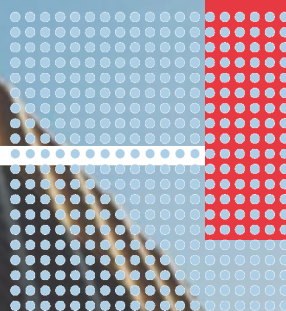




# INFORME DE PROGRESO 2021

Acaya Naturaleza y Vida  
S.L.



# Tabla de Contenidos

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

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



A los grupos de interés:

Un año más, Acaya comunica su compromiso con los principios establecidos en el Pacto Mundial por los Derechos Humanos en lo relativo a los ámbitos de ética de la corporación, respeto y cuidado del medio ambiente y derechos del trabajador.

Este año, la entidad continúa tratando de ajustar la cultura de la compañía a los valores incluidos en el Pacto en relación con el personal de la empresa, y el conjunto de los grupos de interés.

Durante este año en Acaya:

- Mantenemos nuestra política de reducción de residuos y gases efecto invernadero acorde a la norma ISO 14001:2015.
- Continuamos con la actividad en nuestra plataforma de voluntariado virtual para aquellas personas que requieran cuidados o asistencia voluntaria.
- Continuamos creando y desarrollando actividades para nuestros usuarios.
- Mantenemos nuestro compromiso por la igualdad, continuando con el Plan de Igualdad de la entidad.

De esta forma, Acaya se compromete a mantener y mejorar la política de Responsabilidad Social Corporativa y los valores implementados en el Pacto Mundial por los Derechos Humanos en beneficio de sus grupos de interés y del resto de la sociedad.

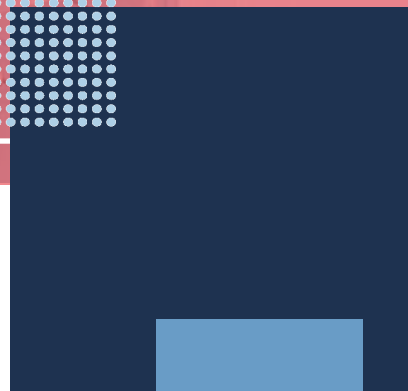
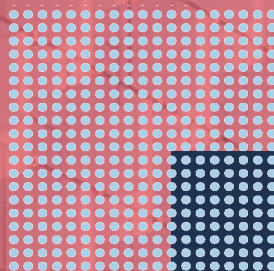
Madrid a 3 de junio de 2022



Juan Carlos Padilla Rodríguez



# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Acaya Naturaleza y Vida S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle Constancia 39 Madrid, Madrid 28002 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<https://acaya.es>

Número total de empleados

22

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

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Desde Acaya encontramos como nuestra principal actividad el diseño y gestión de servicios públicos y privados: de actividades y proyectos educativos, de intervención social y o/cultural, así como de programas de animación, ocio y tiempo libre; inserción sociolaboral; mediación familiar, vecinal e intercultural; educación social; gestión de centros y oficinas de servicios sociales; dinamización comunitaria; participación ciudadana y género, destinados a diversos colectivos sociales: infancia, personas adultas, mujeres, migrantes o mayores. Como línea de negocio complementaria se encuentra el diseño e impartición de formación como centro de formación acreditado por la Comunidad de Madrid y el Sepe en el área de la animación sociocultural y la intervención social.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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

Si, el administrador único ejerce también las funciones de director ejecutivo.

### SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Administración, Proveedores, Usuarios, Familiares, Competidores.

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

Nuestro cliente principal es la administración pública que contrata nuestros servicios para la ejecución de diversos programas relacionados con cuestiones educativas, sociales o culturales. Así como grupo de interés encontramos: -La administración como cliente. - Nuestros empleados que hacen efectivos esos servicios. - La comunidad/ sociedad civil ya que la dimensión de nuestros proyectos es eminentemente comunitaria ya que nuestra metodología parte desde el fortalecimiento de los sentimientos de pertenencia desde un mayor conocimiento de la historia y las tradiciones, que definen la identidad de los pueblos que integran la comunidad.

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

A través de los canales de comunicación de la compañía: Redes sociales, cuentas de correo corporativas, notas de prensa, etc.

### ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

España

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Bienal

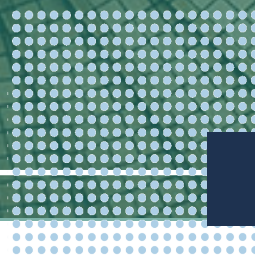
### REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí



# 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.

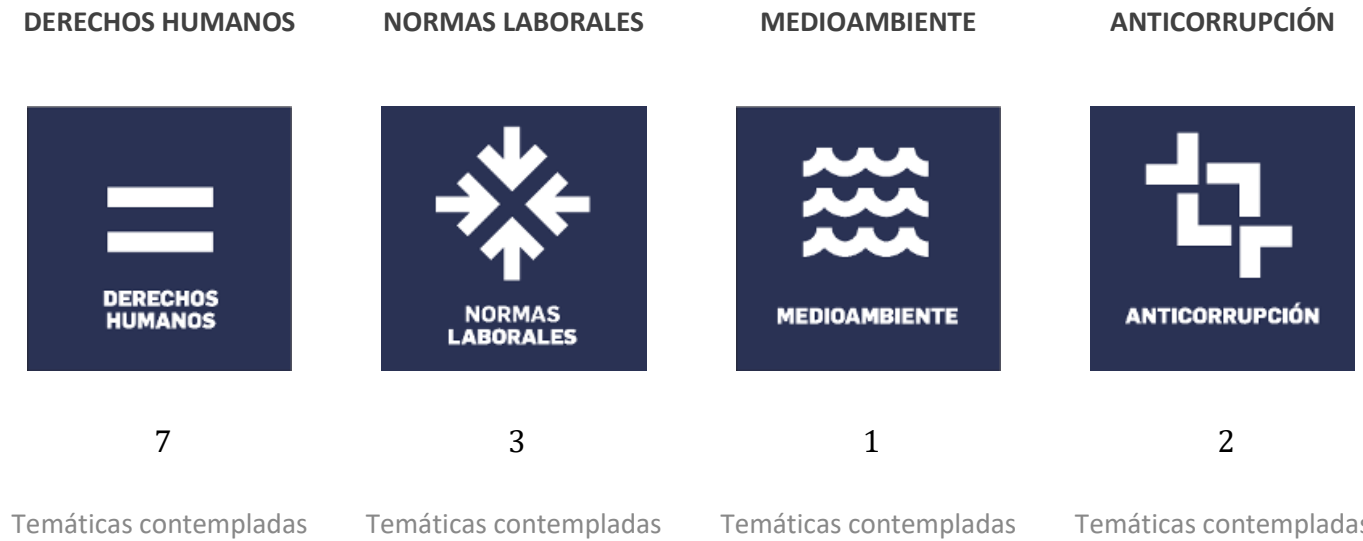
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

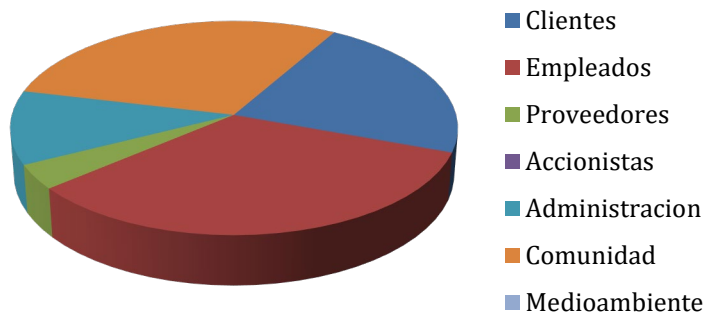
El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus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



# ANÁLISIS



Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS Clientes





---

### Accesibilidad de los productos y servicios

Hemos adaptado nuestra comunicación a los principios de la lectura fácil para, de esta forma, permitir su comprensión para todos los perfiles existentes.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

Obligación de adaptar los materiales comunicativos a los principios de la lectura fácil

---

### Fomento de la calidad en la entidad

Tenemos certificada la calidad mediante la ISO 9001:2015 por la cual tenemos adaptados nuestros procedimientos a los estándares de calidad que marca la propia certificación.

---

#### Política de Calidad - Política

ISO 9001:2015

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Mediante una auditoría de calidad medimos el proceso de implementación de las acciones previstas en el plan de calidad, así como la aplicación de medidas correctoras ante no conformidades.

#### Objetivos marcados para la temática

Mantener los procesos establecidos en la política de calidad.

Reducir las no conformidades detectadas durante los procesos de auditoría.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Para garantizar la satisfacción del cliente adoptamos las siguientes medidas:

- \*Aumentar la Satisfacción del personal que trabaja con los y las usuarios/as
- \* Cumplir de manera estricta con los plazos establecidos para la realización de los distintos procesos que se llevan a cabo en el desarrollo de los proyectos
- \*Respeto escrupuloso de la legislación aplicable
- \*Comunicación fluida y efectiva entre todos los miembros implicados
- \*Información atendida en plazo y tiempo por parte de la organización.
- \*Protección de datos personales y de los de los/las usuarios/as asegurando la confidencialidad
- \*Cuidado de las instalaciones donde se desarrolla la actividad
- \* Mantener y garantizar las vías de comunicación

---

#### Normativa Vigente - Política

Publicidad de las bases y condiciones de nuestros productos

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

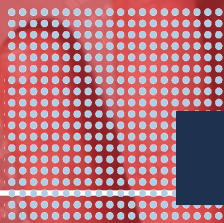
Se gestionan el 100% de incidencias. - La resolución de la incidencia es satisfactoria en, al menos, el 75% de las ocasiones.

#### Objetivos marcados para la temática

Tramitar y resolver correctamente el 100% de las incidencias recibidas.

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Nos encontramos en proceso de capacitar a nuestros/as profesionales en materia de educación ambiental para, en el marco de nuestros proyectos e intervenciones, ofrecer una perspectiva ambiental de forma integral; es decir, no únicamente los aspectos naturales, sino los tecnológicos, sociales, económicos, políticos, morales, culturales, históricos y estéticos

---

#### Políticas Internas de Gestión - Política

ISO 14001

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

Dentro de nuestro plan de formación incluimos elementos de cara a analizar nuestra forma de intervenir de forma interseccional.

---

#### Plan de Formación y Desarrollo - Política

En nuestro plan de formación se incluyen sesiones específicas de formación para la intervención en contextos interculturales.

#### Formación en interculturalidad - Acción / Proyecto

Formación a nuestros empleados para mejorar su intervención en contextos interculturales, adaptando la metodología a la multiplicidad de procedencias de la población a intervenir.

---

### Formación al empleado/a

---

#### Formación en gestión medioambiental - Política

Se proporciona a los empleados de la entidad una formación virtual en las materias recogidas en nuestra ISO 14001:2015.

#### Objetivos marcados para la temática

- Reducir el gasto de papel en la oficina
- Reducir el empleo de químicos y emisión de gases
- Optimización de los viajes
- Reducir el gasto de electricidad.
- Gestión de residuos.
- Adoptar en la intervención social, cultural y educativa, acciones de educación ambiental.

#### Formación - Acción / Proyecto

Durante el periodo de confinamiento a causa de la Covid-19 aprovechamos para enviar a la totalidad de los trabajadores y trabajadoras una formación via online acerca de la gestión medioambiental con la que reducir la huella ecológica en nuestras actividades. Esta formación nos ha permitido mejorar las acciones y compromisos en relación con el medio ambiente a la hora de poner en marcha los proyectos que gestionamos, así como mejorar el conocimiento que la plantilla tenía sobre los compromisos a los que nos comprometemos como empresa al recibir el certificado ISO, ampliando nuestro compromiso de prestar unos servicios de calidad. En este caso concreto nos comprometemos a adaptar nuestros procesos y sistemas hacia generar el menor impacto medioambiental posible. Esta certificación ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos. Actualmente continuamos ofreciendo formación en esta línea, tanto online como presencial, trabajando contenidos como: gestión de residuos y buenas prácticas en gestión ambiental reducción de la huella ecológica reducción de emisiones compromisos que afecta la ISO 14001. La metodología de la formación se ha implementado mediante el envío por correo

## INFORME DE PROGRESO 2021

electrónico de los materiales del curso a la totalidad de los trabajadores y trabajadoras de Acaya. Junto con estos materiales se ha incorporado un examen virtual en el que demostrar los conocimientos adquiridos. Acaya realiza esta formación como un paso más a la hora de comunicar a sus grupos de interés (en este caso hacia su plantilla) el compromiso de sistematizar sus procesos hacia el respeto ambiental. Y, en particular, hacia la prevención en materia de contaminación, sostenibilidad y equilibrio socio económico.

De manera anual, Acaya elabora un Plan de Formación basado, por un lado, en las necesidades planteadas por los trabajadores a través del cuestionario de necesidades formativas, y por otro lado, en los puntos que la coordinación haya considerado necesario mejorar, o en temas de actualidad en los que se requerido profundizar para Impulsar la innovación.

---

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

Damos cumplimiento a La Ley General de Discapacidad (antigua LISMI – Ley de Integración Social de los Minusválidos) la cual establece que todas las empresas públicas y privadas españolas cuya plantilla (cómputo total de empleados independientemente del tipo de contratación) sea de 50 o más trabajadores deben tener una cuota de reserva a favor de las personas con una discapacidad igual o superior al 33% correspondiente al 2% de la plantilla.

---

Objetivos marcados para la temática

- Seguir cumpliendo la obligación de contratar a, al menos, a un porcentaje de personas con discapacidad reconocida del 3% o adoptar las medidas pertinentes previstas en la ley.

- Seguridad y estabilidad profesional
- Desempeño laboral sin riesgos

---

## Igualdad de género

Nos encontramos en proceso de actualizar nuestro plan de igualdad, fechado en 2016, para adaptarlo a la nueva realidad social y de nuestra empresa.

---

### Plan de Igualdad - Política

Actualmente se están llevando a cabo auditorias de género en todos los niveles de la empresa.

### Políticas Internas de Gestión - Política

Establecimiento de un comité que analice posibles situaciones de acoso por motivos de género.

### Objetivos marcados para la temática

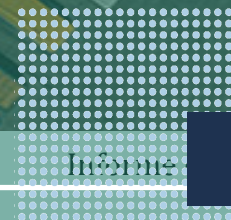
- Continuar definiendo a Acaya como un espacio de trabajo seguro para cualquier género o condición.
- Garantizar la Responsabilidad Social Corporativa relativa a la igualdad de género y la igualdad de derechos.
- Prevenir el acoso
- Promover la conciliación de la vida profesional, familiar y personal
- Garantizar la ausencia de discriminación



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores



### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Contratamos, en la medida de lo posible, con proveedores que aseguren una correcta gestión medioambiental de su ciclo productivo.

---

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

Se realizan auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de los criterios de la RSE

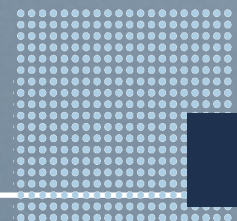
#### Objetivos marcados para la temática

- Estudiar las posibles alianzas estratégicas
- Establecer una relación de fidelidad y estabilidad duradera
- Lograr la claridad en los pedidos realizados

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Administración



### Identificación de conductas no éticas o ilícitas

Nuestra relación con las Administración Pública parte del respeto hacia la legislación, los procedimientos y la costumbre que rigen el derecho público español y nuestro personal que trabaja habitualmente en funciones relacionadas con las AAPP está continuamente auditado por nuestro departamento de calidad.

---

#### Política de Calidad - Política

El personal en contacto con clientes pertenecientes a administraciones públicas es auditado continuamente por el departamento de calidad, favoreciendo unas relaciones éticas con nuestros clientes sin caer en tráfico de influencias o microcorrupciones, entroncando esta política con el principio 10 del pacto mundial: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

#### Objetivos

- Mantener las auditorías en el departamento de proyectos con el objetivo de evitar cualquier tipo de acción que suponga actos de prevaricación por parte de los trabajadores y funcionarios de Administración.

---

### Contratos transparentes con la administración pública

---

#### Normativa Vigente - Política

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

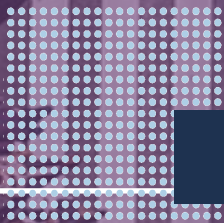
#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Con nuestras auditorías de calidad realizadas anualmente garantizamos el cumplimiento a lo dispuesto en la legislación española y comunitaria, concretamente en lo referente al cumplimiento de las obligaciones contractuales.





# GRUPO DE INTERÉS Comunidad



### Alianzas entre empresas y tercer sector

Hemos ahondado en acciones realizadas en conjunto con entidades del tercer sector en ámbitos de actuación de la empresa como inserción sociolaboral, acompañamiento a personas mayores o atención a la discapacidad.

---

#### Protocolo de Voluntariado Corporativo - Política

---

### Contribución de la empresa al desarrollo local

En nuestra acción con colectivos en riesgo de exclusión tratamos de aportar el máximo valor añadido posible con el fin de adaptar nuestra intervención a la pluralidad de perfiles posibles.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

Actualmente seguimos manteniendo un proceso de consultas a nuestro personal con el propósito de elaborar un código ético.

#### Acción social - Acción / Proyecto

En la línea del ODS nº11 "Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles" en concreto la meta 11.1 "De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales" mediante la intervención en centros de día para niños, niñas y jóvenes se garantiza el acceso en igualdad de condiciones a la educación; y, en diversos servicios de inserción sociolaboral, se busca garantizar alternativas habitacionales para usuarios que habitan en viviendas no entendibles como dignas según la clasificación ETHOS.

#### Objetivos marcados para la temática

- Mantener la garantía a los/las usuarios/as el acceso a la vivienda y servicios y recursos básicos a través de las Intervenciones y el trabajo en red.

#### Alianzas sectoriales - Acción / Proyecto

Convenio con la Consejería de Sanidad para prestar en algunos centros hospitalarios de la Comunidad el programa "Aventura desde el Hospi". "Aventura desde el Hospi" es el primer programa de actividades lúdicas y educativas 100% online orientadas a niños hospitalizados. Acaya proporciona una caja por participante con todo el material necesario el desarrollo de las actividades.

#### Voluntariado corporativo - Acción / Proyecto

Acaya dispone de una plataforma online que permite establecer comunicación entre personas mayores y voluntarios, de forma que se las personas que necesitan acceder a este recursos por situación de dependencia puedan tener toda la información necesaria y que por otro lado, los voluntarios puedan encontrar en esta plataforma la resolución de necesidades de las personas a mayores dependientes.

Durante la pandemia provocada por la COVID-19, Acaya tuvo que adaptar toda su actividad para dar soporte a las más de 30.000 personas vulnerables que requieren algún tipo de acompañamiento durante la pandemia. Para ello, contó con la ayuda de Microsoft, con el fin de implementar en tiempo récord una plataforma de Contact Center, cuyo núcleo es el CRM de Dynamics 365, donde se incluye la información de estado y necesidades concretas de las más de 30.000 personas dependientes que atiende la entidad y los datos de los más de 1.200 voluntarios de la Universidad Francisco de Vitoria que colaboran en la iniciativa. Este recurso hizo posible que nuestra ayuda siguiese llegando a aquellas personas que más lo necesitaban, y que actualmente siga aportando beneficios para todos los usuarios de

## INFORME DE PROGRESO 2021

nuestros proyectos y para los propios trabajadores y voluntarios. Utilizando Microsoft Power Platform, toda la información se comparte en el Portal del Voluntario para asignar tareas específicas a cada voluntario (hacer la compra para una persona mayor; realizar alguna gestión; llamar a un mayor que vive solo para hacer seguimiento de su estado...) y efectuar un seguimiento de la tarea hasta su finalización. Por ejemplo, se hacen llamadas de seguimiento por Microsoft Teams, gracias a las cuales los voluntarios pueden saber si hay una persona mayor o con problemas de movilidad que necesita comprar medicinas o si necesita simplemente conversar, o que la acompañen a ir a un hospital. También se usa para publicar y compartir contenidos relevantes a los que pueden acceder los voluntarios.

### **Comunicación con los actores de la comunidad - Acción / Proyecto**

Desarrollo, junto con Microsoft y la Comunidad de Madrid de una plataforma de seguimiento de la información proporcionada por el personal médico a los familiares afectados por la COVID-19. Esta iniciativa nació con el objetivo de mantener a los allegados sobre cualquier evolución de los pacientes Ingresados y, aliviar, en la medida de lo posible, la tensión que genera no poder visitarlos. Pero más allá de quedarse como una herramienta de comunicación en un momento puntual de pandemia, tiene como objetivo la mejora de la comunicación entre pacientes, familiares y personal médico ante cualquier situación de hospitalización que lo requiera, por causas sanitarias, médicas o por situaciones familiares y personales que requieran una comunicación online o a distancia. Así, la plataforma creada por Microsoft y Acaya permitirá a los familiares

conocer los últimos indicadores de salud del enfermo desde su ingreso, incluyendo, por ejemplo, su evolución quirúrgica -si la hubiese- o su situación médica. Sin embargo, no dará acceso a la historia clínica para salvaguardar la privacidad del paciente. Su funcionamiento es sencillo. Para acceder al portal, la persona autorizada por el enfermo recibirá un código identificador, único e intransferible. Una vez dentro, podrá acceder a los datos que el personal médico y de enfermería vayan incorporando durante el actual ingreso hospitalario. Además, los familiares recibirán un aviso por medios telemáticos cuando se incorpore información nueva, que se mostrará con fecha y hora.

### **Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de Seguimiento**

En Acaya contamos actualmente con la figura del supervisor de casos, un profesional que ofrecerá apoyo y orientación a los técnicos participantes en nuestros proyectos.

### **Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento**

Actualmente, Acaya cuenta con la certificación de AENOR de la norma IQnet SR10, relativa a la responsabilidad social que certifica nuestro compromiso ético.

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

- Continuar realizando acciones de responsabilidad social corporativa.

# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





## Empleados

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

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

**ODS relacionado:** 07 | Energía asequible y no contaminante, 13 | Acción por el clima, 12 | Producción y consumo responsable.

**Indicador GRI:** 307

---

### Formación a empleados/as en aspectos de 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:** 04 | Educación de Calidad, 05 | Igualdad de género, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 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:** 410, 412, 412-2

---

### 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:** 13 | Acción por el clima, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

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

**Indicador GRI:** 404

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

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

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

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

**Indicador GRI:** 406

---

### Igualdad de género

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

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

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

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

## Proveedores

---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios 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

**Indicador GRI:** 307, 308

---

## Clientes

---

### Accesibilidad de los productos y servicios

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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar

---

### Fomento de la calidad en la entidad

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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura

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

**Indicador GRI:** 201, 205, 206, 416

---

### 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:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura

**Indicador GRI:** 416, 418

---

## Administración

---

### Identificación de conductas no éticas o ilícitas

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

**ODS relacionado:**

## INFORME DE PROGRESO 2021

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

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17

---

### Contratos transparentes con la administración pública

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

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

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

**Indicador GRI:** 205, 206

---

## Comunidad

---

### Alianzas entre empresas y tercer sector

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

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

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

**Indicador GRI:** 102-13

---

### Contribución de la empresa al desarrollo local

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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar

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

**Indicador GRI:** 413-1



# INFORME DE PROGRESO

—  
2021

