

También pueden utilizar el correo electrónico creado a tal fin [sugerencias@proyeco.es](mailto:sugerencias@proyeco.es).

Periódicamente el Responsable de Calidad revisa este buzón para evaluar y atender a las observaciones registradas.

Además disponemos de un buzón interno de sugerencias en el servidor interno de Proyeco, accesible para los empleados de la empresa, para que tengan a su disposición una manera más rápida de dejar sus sugerencias.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Como parte de nuestro sistema de gestión integrado de calidad, y teniendo como objetivo la mejora continua, Proyeco evalúa el grado de satisfacción de sus clientes y empleados mediante encuestas especialmente orientadas a cada colectivo.

Se envía a todos nuestros clientes una encuesta de satisfacción que nos permite analizar el grado de conformidad del cliente con los servicios prestados. El Responsable de Calidad y Medioambiente, analiza los resultados y si se considera necesario se proponen acciones al Comité de Dirección.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Nuestro procedimiento de Auditoría Interna establece cómo debe evaluarse el grado de implantación del

nuestro Sistema de Gestión Integrado y el grado de cumplimiento de nuestros procedimientos en todos los ámbitos de la empresa.

El Responsable del Sistema de Gestión Integrada es quien coordina todas las actividades relacionadas con las auditorías internas y se asegura de que, al menos anualmente, se realiza una auditoría interna al Sistema de Gestión Integrada de PROYECO.

El programa de auditoría es elaborado por el auditor previamente designado y puede tener en cuenta una o más normas del sistema de gestión, ya sean llevadas a cabo por separado o en combinación.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

En nuestro proceso de mejora continua y como parte de nuestro sistema de gestión de calidad, realizamos la gestión de incidencias y no conformidades, analizando sus causas y promoviendo acciones correctivas.

El Responsable de Calidad y Medioambiente, bien por iniciativa propia o bien porque otro individuo ha detectado una incidencia o no conformidad, es el encargado de abrir una No conformidad, si así lo considera y de proponer y adoptar las medidas oportunas para su resolución una vez han sido aprobadas por el comité de Dirección.

Las no conformidades o incidencias pueden provenir de los buzones de sugerencias habilitados para clientes, proveedores o empleados, de nuestros empleados o por iniciativa del R. Calidad.

En 2021 no se han producido NC en el sistema de Calidad.

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

Tal y como indica nuestro procedimiento de auditoría interna, realizamos una auditoría interna y otra externa una vez al año en España. En 2021 se han llevado a cabo el número de auditorías previstas en España.

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

Evaluamos anualmente el resultado de las encuestas realizadas a clientes para determinar el grado de satisfacción y establecer las medidas correctoras

## INFORME DE PROGRESO 2021

necesarias para fomentar la mejora continua.

El índice de satisfacción queda reflejado en el Acta de Revisión del Sistema, que se realiza anualmente para analizar los indicadores anuales y establecer los objetivos para el año siguiente.

En el año 2021 se ha obtenido una media en la encuesta de satisfacción de clientes de 7.9, no alcanzando el objetivo marcado. Durante el año 2022 trabajaremos para mejorar este indicador estableciendo un mínimo de 8.5.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Dentro de nuestro SGI tenemos un implantado el procedimiento específico PCA-06 de Gestión de Quejas y Reclamaciones, que define la sistemática establecida y los pasos a seguir en caso de reclamación de cliente. No se han recibido reclamaciones de clientes en postventa ni quejas referidas a otros aspectos durante el año 2021.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año se fijan en:

En todas las delegaciones de Proyeco:

- Difundir la Política, el Código Ético y el Manual del SGI entre todos los grupos de interés.
- Promover la comunicación externa e interna entre delegaciones y entre países y fomentar el uso del buzón de sugerencias.

En la Sede Central de España:

- Continuar realizando al menos 1 auditoría interna y 1 externa, de calidad, seguridad y medio ambiente.
- Mantener las certificaciones ISO Y EMAS.
- Mantener los indicadores establecidos en el Acta de revisión del Sistema que se realiza anualmente.

En el resto de las Delegaciones:

- Continuar con la implantación de procedimientos de calidad en 2022
- Continuar con la implantación de los Planes Estratégicos hasta 2025.

## Sensibilización a clientes en sostenibilidad



Difundimos nuestro compromiso con la RSE a todos nuestros grupos de interés.

### Política de RSE - Política

Anualmente difundimos nuestros principios y actuaciones plasmados en nuestra Política del SGI, que recoge también la Política de RSE, a todos los grupos de interés, para dar a conocer la Responsabilidad Social Corporativa.

### Código Ético. - Política

En nuestro Código Ético plasmamos nuestra adhesión al Global Compact y sus objetivos, realzando a la vez nuestro compromiso con la responsabilidad social.

Mediante la difusión de nuestro Código ético a todos nuestros grupos de interés tratamos de sensibilizar al consumidor final en sostenibilidad.

### Participación en iniciativas colaborativas - Acción / Proyecto

Proyeco, como parte de su filosofía de empresa considera de vital importancia compartir con la sociedad parte de su éxito colaborando en la medida de sus posibilidades con Proyectos de Cooperación y Ayuda Humanitaria.

En nuestra Delegación de Panamá se participa y patrocinan eventos de carácter puramente humanitario y social, tales como patrocinio de eventos deportivos con fines benéficos para niños en situación de pobreza.

### Proyectos de apoyo a la difusión o implantación de sistemas RSE en empresas o entidades - Acción / Proyecto

En la delegación de Panamá incluimos como parte de nuestros servicios el apoyo a la implantación del Sistema de Gestión Integrada, Calidad, Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, así como de Gestión Social dentro del ámbito de la RSE, desarrollando procedimientos,

instrucciones y formatos basados en los 10 principios que ayudan a los clientes que los solicitan a cumplir con su RSE.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Ponemos a disposición de nuestros clientes el buzón de sugerencias, al que se accede desde nuestra web en su apartado Contacto o mediante el correo electrónico "sugerencias@proyeco.es.

Esta herramienta está disponible para recibir cualquier tipo de consulta, inquietud o sugerencia de nuestros clientes en materia de sostenibilidad.

### Indicador RSE a cliente - Indicador de Seguimiento

En su compromiso con la RSE, Proyeco como parte de su servicio ofrece a sus clientes sus conocimientos en RSE y los integra en la medida de lo posible en los servicios prestados, como por ejemplo en el apoyo al desarrollo e implantación de SGC. Para poder cuantificar la participación de Proyeco en la difusión de los 10 principios y la RSE, se creará un indicador que mida a cuántos clientes se les ha formado o apoyado para que se comprometan con la RSE en algún proyecto, o en su actividad cotidiana.

En 2021 no hemos alcanzado el objetivo marcado de establecer el indicador RSE a clientes, nos pondremos como meta tenerlo implantado en el próximo año.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros próximos objetivos se fijan en:

En todas nuestras delegaciones:

- Continuar la difusión de nuestra política y código ético.
- Recordar a nuestros clientes la existencia del buzón de sugerencias mediante la cual podemos resolver sus dudas en materia de sostenibilidad.
- Apoyar o colaborar con al menos 1 cliente para que sea consciente y practique la responsabilidad social empresarial.
- Crear un indicador que nos permita conocer el número de comunicaciones de sensibilización a clientes.

## Blanqueo o lavado de Dinero



En Proyeco 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 la Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Nuestra imagen está ligada a nuestros valores, acciones y al modo de actuar de nuestros empleados, por lo que cada una de las personas que forman parte de la empresa es responsable de la buena reputación de la empresa socialmente.

### Política RSE - Política

Nuestra Política de Empresa recoge como directrices de Proyeco plasmar nuestra filosofía y compromiso empresarial en el Código de Conducta Ética y establecer una política pública de lucha contra la corrupción.

### Código Ético / Conducta - Política

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 anticorrupción.

### Política de Comunicación Interna - Política

Los canales de comunicación interna existentes en PROYECO son: Correo electrónico corporativo, Reuniones, Teléfono, Skype, Tablón de la oficina, Buzón de sugerencias, Comunicación personal. Estos canales de comunicación serán utilizados para recoger las preocupaciones del personal en cuanto al Sistema de Gestión Integrada. Respecto al buzón de sugerencias, se ha creado una dirección de correo electrónico (sugerencias@proyeco.es) en la que todo el personal



## INFORME DE PROGRESO 2021

puede dejar por escrito sus inquietudes, sugerencias, opiniones o preguntas al respecto. Esta información será analizada mensualmente por el Responsable del Sistema de Gestión Integrada, que contestará de forma particular al interesado y transmitirá la información a la Dirección, para que las sugerencias del personal sean tenidas en cuenta en las revisiones del sistema.

### Política CA, MA, SG - Política

Todos los procedimientos operativos de la empresa como parte del Sistema de Gestión Integrado se desarrollan fundamentados en la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y RSE, y por tanto alcanzan todos los ámbitos e influencia de nuestra empresa en su funcionamiento diario.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Anualmente recordamos a todos nuestros grupos de interés nuestra Política de empresa, que puede ser consultada bien a través de la página web o bien en los servidores de empresa para los empleados. Mediante la difusión de la política aseguramos que todos los grupos conocen nuestro compromiso contra la corrupción.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

El procedimiento de comunicación interna y externa (PGA-04) que incluye nuestro SGI describe los canales de comunicación que se pueden utilizar para realizar cualquier tipo de comunicación o denuncia, bien referente al blanqueo de dinero u otra forma de corrupción.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El buzón de sugerencias es una herramienta que se utiliza como medio de comunicación anónima, pudiendo ser utilizada por cualquier usuario para reportar o comunicar cualquier práctica dentro de la empresa que no cumpla los estándares estipulados en el código ético y política de empresa. Disponemos también de un buzón de sugerencia en la nube accesible para los empleados, en su calidad de clientes internos de la empresa, para que tengan a su disposición una manera más rápida de dejar sus sugerencias. También disponemos de un buzón de sugerencias accesible para todos a través de nuestra página web. Periódicamente el Responsable de Calidad revisa este buzón para evaluar y atender a las observaciones registradas.

### Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

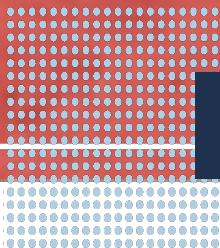
En 2021 no se han registrado casos de corrupción dentro de la entidad, de clientes o de proveedores.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el año próximo se fijan en: En todas nuestras delegaciones: - Dar a conocer nuestros valores a todos nuestros clientes, mediante la difusión de nuestro Código Ético y de nuestra Política de empresa. - Recordar a todos nuestros grupos de interés que tenemos medios de comunicación anónimos que se pueden utilizar para realizar comunicaciones o denuncias de casos de corrupción.

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Conciliación familiar y laboral

Conscientes de la importancia de la familia, en nuestra entidad facilitamos la conciliación familiar y laboral de nuestros empleados.

#### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código Ético hace mención específica a la compatibilidad de la vida familiar y laboral de nuestros trabajadores.

La difusión del Código Ético entre nuestros trabajadores asegura el conocimiento de los mismos de nuestro compromiso con las familias.

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

En Proyeco fomentamos la conciliación familiar en nuestras sedes, mediante la disposición de guarderías o reducción de jornada laboral para madres y/o padres que lo requieran.

En nuestra compañía el porcentaje de retención de empleados tras la baja de maternidad/paternidad siempre se ha mantenido en el 100%.

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

Los canales de comunicación permiten dar a conocer las necesidades de los empleados para mejorar la conciliación familiar y laboral.

Nuestro procedimiento específico de comunicación interna y externa describe los canales disponibles para que la comunicación sea clara, abierta y transparente.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Las medidas de conciliación de vida familiar y laboral también pueden ser propuestas por cualquiera de nuestros empleados a través de nuestro buzón de sugerencias.

Todas las propuestas recibidas serán recogidas periódicamente por el Responsable del SGI, quien se

ocupará de analizar su viabilidad y hacer llegar a la Dirección para valorar su implantación.

#### Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

Anualmente analizamos las encuestas de clima laboral que se reparten a nuestros empleados y se reciben de forma anónima, con el fin de conocer sus impresiones y comentarios en este aspecto sin condicionar su privacidad.

En el apartado 8 de la encuesta se preguntó a los empleados si creen que se facilita la conciliación de la vida personal y laboral, siendo los resultados:

- SI: 47%
- NO: 28%
- Depende: 25%

#### Evaluación de las encuestas de clima laboral - Indicador de Seguimiento

Los resultados de las encuestas de satisfacción son analizados por temas para tratar de mejorar los puntos débiles de la entidad, implantando medidas de mejora, como la disposición de guarderías en algunas delegaciones.

#### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año son:

- Fomentar la comunicación interna para conocer las necesidades de nuestros empleados en materia de conciliación familiar
- Mantener las medidas de conciliación existentes en todas las delegaciones.

### Diversidad de la plantilla en la entidad



La diversidad en la plantilla hace de Proyeco una empresa multidisciplinar que aporta diferentes puntos de vista de cultura, sociedad, costumbres, etc.. lo que nos permite abarcar nuestros servicios de un modo abierto y enfrentarnos a cualquier dificultad en los diferentes puntos del globo.

# INFORME DE PROGRESO 2021

## Plan de Igualdad - Política

En el año 2020 elaboramos el Plan de Igualdad de Proyec, vigente hasta Diciembre - 2022, cuyos objetivos principales son promover la integración de la igualdad, garantizando igualdad de condiciones de acuerdo a los méritos, capacidades y competencias, ajustar las estrategias de la empresa a las necesidades de conciliación de la plantilla.

## Código Ético / Conducta - Política

En nuestro Código Ético definimos la relación con los trabajadores, asegurando la formación continua necesaria para el desempeño de sus funciones, la compatibilidad de su vida familiar y laboral, un ambiente distendido y de compañerismo que genere la integración de todos, la prestación de especial atención a las situaciones de discriminación o acoso sexual, profesional o moral, la concienciación e implicación de las personas en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, psicología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social, una comunicación abierta siendo receptiva a las preocupaciones de los demás y proporcionando información de modo que su personal se sienta motivado y participe de la empresa y de sus logros, unos valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomenten la implicación de las personas, la libertad de asociación y negociación colectiva, conforme a la legislación vigente, un entorno de trabajo respetuoso, seguro y saludable, un salario digno, acorde al puesto de trabajo y respetando los convenios del sector, una contratación conforme a la Ley, estando prohibida toda forma de trabajo irregular, explotación, así como la contratación de menores y una comunicación transparente, clara e íntegra.

## Difusión de la política - Acción / Proyecto

Anualmente difundimos la Política entre todos nuestros grupos de interés, además de recordarles que está permanentemente accesible en nuestra página web y en nuestro sistema de almacenamiento de datos.

## Difusión del código ético - Acción / Proyecto

También difundimos anualmente nuestro Código Ético

entre los grupos de interés. Al igual que la Política de Empresa, se encuentra publicado en nuestra página web y en nuestra intranet.

## Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento

En el año 2021 en España contamos con un total de 23 empleados, de los cuales 11 son mujeres y 12 son hombres.

En la siguiente tabla se puede ver la clasificación de empleados, por sexo, edad, país y clasificación profesional:

Apellidos	Nombre	Nacionalidad	Edad	Género	Cargo
Rangel Serratos	Esteban Alberto	Mexicana	26	H	Comercial
Reyes Hernández	Rafael	Española	58	H	Controller Financiero
Toranzo Nieto	Tomás	Española	37	H	Comercial Internacional
Delgado Contreras	Gonzalo	Española	27	H	Ingeniero
Márquez Fernández	Raúl Vicente	Española	50	H	Ingeniero
Lamorgía Mautane	Sabrina	Italiano	34	M	Controller Financiero
Carmona Quesada	Eduardo	Española	47	H	Ingeniero Técnico
de Miguel de Pablo	Naama	Española	37	M	Arquitecta
Rodríguez Soto	Diana	Española	33	M	Directora IC España
Cosme del Val	María del Mar	Española	46	M	Delineante
Dapica	Juan Francisco	Española	59	H	Encargado Obra
Marina Clavería	Cecilia	Española	32	M	Arquitecta
Revuelta Duchel	Elena	Española	36	M	Arquitecta
Bernal Esteban	Raquel	Española	35	M	Directora España
De los Santos	Freddy	Dominicana	52	H	Oficial 1ª
Ortigosa Pérez	Julio César	Española	45	H	Jefe Obra
Cicuendez Torresano	Alberto	Española	41	H	Jefe Obra
Zapata Rodríguez	Belén	Española	55	M	Directora Financiera
Ferrero Uña	Mónica	Española	46	M	Responsable TEI / MKT
Martín Cámara	Virginia	Española	51	M	Directora ADM y RRHH
Ruiz Fernández	Noelia	Española	49	M	Directora General
Danés Grases	Daniel	Española	60	H	Socio Fundador
Guerrero Coll	Eduardo	Española	58	H	Socio Fundador

## Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el año 2022 serán: - Fomentar la diversidad en la plantilla Proyec, añadiendo a los demás países en los que tenemos presencia.

## Ambiente laboral



Apostamos por la mejora del ambiente laboral en todos los aspectos, fomentando las buenas relaciones entre empleados, entre empleados y superiores, valorando el confort de las instalaciones de trabajo, ofreciendo posibilidades de creatividad e iniciativa, etc.

## INFORME DE PROGRESO 2021

Para poder analizar este aspecto, anualmente realizamos encuestas de clima laboral entre todos los trabajadores de la Organización.

### Código Ético / Conducta - Política

En nuestro Código Ético definimos la relación con los trabajadores, asegurando la formación continua necesaria para el desempeño de sus funciones, la compatibilidad de su vida familiar y laboral, un ambiente distendido y de compañerismo que genere la integración de todos, la prestación de especial atención a las situaciones de discriminación o acoso sexual, profesional o moral, la concienciación e implicación de las personas en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, psicología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social, una comunicación abierta siendo receptiva a las preocupaciones de los demás y proporcionando información de modo que su personal se sienta motivado y participe de la empresa y de sus logros, unos valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomenten la implicación de las personas, la libertad de asociación y negociación colectiva, conforme a la legislación vigente, un entorno de trabajo respetuoso, seguro y saludable, un salario digno, acorde al puesto de trabajo y respetando los convenios del sector, una contratación conforme a la Ley, estando prohibida toda forma de trabajo irregular, explotación, así como la contratación de menores y una comunicación transparente, clara e íntegra.

### Plan de Igualdad - Política

En el año 2020 elaboramos el Plan de Igualdad de Proyeco, vigente hasta Diciembre - 2022, cuyos objetivos principales son promover la integración de la igualdad, garantizando igualdad de condiciones de acuerdo a los méritos, capacidades y competencias, ajustar las estrategias de la empresa a las necesidades de conciliación de la plantilla.

### Cultura Corporativa - Política

La cultura corporativa de Proyeco, arraigada en la Dirección General de la empresa, fomenta el compañerismo, el buen trato sin distinción y el apoyo en

todos los niveles y países en los que estamos presentes y así es transmitida a directores de país, directores de departamento y restos de trabajadores.

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

Fomentamos la conciliación familiar en nuestras sedes, mediante la disposición de guarderías o reducción de jornada laboral para madres/padres y ofrecemos además otras medidas de conciliación laboral como la posibilidad de horarios flexibles y teletrabajo los días que los trabajadores los solicitan.

### Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

Periódicamente se analizan las condiciones del lugar de trabajo en oficinas, realizándose mediciones de luz, comprobaciones de temperatura, chequeo de mobiliario, etc.

Una vez analizados los resultados se proponen medidas de mejora y mantenimiento que se realizan durante el año en curso.

### Formación - Acción / Proyecto

Anualmente analizamos las necesidades de formación de todos nuestros empleados y elaboramos un plan de formación que permite cubrir las necesidades y mantener un equipo de profesionales capacitado en las últimas tecnologías.

El plan de formación forma parte de uno de nuestros procedimientos generales del Sistema Integrado de Gestión - PG03. Asimismo, realizamos jornadas internas de formación y refresco para nuestros trabajadores.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Apostamos porque todas las personas se puedan comunicar de una forma libre y puedan aportar ideas de cambio y mejora que les permitan involucrarse más en la organización, así como que pueda realizar consultas a cualquier departamento de PROYECO y viceversa, para mantener una comunicación cruzada, que permita mejorar el sistema.

## INFORME DE PROGRESO 2021

Proyeco, dentro de su SGA, dispone de un procedimiento de comunicación interna y externa (PGA-04) que describe los canales de comunicación que se pueden utilizar, además del Plan de Comunicación anteriormente mencionado.

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

Fomentamos la participación de nuestros empleados en voluntariados que mejoran las relaciones personales y por ende las relaciones laborales, mediante la búsqueda y preparación de actividades sociales que pueden realizar de forma voluntaria.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

Se realizan reuniones de equipo semanalmente, organizadas por departamentos o por proyectos colaborativos en los que pueden participar integrantes de diferentes países.

Para mejorar la comunicación entre los grupos de interés, todos los empleados de Proyeco disponen de Teams corporativo como medida de nueva implantación.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

El buzón de sugerencias también está disponible para recoger los comentarios de los trabajadores en cuanto al ambiente laboral.

Las opiniones y sugerencias son valoradas por el Responsable del Sistema.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento**

Proyeco como parte de su compromiso de Mejora Continua, y dentro del marco de su Sistema de Gestión Integrado, dispone de una encuesta para evaluar el clima laboral de la empresa entre sus empleados.

La evaluación anual de los empleados ayuda a mejorar los puntos débiles que influyen directamente en la estabilidad del equipo de trabajo.

Anualmente se realizan encuestas de ambiente laboral entre los empleados, en las que se recopilan información acerca de la pertenencia a la empresa, las condiciones

ambientales en el puesto de trabajo, la ergonomía, las posibilidades de creatividad e iniciativa, los compañeros y superiores, la remuneración, el reconocimiento y la comunicación.

Esta encuesta es rellena de forma anónima y voluntaria por los empleados y entregada en una urna de manera que el R. de Medioambiente finalizado el plazo de entrega pueda revisar los analizar los resultados obtenidos y si lo considera proponer medidas de mejora en este ámbito a la Dirección.

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

Analizamos todas las incidencias recibidas por cualquier canal de comunicación y las clasificamos según el tipo de incidencia.

En el año 2021 no se han recibido incidentes referentes a clima laboral, ni se han registrado quejas en el buzón de sugerencias.

### **Evaluación de las encuestas de clima laboral - Indicador de Seguimiento**

La participación de los trabajadores de Proyeco en la cumplimentación de las encuestas de clima laboral es un dato significativo del grado de compromiso con la empresa.

En el año 2021 se han repartido 119 encuestas en los diferentes países y se ha obtenido un grado de participación del 75%.

### **Resultado de las encuestas - Indicador de Seguimiento**

Los resultados de las encuestas en cuanto pertenencia a Proyeco reflejan que al 82% de la plantilla le gusta trabajar en Proyeco, se sienten orgullosos e integrados en la empresa y están satisfechos con su trayectoria.

En cuanto a condiciones ambientales, el 70% considera que el puesto de trabajo es cómodo, tiene suficiente luz y está ventilado, la temperatura y el ruido son adecuados y los aseos están limpios.

El 85% asegura que hay buen ambiente con los compañeros de trabajo, espíritu de equipo y apoyo entre iguales.



## INFORME DE PROGRESO 2021

En cuanto a jefes y superiores, el 70% considera que hay buen trato, trato indiscriminado, preocupación e interés y grado de exigencia adecuado, además existe buena comunicación y valoración de sus opiniones.

En el apartado de creatividad e iniciativa, contamos con un 67% de empleados que se consideran autónomos en su puesto, con capacidad de iniciativa y satisfechos.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el año próximo se fijan en:

- Continuar con la formación de nuestros trabajadores en todas las delegaciones
- Mantener las medidas de conciliación
- Mantener y fomentar un entorno de trabajo respetuoso, seguro y saludable
- Fomentar la participación en voluntariados y ocio corporativo
- Fomentar el uso del buzón de sugerencias
- Enviar las encuestas de clima laboral al 100% de nuestros empleados
- Mantener el número de incidencias por debajo de 8 en cada delegación

## Formación al empleado/a



Apostamos por la formación continua de los trabajadores. Anualmente analizamos las necesidades de formación de cada trabajador y preparamos un calendario de formación que se lleva a cabo durante el año en curso.

En 2020 como parte del Plan Estratégico para los años 2020-2025, se ha contemplado un Plan de Carrera para todos los empleados.

### Código Ético / Conducta - Política

La relación de la empresa con cada uno de los grupos de interés está definida en el Código Ético.

En cuanto a la relación con los empleados entendemos que las personas que forman parte de PROYECO son el

impulso que facilita el desarrollo y la adaptación continua de la empresa a las necesidades cambiantes del entorno.

Por ello nos aseguramos de que las personas que forman parte de nuestra plantilla tengan la formación continua necesaria para el desempeño de sus funciones.

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

En nuestra política se plasman claramente los objetivos y directrices que nos guían en relación con la Responsabilidad Social, la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en el trabajo.

Entre tales directrices se encuentra mejorar continuamente la forma de trabajo del personal y motivar y promover su cualificación y su participación en el proceso de mejora continua.

Nuestro compromiso es fomentar la mejora continua identificando en cada momento las necesidades de la empresa, de sus partes interesadas y de su personal, para responderlas adecuadamente.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

En 2020 se ha elaborado, dentro del Plan de Formación para toda la compañía, un plan de Carrera específico por trabajador, que se llevará a cabo entre 2020 - 2025, en función de las necesidades de cada uno según su puesto de trabajo.

### Formación - Acción / Proyecto

Todos los trabajadores de Proyeco reciben la formación anual que se ha establecido en el Plan de Formación y Plan de Carrera, en base a las necesidades y propuestas realizadas y aprobadas por Dirección.

Anualmente se analizan los requerimientos de formación de los trabajadores en función de su puesto de trabajo y se elabora el plan de formación anual.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Como objetivo para el año 2022 estamos desarrollando

## INFORME DE PROGRESO 2021

un Plan de Acogida y Bienvenida, que incluirá, entre otros temas, la formación e información para los nuevos trabajadores.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El buzón de sugerencias también está disponible para los trabajadores que deseen aportar sus propuestas de formación para incluir en el Plan de formación anual.

El Responsable del Sistema analizará las propuestas recibidas y las comunicará a la Dirección quien decidirá si son aprobadas e incluidas en el Plan de Formación.

### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad recoge un registro general integrado del procedimiento PG03, correspondiente al plan de formación anual, en el que se recoge la formación propuesta para los empleados y los principales datos de interés, como horas lectivas, asistentes, etc.

Anualmente la responsable del SGI se encarga de evaluar la formación recibida por los empleados, reflejando los resultados en el registro específico R-PG-03-PAF.

### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

En el registro específico del sistema R-PG-03-PAF 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.

La media de la evaluación de la formación que se ha conseguido es del 8.8%

### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Las horas de formación por empleado también quedan recogidas en el registro específico del sistema R-PG-03-PAF, que es uno de los registros del Procedimiento General Integrado PG-03.

En el año 2021 se han impartido un total de 87 h de formación, repartidas en 8 cursos internos establecidos en el Plan de Formación.

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

El porcentaje de empleados que han recibido formación en el año 2021 ha sido del 58.80%.

En el año 2022 trabajaremos para que este indicador se sitúe por encima de 65%.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos hasta 2025 son:

- Continuar con el plan de formación y carrera personalizado para cada trabajador.
- Incrementar el indicador de empleados que han recibido formación al 65%
- Implantar el Plan de Acogimiento y Bienvenida en 2022

## Igualdad de género



Apostamos por la igualdad de género en nuestra Compañía, de hecho el 49% de nuestros empleados son mujeres y el 51% son hombre, además nuestro equipo directivo cuenta con un 63% de mujeres en 2021.

### Código Ético / Conducta - Política

PROYECO se caracteriza por el respeto que demuestra ante cualquier persona, forme parte o no de la empresa.

No se admite ningún tipo de discriminación, abuso u acoso, ya sea por sexo, raza, creencias religiosas, ideología, edad, orientación sexual, discapacidad física o psíquica.

En PROYECO nos aseguramos que las personas que forman parte de nuestra plantilla tengan 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

## INFORME DE PROGRESO 2021

de ética, calidad, higiene, seguridad, psicosociología, ergonomía, medio ambiente y responsabilidad social.

### **Política RSE - Política**

En nuestra Política de empresa también definimos nuestro compromiso de respetar los derechos humanos y libertades públicas 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.

### **Plan de Igualdad - Política**

Como parte de nuestro avance en materia de igualdad, en 2020 desarrollamos un Plan de Igualdad para la empresa.

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

Anualmente realizamos jornadas de concienciación sobre la igualdad de género y discriminación, como parte del contenido de nuestro Código Ético y Política de Empresa.

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

Del mismo modo difundimos nuestra política de empresa entre todos nuestros empleados, clientes y proveedores, una vez a año, recordando su publicación en nuestra página web.

### **Difusión del código ético - Acción / Proyecto**

Anualmente difundimos nuestro código ético entre todos los grupos de interés mediante nuestros canales de comunicación interna y externa establecidos en el procedimiento PG04

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

Los empleados de Proyeco tienen a su disposición un Buzón de Sugerencias, mediante el cual pueden comunicar o denunciar cualquier sospecha de discriminación.

Se recuerda periódicamente la existencia del buzón de sugerencias para mantener viva esta herramienta y fomentar su uso.

### **Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento**

Anualmente analizamos las encuestas de clima laboral que se reparten a nuestros empleados y se reciben de forma anónima, con el fin de conocer sus impresiones y comentarios en este aspecto sin condicionar su privacidad.

### **Canales de comunicación - Herramienta de Seguimiento**

Nuestros canales de comunicación están definidos en el procedimiento PG04 y los utilizamos diariamente para hacer cualquier tipo de comunicación, también en el ámbito de sensibilización en igualdad de género.

### **Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento**

Con la creación del plan de igualdad disponemos de los datos necesarios para analizar el número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional, que nos permite comprobar si existen discriminaciones en algún rango de la Compañía.

### **Evaluación de las encuestas de clima laboral - Indicador de Seguimiento**

Las encuestas de clima laboral incluyen un apartado específico de igualdad de género, para conocer la impresión de nuestros trabajadores en este sentido. Son analizadas anualmente y son tomadas en cuenta a la hora de implantar nuevas medidas de mejora.

Según las encuestas de clima laboral de 2021, el 90% de los trabajadores considera que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo

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

Nuestros objetivos propuestos para el próximo año son:

## INFORME DE PROGRESO 2021

- Continuar realizando las jornadas de concienciación a todo el personal de todas las delegaciones sobre igualdad de género y discriminación, al menos una vez al año.
- Mantener un equipo de trabajo equilibrado entre hombres y mujeres.
- Recordar y fomentar el uso del buzón de sugerencias entre empleados para denunciar cualquier discriminación de género.
- Realizar las encuestas de clima laboral a todos los empleados de todas las delegaciones.

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Nuestro SGI recoge los procedimientos en materia de Seguridad y Salud, asegurando su cumplimiento en las auditorías internas y externas de la Certificación ISO 45001.

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

Proyeco establece como parte de sus compromisos dentro de la Política de empresa prevenir los Riesgos Laborales y la Salud de nuestros trabajadores y fomentar la mejora continua y la prevención.

Para ello contamos con los procedimientos específicos de PRL e instrucciones técnicas, como parte integrante del Sistema de Gestión integrado.

Además en Septiembre de 2021 hicimos la transición de certificación de las antiguas OHSAS a la Norma ISO 45001, en la que actualmente estamos certificados.

### Normativa Vigente - Política

Todos nuestros servicios se basan en el cumplimiento estricto de la normativa vigente en todos los aspectos en los que trabajamos.

Para cada obra / servicio realizamos una comprobación inicial de la normativa que debe cumplir y a final de cada

obra/servicio se revisa el grado de cumplimiento aplicado.

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

Como parte de la Política de Mejora continua y siguiendo nuestro procedimiento PG-03 Formación y Adiestramiento, nos preocupamos por las necesidades formativas de nuestros empleados, bien para ampliar sus conocimientos, mejorar sus aptitudes, o fomentar el interés de los mismos por su puesto de trabajo, se proponen a lo largo del año cursos en diferentes materias, incluida la PRL, para aquellos empleados que las requieran.

Anualmente elaboramos un plan de formación en el que se incluyen las necesidades formativas de nuestros empleados en materia de seguridad y salud, bien por cambios en las condiciones de trabajo o por reciclaje.

Una vez el empleado a realizado la formación se evalúa mediante un formulario de evaluación el grado de cumplimiento de las expectativas del curso con las necesidades formativas.

### Certificación ISO 45001 - Acción / Proyecto

La norma ISO 45001, sustituta de la antigua norma OHSAS 18001, establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a controlar los riesgos y mejorar el desempeño de la actividad.

Anualmente realizamos auditorías por parte de un agente externo para certificar el cumplimiento de los requerimientos exigidos.

### Sistema de Gestión ISO 45001 - Acción / Proyecto

Nuestro SGI, que incluye Prevención de Riesgos Laborales como una de sus partes principales, se basa en la norma OHSAS 18001, lo que nos permite estar certificados en ella desde hace años.

Desde Septiembre de 2021 estamos certificados en la Norma ISO 45001, sustituta de la norma OHSAS 18001.

## INFORME DE PROGRESO 2021

### Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

La ergonomía en el trabajo es uno de los aspectos que evaluamos anualmente en las encuestas de Clima Laboral que realizamos a nuestros trabajadores, con el fin de mejorar las condiciones de cada trabajador.

Desde Proyeco animamos a la gente a participar en la cumplimentación de las encuestas anuales, pero siempre recordamos que las encuestas son voluntarias y anónimas.

Además, cada año se realizan mediciones de iluminación para evitar el impacto por fatiga visual, dolores de cabeza y el riesgo de accidentes.

### Mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Acción / Proyecto

Como parte de la mejora de las condiciones laborales en el año 2021 hemos renovado la flota vehicular obsoleta, dotando de vehículos menos contaminantes.

También hemos renovado la instalación de iluminación en la sede central, cambiando las luminarias antiguas por luminarias LED.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

El Responsable del Sistema de Gestión Integrada es quien coordina todas las actividades relacionadas con las auditorías internas y se asegura de que, al menos anualmente, se realiza una auditoría interna al Sistema de Gestión Integrada de PROYECO.

El programa de auditoría será elaborado por el auditor previamente designado y puede tener en cuenta una o más normas del sistema de gestión, ya sean llevadas a cabo por separado o en combinación.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El buzón de sugerencias también está disponible para cualquier empleado que quiera realizar alguna aportación referente a la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Todas las sugerencias son revisadas periódicamente por el Responsable del SGI, quien las evalúa y tramita correspondientemente.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Nuestro SGI establece anualmente unos objetivos a cumplir mediante indicadores para cada una de las áreas de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud. En este último caso se establecen los objetivos a cumplir en cuanto a sanciones, no conformidades, grado de cumplimiento según informes de oficina y grado de cumplimiento según informes de obra.

Anualmente se revisan los resultados de los indicadores y se establecen medidas de corrección y/o mejora, así como los nuevos objetivos para el año próximo.

En el año 2021 hemos tenido 3 NC en el sistema de PRL, cumpliendo nuestro objetivo propuesto fijado en máximo 4 NC.

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

En Proyeco realizamos vez al año una auditoría interna en materia de seguridad y salud, en la que se revisan los aspectos significativos de cada uno de los departamentos.

También contamos con una auditoría externa anual que nos permite mantener vigente nuestra certificación en ISO 45001.

### Evaluación de las encuestas de clima laboral - Indicador de Seguimiento

En el apartado 3 de nuestra encuesta anual de Clima Laboral se analizan las consideraciones de los trabajadores en cuanto a la Ergonomía en su puesto de trabajo.

Los resultados de las encuestas de 2021 reflejan que:

- El 80% de los trabajadores tienen espacio suficiente
- El 70% encuentra su puesto de trabajo suficientemente cómodo
- Las sillas son adecuadas para el 60% de trabajadores.
- El 75% considera que las instalaciones de Proyeco contribuyen a generar buen ambiente laboral.

## INFORME DE PROGRESO 2021

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Afortunadamente en el año 2021 no hemos registrado ningún accidente laboral.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año son:

En la delegación central de España:

- Cumplir el plan de formación anual establecido
- Continuar con el cumplimiento del SGI para mantener la certificación ISO 45001
- Realizar las auditorías interna y externa en materia de seguridad.
- Cumplir los objetivos de seguridad marcados en el Acta de Revisión del Sistema
- Analizar cambios de equipamiento para mejorar la Ergonomía

En el resto de delegaciones:

- Cumplir el plan de formación implantado para todas las delegaciones.
- Establecer un indicador de empleados que reciben formación
- Comenzar a implantar auditorías internas de salud y seguridad en el trabajo en las delegaciones de Panamá, México y Argentina.

---

## Impulsar la sensibilización en materia

### medioambiental



Nuestro compromiso con el Medioambiente viene avalado por la certificación en ISO 14001 y el Reglamento EMAS.

Anualmente hacemos jornadas de refresco en materia medioambiental para concienciar a nuestros trabajadores.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Además de contar con un Sistema Integrado de Calidad, Medioambiente, PRL y RSE, tenemos nuestro SGA certificado en EMAS. Una normativa más comprometida y restrictiva en materia medioambiental.

Todos los procedimientos de SGA están implantados y se evalúa su grado de cumplimiento mediante auditorías internas y externas anuales.

Además, anualmente realizamos un curso de refresco sobre el sistema de gestión integrado, en el que se reitera nuestro compromiso en materia de Calidad, Prevención, Medioambiente y RSE.

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Nuestro Manual de Calidad y Medio Ambiente describe el ámbito de aplicación y sirve como base para el desarrollo del resto de procedimientos del sistema.

Este Manual está implantado y afecta a todos los ámbitos de la empresa, traducido en los distintos procedimientos que rigen nuestros procesos y actuaciones en todos nuestros ámbitos de actividad.

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

Nuestra Política recoge entre sus objetivos generales y directrices ser respetuosos con el Medio Ambiente, estableciendo las medidas necesarias para cumplir la normativa aplicable, por ello entre nuestros compromisos adquiridos se encuentran prevenir la contaminación medioambiental y minimizar los aspectos e impactos medioambientales que pudieran originarse de sus actividades.

### Manual de buenas prácticas - Política

Disponemos también de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, que se encuentra en el servidor de la empresa para su consulta, y su incumplimiento por parte de un trabajador es causa de una No conformidad en materia ambiental.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Intranet - Acción / Proyecto

Disponemos de un servidor interno y una intranet mediante la cual todos los empleados tienen accesos a los procedimientos de calidad, medioambiente, PRL, y RSE de nuestro Sistema de gestión Integrado.

Todos nuestros empleados tienen acceso libre a la Intranet para poder consultar toda la información referente a nuestro SGI, también en materia de medioambiente.

En ella podemos encontrar todos los manuales, procedimientos, instrucciones técnicas y resto de documentación en materia medioambiental.

### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Como parte de este plan se incluye siempre un curso de refresco en el SGI, en el que se recuerdan los compromisos de Proyeco con la Calidad, Medioambiente, PRL y RSE, y se informa a los trabajadores sobre las Políticas y herramientas a su alcance para cumplir este compromiso y a la vez se les motiva para que promuevan su cumplimiento.

### Nombrar Responsable Ambiental - Acción / Proyecto

En cada una de las delegaciones que tenemos en los diferentes países hemos designado un responsable del Sistema de Gestión, que se ocupa de la adaptación, implantación y seguimiento de los procedimientos de nuestra empresa, también en materia medioambiental

### Conjunto de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Para ayudar al cumplimiento de las buenas prácticas en materia ambiental, hemos dispuesto en varios puntos estratégicos de las delegaciones carteles informativos recordatorios, como cierre de grifos, correcto reciclaje, apagado de luces, etc, lo que ayuda en gran medida a conseguir nuestros objetivos de consumos responsables y sensibilización ambiental

### Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de

### agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Nuestro compromiso con el Medio Ambiente nos ha llevado en 2021 a la apostar por el ahorro de recursos, sustituyendo todas las luminarias de la sede central por luminarias LED de bajo consumo.

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

A lo largo del año el Responsable del SGI realiza el control de consumos y generación de residuos en una hoja de cálculo (ISM) 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.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Desde hace varios años tenemos implantado el SGA, de manera que el compromiso Ambiental de nuestra empresa está implícito en todas nuestras actividades a través de nuestros procedimientos de trabajo.

Es por esto que también se dispone de los mecanismos de control y seguimiento de nuestro SGA: Objetivos, Indicadores, Auditorías, internas y externas, herramientas de medición, etc.

### Indicadores de Consumos - Indicador de Seguimiento

Controlamos la evolución de nuestros indicadores ambientales en la Declaración Medioambiental Anual, que se valida según EMAS y publicamos en nuestra WEB.

Los indicadores se muestrean y se revisa su evolución a través de tablas y gráficas, que son analizadas por el responsable de medio ambiente.

Controlamos la generación consumos por persona, de agua, electricidad, gasolina y emisiones de gas, realizando mediciones en peso o análisis por volumen.

Anualmente se analizan los datos para obtener los indicadores correspondientes."

## INFORME DE PROGRESO 2021

Los indicadores de consumos del año 2021 respecto al año anterior han sido:

- Electricidad: disminución del 16.93% Mwh | disminución del 23.90% Mwh/persona
- Agua: disminución del 12.73% m3 | disminución del 23.84% m3/persona
- Impresiones en B/N: disminución del 58.35% T | disminución del 74.74% T/persona
- Impresiones en color: incremento 100% T / incremento 100% T/persona
- Combustibles: disminución del 17.07% Mwh | disminución del 25.33% Mwh/persona | disminución del 34.47% en consumo por distancia a obra o Km recorridos

### Indicadores de Residuos - Indicador de Seguimiento

El control de la cantidad total de residuos de oficina se analiza y evalúa distinguiendo entre residuos no peligrosos (papel, plástico y residuos inertes) y residuos peligrosos (aerosoles, pilas, baterías, RAEEs) Todos los residuos no peligrosos que se generan en la oficina son separados en diferentes contenedores para su correcto reciclaje.

En cuanto a residuos peligrosos, revisamos el consumo de pilas y baterías y RAES. Todos los residuos peligrosos son retirados por un gestor autorizado según lo estipula la normativa vigente.

Los indicadores de residuos inertes frente al año anterior han sido:

- Papel y cartón: disminución del 37.73% T | disminución del 48.06% T/persona
- Plásticos: disminución del 66.40% T | disminución del 71.98% T/persona
- Orgánico disminución del 54.48% T | disminución del 62.03% T/persona

Los indicadores de residuos peligrosos de 2021 frente al año anterior han sido en todos los casos un incremento del 100% dado que en el año 2020 no tuvimos generación de residuos peligrosos: pilas alcalinas, fluorescentes, aerosoles, tonners, envases plásticos contaminados.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año se fijan en:

- Realizar el curso refresco del SGI en todas las delegaciones, haciendo hincapié en la sensibilización ambiental.
- Difundir el manual de buenas prácticas y nuestras certificaciones ISO 14001 y EMAS
- Recordar la información existente en la intranet de la empresa
- Recordar nuevo sistema de almacenamiento en la Nube, en el que estará disponible toda la información al respecto.
- Continuar realizando las auditorías ambientales establecidas en el plan de auditorías en España.
- Retomar la implantación de las auditorías internas en Argentina y México y Panamá.
- Mantener los indicadores de consumos e informe ISM anual en España
- Comunicar los indicadores ISM a los trabajadores para su concienciación
- Sustituir equipos informáticos obsoletos por equipos más eficientes.

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



La lucha contra la corrupción en nuestra entidad es uno de nuestros compromisos declarados en nuestro código ético. No toleramos ningún tipo de corrupción interna o sobornos dentro de la entidad, así como la aceptación de regalos de terceros que puedan comprometer las tomas de decisión o acciones de nuestros empleados.

Este tipo de prácticas, en caso de que sea detectado, será duramente penalizado por la Dirección de la Empresa.

### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código Ético recoge específicamente el rechazo de nuestra entidad a cualquier tipo de acto de corrupción.

Dar o recibir sobornos, además de ser ilegal, es altamente no ético y puede ocasionar consecuencias severas para todas las personas involucradas.

## INFORME DE PROGRESO 2021

Estamos comprometidos en conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, por lo que todas nuestras transacciones deben cumplir con las leyes anticorrupción.

Esta premisa es de aplicación a todos los grupos de interés. Cuando existen nuevas incorporaciones al equipo de trabajo se da a conocer tanto el Código Ético como la Política de Empresa y el SGI durante los primeros días de labor.

### **Difusión del código ético - Acción / Proyecto**

La difusión del código ético entre trabajadores es primordial en la lucha contra la corrupción a todos los niveles.

Los valores de la empresa quedan definidos en él y todos los trabajadores deben conocerlos, respetarlos y respaldarlos en todas las actividades que desarrollen dentro de la entidad.

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

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.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

Nuestro buzón de sugerencias es una herramienta anónima por lo que nuestros empleados la pueden utilizar también para comunicar cualquier tipo de

denuncia en caso de corrupción o soborno dentro de la empresa.

En el año 2021 no se han recibido comunicaciones ni denuncias de casos de corrupción, dentro o fuera de la entidad por medio del buzón de sugerencias ni otros canales de comunicación.

### **Canales de comunicación - Herramienta de Seguimiento**

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.

### **Numero de casos de soborno dentro de la entidad - Indicador de Seguimiento**

En el año 2021 no se ha detectado ningún caso de corrupción dentro de la entidad ni fuera de la entidad que pueda afectar a nuestros grupos de interés.

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

Nuestros objetivos para el año 2020 son:

- Continuar difundiendo el código ético entre todos los trabajadores de todas nuestras delegaciones
- Fomentar el uso del buzón de sugerencias como herramienta para denunciar los casos de corrupción o soborno dentro de la empresa
- Implantar un indicador de casos de corrupción o soborno dentro de la entidad en los próximos 2 años.

# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores



### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



En Proyeco difundimos nuestro compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible durante la ejecución de los trabajos a todos nuestros proveedores.

#### Código Ético - Política

En nuestro Código Ético nos comprometemos a hacer extensible nuestros compromisos a todos los proveedores y empresas colaboradoras y a aplicar los criterios de selección asociados a la calidad de los productos y servicios proporcionados, incluyendo el cumplimiento de los principios éticos.

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

Una vez al año informamos a nuestros proveedores sobre la Adhesión de Proyeco a Pacto Mundial, además de recordarles dónde pueden consultar la información relativa al Informe de Progreso Anual.

#### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Como parte de nuestro SGI y nuestro compromiso con los 10 principios básicos de Pacto Global, tenemos implantado un Código Ético que se aplica a todos los procedimientos de trabajo y actitudes de la empresa en su ámbito de operación.

Nuestro Código Ético establece las pautas que deben regir nuestras relaciones y actuaciones con nuestros empleados, clientes, proveedores, instituciones públicas y gubernamentales y con nuestro entorno.

Informamos a nuestros proveedores de la existencia y contenido de nuestro Código Ético al menos una vez al año.

#### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

En la actualidad contamos con un Sistema Integrado con los siguientes certificados/registros:

- Calidad: ISO 9001
- Medioambiente: ISO 14001 y Reglamento Europeo EMAS
- Prevención de riesgos laborales: ISO 45001
- Responsabilidad social corporativa: Pacto Mundial

En el año 2000 Proyeco implantó su Sistema de Gestión de Calidad y desde entonces se ha ido ampliando el espectro de actuación hasta llegar al momento presente en el que se dispone de un Sistema Integrado, compuesto por procedimientos, manuales, instrucciones y política que rigen todas nuestras actividades en todos los ámbitos de influencia de Proyeco.

Entre los años 2020 - 2025 se ha establecido como objetivo revisar, simplificar y actualizar cada uno de los procedimientos del SGI, con el fin de implantarlos en todas las Sedes de un modo ágil y eficaz.

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

Desde el Dpto. de MA de Proyeco España, se envía, a todos los proveedores con los que se vaya a trabajar en las diferentes obras y proyectos, la “Carta de Comunicación del Plan Medioambiental en Obra”, con el objetivo de que todos ellos conozcan nuestro compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible, durante la ejecución de los trabajos, así como la existencia de un Plan Medioambiental el cual podrán solicitar siempre que lo deseen.

#### Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Todos los proveedores que trabajan con nosotros deben estar homologados por la empresa, para cumplir los estándares mínimos de contratación.

Tenemos implantado un sistema de evaluación de proveedores para su homologación, mediante un cuestionario de evaluación que se envía a todos los proveedores nuevos.



## INFORME DE PROGRESO 2021

Este sistema de homologación de proveedores se está implantando en todas las Sedes de Proyeco como parte del SGI.

### Canales de comunicación - Herramienta de Seguimiento

En las 2 Sedes de España (Madrid y Valencia) utilizamos el cuestionario de homologación, en el documento introductorio se hace un resumen de nuestros compromisos y se les invita a nuestra web para que vean nuestra política, Declaración Medioambiental y el Informe del Pacto Mundial.

Esta comunicación se está haciendo extensible a todas las Sedes junto con el SGI actualizado.

### Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

Proyeco como parte de su SGI (Sistema de Gestión Integrado) dispone de un procedimiento PCA-04 Compra y Evaluación de Proveedores, en el que se establece los requerimientos que debe cumplir un proveedor para ser y permanecer homologado por nuestra empresa.

Periódicamente se envía un cuestionario a nuestros proveedores para conocer su evolución en cuanto a compromisos con la Calidad, Medio Ambiente, PRL y RSE, y es Proyeco quién en base a estos cuestionarios y al desempeño del proveedor decide si sigue o no homologado.

Tras la última revisión contamos con un total de 1622 proveedores homologados en España.

### Número de proveedores informados - Indicador de Seguimiento

Todos los proveedores, antes de iniciar sus servicios deben devolver la Carta de Comunicación del Plan Ambiental debidamente firmada y sellada y se archivará por parte del RMA.

Ya que durante el 2021 únicamente se han mantenido abiertas 2 obras en Proyeco España, el RMA ha recibido un total de 58 Cartas de Comunicación debidamente firmadas y selladas, las cuales pueden consultarse en la carpeta correspondiente.

## Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año son:

- Difundir nuestro código ético entre todos nuestros proveedores
- Difundir los principios de Pacto y la Agenda 2030 entre todos nuestros proveedores
- Recibir todas las cartas de comunicación del plan a proveedores
- Implantar el indicador en los demás países entre 2020-2025

## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Evaluamos a todos nuestros proveedores con el fin de asegurar tanto la calidad del servicio como su compromiso ambiental, mediante formularios de homologación.

### Normativa Interna - Política

Como parte del SGI dentro del área de calidad, existe el procedimiento PCA-04 de compras y evaluación de proveedores, en el que se describe el procedimiento a seguir para la evaluación de proveedores y los criterios de homologación.

Todas las compras y pedidos necesarios para el desarrollo de nuestros servicios / productos deben realizarse a proveedores homologados por nuestro sistema.

### Política RSE - Política

En nuestra política del SGI nos comprometemos a establecer un sistema de diagnóstico y clasificación de proveedores basado en criterios de calidad, medioambiente, seguridad y responsabilidad social.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Anualmente difundimos nuestra política del SGI a todos nuestros proveedores de todas las delegaciones de



## INFORME DE PROGRESO 2021

Proyeco, en la que se describe nuestro compromiso de diagnóstico y clasificación de proveedores.

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

En Proyeco realizamos la homologación de proveedores para todos los proveedores nuevos antes de su contratación.

El Responsable del SGI realiza anualmente el seguimiento de la homologación de proveedores en función de las incidencias abiertas a los mismos y deshomologa en el sistema a aquellos que no cumplen con los requisitos específicos.

### Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente se envía un cuestionario a nuestros proveedores para conocer su evolución en cuanto a compromisos con la Calidad, medioambiente, PRL y RSE, y es Proyeco quién en base a estos cuestionarios y al desempeño del proveedor decide si sigue o no homologado.

La homologación o no del proveedor se indica en un apartado específico en el ERP de gestión financiera y de proyectos Navision.

### Número de no conformidades a proveedores - Indicador de Seguimiento

Como parte de la Revisión del Sistema que realizamos en España, existe un indicador que nos permite conocer el número de no conformidades abiertas a proveedores por el incumplimiento de sus obligaciones.

Durante el año 2021 no se ha abierto ninguna No Conformidad a proveedores.

### Número de proveedores homologados - Indicador de Seguimiento

El ERP Navision permite filtrar a los proveedores por el "Estado de Calidad" previamente establecido por el responsable para obtener el número de proveedores homologados en todas las sedes de Proyeco.

Este indicador muestra un total actualizado de 1622 proveedores homologados en España.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el año 2022 son:

- Deshomologar a proveedores que no cumplan los mínimos establecidos
- Realizar las contrataciones únicamente a proveedores homologados
- Mantener actualizada la base de datos de Navision



# GRUPO DE INTERÉS Comunidad

### Compromiso por los derechos humanos



En Proyeco estamos concienciados y comprometidos con la acción social en las áreas más desfavorecidas, principalmente para niños en edad escolar y tercera edad, por ello promovemos y colaboramos en actividades de ayuda social en las áreas más desfavorecidas de los países emergentes.

#### Código Ético / Conducta - Política

Desarrollamos nuestros servicios y proyectos conforme a la normativa legal vigente, a la ética profesional y a los requisitos internos de la empresa, quedando claramente reflejado en la Política de la empresa y nuestro código ético, mediante el cual promovemos nuestros valores entre todos los trabajadores y a todos los niveles.

Los nuevos proyectos buscan repercusiones positivas en el entorno, concretamente en los aspectos culturales, sociales y medioambientales, escuchando a las comunidades locales en la toma de decisiones que les afecten y las consecuencias que pudieran derivarse para el desarrollo de las generaciones futuras.

#### Acción social - Acción / Proyecto

En el año 2021, como acción de responsabilidad y compromiso con sus grupos de interés, desde Proyeco realizamos una actividad de voluntariado con la Institución Apoyo Escolar barrio 31.

Durante la jornada, llevada a cabo en la Costanera de la Ciudad, se realizaron diferentes actividades al aire libre con un total de 50 niños en edad escolar (6-13 años) del Barrio 31 de Retiro de la Ciudad, Buenos Aires, en Argentina.

Además de las actividades y juegos al aire libre, se brindó a cada niño una bolsa de regalo con artículos escolares.

#### Difusión del código ético - Acción / Proyecto

La difusión de nuestro Código Ético a todos los grupos de interés en los diferentes países en los que tenemos presencia nos permite involucrar a más participantes en nuestras labores de acción social.

#### Canales de comunicación - Herramienta de Seguimiento

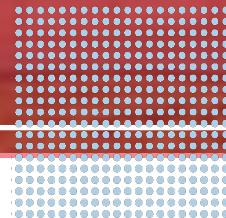
A través de nuestros canales de comunicación nos aseguramos de alcanzar el objetivo propuesto anualmente.

#### Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo para el año 2022 es continuar con la participación de Proyeco en proyectos sociales, realizando al menos 1 proyecto que favorezca a la comunidad, en alguno de los países en los que tenemos presencia.

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio Ambiente





### Cambio Climático



En Proyeco promovemos acciones que contribuyen a incrementar la responsabilidad en materia medioambiental de nuestros trabajadores y clientes.

#### Política CA, MA, SG - Política

Nuestra Política recoge entre sus objetivos generales y directrices ser respetuosos con el Medio Ambiente, estableciendo las medidas necesarias para cumplir la normativa aplicable, por ello entre nuestros compromisos adquiridos se encuentran prevenir la contaminación medioambiental y minimizar los aspectos e impactos medioambientales que pudieran originarse de sus actividades.

#### Nombrar Responsable Ambiental - Acción / Proyecto

En cada una de las delegaciones que tenemos en los diferentes países hemos designado un responsable del Sistema de Gestión, que se ocupa de la adaptación, implantación y seguimiento de los procedimientos de nuestra empresa, también en materia medioambiental.

#### Formación en cambio climático a la plantilla - Acción / Proyecto

En el año 2021 se han ofrecido cursos de formación interna a los empleados de Proyeco, específicos de Concienciación Ambiental, en los que se hace especial mención a la huella de carbono. Durante el año 2022 ahondaremos en este aspecto para ofrecer mejor formación a nuestros empleados

#### Indicadores de Consumos - Indicador de Seguimiento

Los indicadores de consumos del año 2021 respecto al año anterior han sido:

- Electricidad: disminución del 16.93% Mwh | disminución del 23.90% Mwh/persona
- Agua: disminución del 12.73% m3 | disminución del 23.84% m3/persona

- Impresiones en B/N: disminución del 58.35% T | disminución del 74.74% T/persona
- Impresiones en color: incremento 100% T / incremento 100% T/persona
- Combustibles: disminución del 17.07% Mwh | disminución del 25.33% Mwh/persona | disminución del 34.47% en consumo por distancia a obra o Km recorridos

#### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año se fijan en:

- Concienciar a nuestros grupos de interés sobre el cambio climático
- Mejorar la formación sobre cambio climático, concienciación ambiental y huella de carbono.
- Revisar los indicadores de consumos reduciendo los mismos en los porcentajes establecidos en el acta de revisión del sistema: electricidad 2%, agua 6%, papel y cartón 4%, impresiones 2%, plásticos 1%, combustible 2%, emisiones 2%, residuos peligrosos 3% y residuos inertes 2%

### Consumo de la entidad



En Proyeco estamos concienciados con los consumos responsables y por ello cada año tratamos de disminuir los consumos por persona en oficina y obra.

#### Manual de buenas prácticas - Política

Como parte de nuestro SGI y evidenciando nuestro compromiso diario con el Medio Ambiente, disponemos de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, a disposición de todos nuestros empleados.

El Manual de Buenas Prácticas Ambientales está en el servidor de la empresa para su consulta, y su incumplimiento por parte de un trabajador es causa de una No conformidad en materia ambiental.

#### Política RSE - Política

En nuestra Política nos comprometemos a mantener integrados en nuestra gestión y en el desarrollo de nuestros procesos, principios éticos y sociales, de

## INFORME DE PROGRESO 2021

calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, que incluyen un consumo responsable.

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

Anualmente realizamos jornadas de formación e información de nuestro SGI a todos nuestros trabajadores. Estas jornadas incluyen en su programa un apartado específico de sensibilización ambiental y buenas prácticas.

### **Nombrar Responsable Ambiental - Acción / Proyecto**

En cada una de las delegaciones que tenemos en los diferentes países hemos designado un responsable del Sistema de Gestión, que se ocupa de la adaptación, implantación y seguimiento de los procedimientos de nuestra empresa.

### **Conjunto de buenas prácticas - Acción / Proyecto**

Disponemos de un conjunto de buenas prácticas de agua, electricidad, papel y tóner, que está visible para todos los empleados de Projeco y a disposición de los mismos en la intranet, en el que se recogen recomendaciones y medidas para el ahorro de recursos.

Adicionalmente se disponen de detectores de presencia para el encendido de luminarias en baños y zonas de paso.

### **Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento**

A lo largo del año el Responsable del SGI realiza el informe de Inspección, Seguimiento y Medición Medioambiental (ISM) en el que controla los consumos y generación de residuos.

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.

### **Indicadores de Residuos - Indicador de Seguimiento**

El control de la cantidad total de residuos de oficina se

analiza y evalúa distinguiendo entre residuos no peligrosos (papel, plástico y residuos inertes) y residuos peligrosos (aerosoles, pilas, baterías, RAEEs)

Todos los residuos no peligrosos que se generan en la oficina son separados en diferentes contenedores para su correcto reciclaje: orgánicos, plásticos, latas y bricks y papel y cartón.

En cuanto a residuos peligrosos, revisamos el consumo de pilas y baterías y RAES.

Todos los residuos peligrosos son retirados por un gestor autorizado según lo estipula la normativa vigente.

Los indicadores de residuos inertes del año 2021 respecto al año anterior han sido:

- Papel y cartón: disminución del 37.73% T | disminución del 48.06% T /persona
- Plásticos: disminución del 66.40% T | disminución del 71.98% T /persona
- Orgánico disminución del 54.48% T | disminución del 62.03% T /persona

Los indicadores de residuos peligrosos de 2021 frente al año anterior han sido en todos los casos un incremento del 100% dado que en el año 2020 no tuvimos generación de residuos peligrosos: pilas alcalinas, fluorescentes, aerosoles, tonners, envases plásticos contaminados.

### **Indicadores de Consumos - Indicador de Seguimiento**

Controlamos la evolución de nuestros indicadores ambientales en la Declaración Medioambiental Anual, que se valida según EMAS y publicamos en nuestra WEB.

Los indicadores se muestrean y se revisa su evolución a través de tablas y gráficas, que son analizadas por el responsable de medio ambiente.

Controlamos la generación consumos por persona, de agua, electricidad, gasolina y emisiones de gas, realizando mediciones en peso o análisis por volumen. Anualmente se analizan los datos para obtener los indicadores correspondientes.

Los indicadores de consumos del año 2021 respecto al año anterior han sido:



## INFORME DE PROGRESO 2021

- Electricidad: disminución del 16.93% Mwh | disminución del 23.90% Mwh/persona
- Agua: disminución del 12.73% m3 | disminución del 23.84% m3/persona
- Impresiones en B/N: disminución del 58.35% T | disminución del 74.74% T/persona
- Impresiones en color: incremento 100% T / incremento 100% T/persona
- Combustibles: disminución del 17.07% Mwh | disminución del 25.33% Mwh/persona | disminución del 34.47% en consumo por distancia a obra o Km recorridos

### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos para el próximo año se fijan en:

- Mantener la sensibilización a todo el personal de Proyecto sobre los consumos responsables mediante

formación interna y difundir el manual de buenas prácticas entre los trabajadores.

- En la Sede central de España reducir los consumos por persona según lo establecido en el Acta de revisión del sistema anual, respecto a los objetivos establecidos para el año anterior: electricidad 2%, agua 6%, papel y cartón 4%, impresiones 2%, plásticos 1%, combustible 2%, emisiones 2%, residuos peligrosos 3% y residuos inertes 2%

Ya que nos encontramos en un proceso de adaptación de todos los procedimientos de nuestro SGI para simplificarlos y adecuarlos a todas las Sedes, se ha retrasado la implantación de este indicador en el resto de los países. La previsión de tener totalmente implantado el SGI en todas las sedes es 2020 a 2025.

# 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:**

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

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

### 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

### Ambiente laboral



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

### Formación al empleado/a



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 404

### 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, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**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

### 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:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 403

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

### 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

## Proveedores

### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



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

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

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



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

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima

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

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

## 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:**

### Fomento de la calidad en la entidad



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

**ODS relacionado:**

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

**Indicador GRI:** 416

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad



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

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

### Blanqueo o lavado de dinero



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

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

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

**Indicador GRI:** 205

## Comunidad

### Compromiso por los derechos humanos



**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:** 01 | Fin de la pobreza

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

## Medioambiente

---

### Cambio Climático



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

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 201-2

---

### Consumo de la entidad



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

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

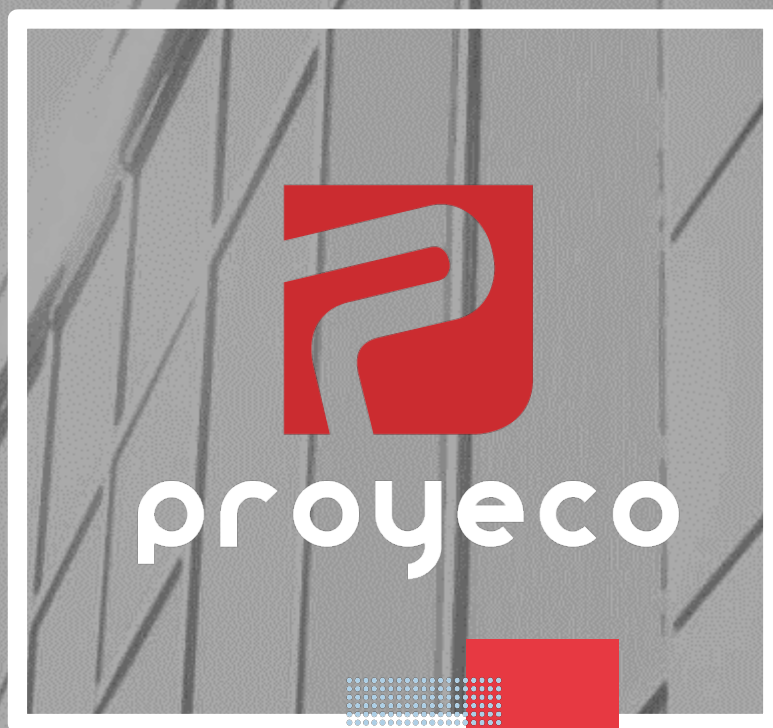
**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

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





Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.  
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



**MADRID, ESPAÑA Oficina Central**

Calle Febrero 70 Bis  
28022 Madrid

**PANAMÁ, PANAMÁ**

Calle 60 Este (Enfrente Emb. Japón)  
Obarrio, Panamá

**CDMX, MÉXICO**

Avda. Homero 418, piso 8  
Polanco V Sección

**VALENCIA - ESPAÑA**

C/ Cotanda 2, piso 9 pta 22-23  
46002 Valencia, España

**BUENOS AIRES, ARGENTINA**

Calle Arenales 1662, Piso 3º C  
C1061 AAT, CABA

**SANTO DOMINGO - REP. DOMINICANA**

Calle Juan Barón Fajardo nº2  
Dorado Plaza, Suite 201-B  
Ensanche Piantini

**MANAGUA - NICARAGUA**

Reparto San Juan, del Kinder Care  
1 cuadra E, 1 cuadra N