



# INFORME DE PROGRESO 2021

Maderas del Alto Urgel, S.A.  
(MAUSA)



# Tabla de Contenidos

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



BARCELONA TEL. 933 77 40 50

■ 08940 CORNELLA DEL L. C/TIRSO DE MOLINA, 2 POL. IND. ALMEDA  
■ 08110 MONICADA I REIXAC C/CAN MILANS S/N POL. IND. CAN MILANS  
■ 08739 SUBIRATS PAS DE PILES, 28 POL. IND. LAVERN

TARRAGONA TEL. 977 90 40 50

■ 43006 TARRAGONA C/DEL COURE, 20 POL. IND. RIU CLAR  
■ 43700 EL VENDRELL C/FERRISSAIRES, 1 POL. IND. LA CONETA  
■ 43391 VINYOLES I ELS ARCS, CAMBRILS - CANÍ DE REUS, 1

## Carta de Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial

---

Cornellà de Llobregat (Barcelona), 12 de Abril de 2022

Mediante la presente carta manifestamos, en base a nuestro compromiso suscrito con el Pacto Mundial cuando Maderas del Alto Urgel, S.A. se adhirió al mismo, nuestra renovación del compromiso con el Pacto Mundial, así como continuar realizando actividades que apoyen a los *Diez Principios Básicos*.

Como consecuencia de nuestro compromiso, hemos emitido nuestro Informe de Progreso referente a las actividades realizadas durante el ejercicio 2021, donde se recoge nuestra labor como empresa en los ámbitos de los *Diez Principios Básicos*.

Durante el presente ejercicio, los esfuerzos de Maderas del Alto Urgel, S.A. seguirán orientados a seguir potenciando los *Diez Principios Básicos* y más concretamente los principios de Derechos Humanos, Lucha contra la Corrupción, Normas Laborales y Medio Ambiente.

Los dirigentes de Maderas de Alto Urgel, S.A. tenemos la convicción que la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial redundará en una mayor satisfacción de nuestros grupos de interés.

Atentamente,

41086767G JORDI CERDANYA (R:  
A08132656)

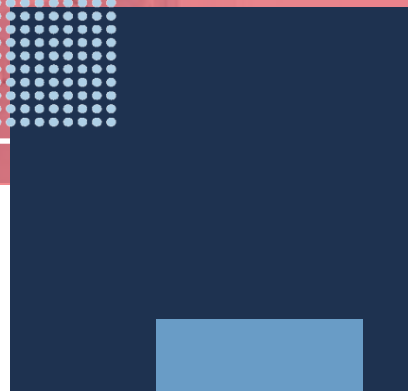
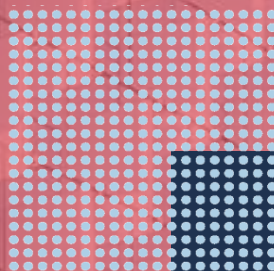
Firmado digitalmente por  
41086767G JORDI  
CERDANYA (R: A08132656)  
Fecha: 2022.04.12 08:15:09  
+02'00'

Jordi Cerdanya Roca  
Director General  
Maderas del Alto Urgel, S.A.



---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Maderas del Alto Urgel, S.A. (MAUSA)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Tirso de Molina, 2

Localidad

Cornella de Llobregat

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.mausa.es

Número total de empleados

221

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

48 - 240 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y

## ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Comercio y distribución

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comercialización y Distribución de productos de la construcción y de la carpintería

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Servicio de transporte cada vez más exigente  
Disminución Inversión pública (Obra civil) Financiación externa

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Caída del mercado de la construcción Disminución de precios y margen por disminución de la demanda

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Reproducir el modelo de negocio con expansión de nuevos centros en Cataluña Incrementar la cuota de mercado en áreas de negocio de Alquiler de maquinaria y Carpintería Digitalización / Tecnificación de la compañía: Mejorar la productividad logística basada en tecnología y reingeniería de procesos Mejorar el tiempo del servicio de transporte

## INFORME DE PROGRESO 2021

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El gobierno corporativo de nuestra organización se basa en tres aspectos principales: Responsabilidad, Independencia y Transparencia. La estructura de gobierno está formada por: - Director General - Comité de dirección El cargo de presidente está asignado a Dirección General que ocupa una cargo ejecutivo en la estructura de gobierno.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Los criterios se han basado principalmente en el impacto que tienen los grupos de interés en la actividad económica y estratégica de la organización.

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

Como método de comunicación externa, se ha incluido la publicación en la página Web de la compañía. Como método de comunicación interna hemos publicado el informe en la Intranet de nuestra organización.

## 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

Maderas del Alto Urgel, S.A centra su actividad económica en España, por lo que el alcance de información del Informe de Progreso se centra únicamente en este país.

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

Se han basado en aquellos asuntos que tienen un impacto más significativo respecto a la actividad económica y estratégica de la organización, así como aquellos que pueden ofrecer ventajas competitivas en el sector de nuestra actividad.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

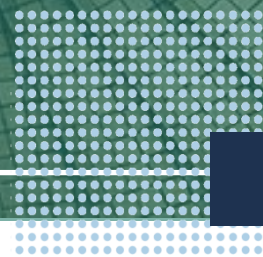
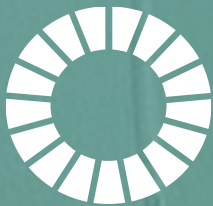
## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No



# METODOLOGÍA



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

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



## INFORME DE PROGRESO 2021

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

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

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

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

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

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

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

---

# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS



12

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



3

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



4

Temáticas contempladas

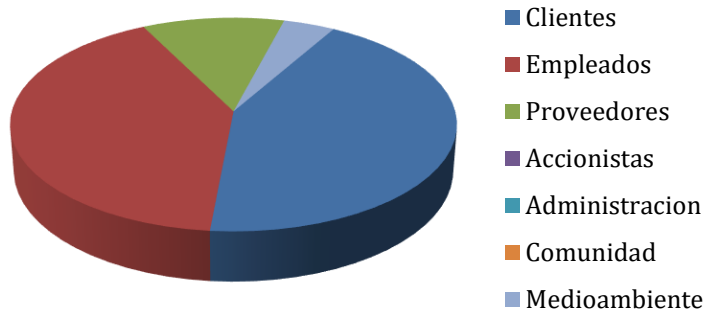
ANTICORRUPCIÓN



2

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés







---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

MAUSA asume que la satisfacción del CLIENTE es un punto fundamental para seguir siendo líder en su sector y orienta sus acciones y comportamientos para hacerlo realizable. Destacamos los siguientes:

- VOLUNTAD DE SERVICIO como sistema de trabajo.
- IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS, siendo conscientes que su crecimiento personal y profesional es la mejor garantía en nuestro éxito sostenido futuro.
- CAPACIDAD INNOVADORA, HONESTIDAD Y CLARIDAD de nuestras actuaciones y la IMPLICACIÓN de nuestros empleados.
- CUMPLIMIENTO de todas las especificaciones, normas y requisitos legales.
- Conseguir la PLENA SATISFACCIÓN de nuestros CLIENTES, ofreciendo unos productos y servicios que satisfagan sus expectativas.
- CONTROLAR sistemáticamente todos los FACTORES RELEVANTES de los que depende la CALIDAD de nuestros productos y servicios.

La evaluación de la satisfacción de los clientes se realiza mediante los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones y abonos: No sobrepasar el 5%. Valor 2021 = 3,89%
- Atención en tienda: Tiempo de espera máximo de 15 minutos del 80% de los clientes. Valor 2021 = 87,73%
- Call Center: % llamadas desbordadas. No sobrepasar el 5%. Valor 2021 = 4,85 %
- Call Center: % llamadas no atendidas. No sobrepasar el 10%. Valor 2021 = 13,37%

En base a estos resultados concluimos que la satisfacción de los clientes en 2021 fue alta.

---

### Código Ético / Conducta - Política

En las relaciones con los clientes deben aplicarse en todo caso los principios de confianza y transparencia. El asesoramiento que se facilite a los clientes será siempre veraz, ofreciendo las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o circunstancias. MAUSA garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los datos de sus clientes, y el cumplimiento de lo establecido en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

### Política de Calidad - Política

En el ejercicio 2021 se ha recertificado el sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015. En este proyecto se ha definido y validado el documento de Política de la Calidad de la organización y su Sistema de Gestión de Calidad.

### Formación - Acción / Proyecto

MAUSA realiza jornadas de formación de productos a clientes con el objetivo de presentar nuevas gamas y hacer visible factores de diferenciación.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

MAUSA ha llevado a cabo la Auditoria Externa del Sistema de Gestión de la Calidad en ISO9001:2015 y ISO45001 con la empresa Bureau Veritas, obteniendo la validación del certificación oficial.

### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Se ha implantado de manera generalizada en el departamento comercial el módulo CRM del ERP de la organización.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias y motivos de abonos para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento

Se ha creado un cuadro de control para medir el nivel de servicio des de los mostradores de las tiendas, así como los pedidos de transporte. Se ha instalado en las tiendas un sistema de gestión de tiquets para controlar y medir los tiempos de atención y servicio.

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

MAUSA ha implantado el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 y ISO45001, obteniendo el certificado oficial. Se ha realizado dos auditorías: - Auditoría Interna (con empresa colaboradora externa) - Auditoría Externa de certificación (Bureau Veritas)

---

## Fomento de la calidad en la entidad

Con el objetivo de obtener la implicación y complicidad de la calidad en los procesos, así como implantar un sistema de mejora continua en la organización, MAUSA se re/certifica anualmente en las normas ISO 9001 y ISO45001. Adicionalmente se ha desarrollado el código ético de la compañía, implementando un canal ético para uso de las partes implicadas.

---

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

MAUSA ha creado el Manual de Calidad e implantado la Norma ISO9001:2015 en sus centros de Cornellà, Montcada y Tarragona

### Código Ético / Conducta - Política

El Código Ético de MAUSA debe servir de guía para la actuación de todo el personal de MAUSA en su desempeño profesional. Sus principios se desarrollan en las políticas, normas y procedimientos internos y representan el compromiso de MAUSA con el cumplimiento de las leyes y de los valores éticos que en ellas se defienden.

### Política de Calidad - Política

MAUSA ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015 y ha obtenido el certificado oficial.

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

La empresa ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 con el objetivo de seguir en un escenario de mejora continua y satisfacción del cliente.

### Certificación ISO 9001:2015 - Acción / Proyecto

MAUSA ha definido el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 incluyendo: - Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA CARPINTERÍA. Centros: Cornellà y Montcada - Exclusiones: 7.3 - Procedimientos establecidos y documentados que cumplen con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. - Interacción de los procesos.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

En el Sistema de Gestión de la Calidad se ha defino el procedimiento de Auditorías que se ha de realizar para la validación del Sistema de gestión.

### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Se ha incluido en el plan Anual de Auditorías Internas la Revisión y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se han creado un sistema de gestión de incidencias referentes a Clientes, Productos, Proveedores y Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de hacer posible su medición.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos

## INFORME DE PROGRESO 2021

realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos. Dentro del sistema de gestión de incidencias de la ISO9001 se gestionan la reclamación de incidencias de clientes siendo un valor de seguimiento y de medición de los Objetivos de la Calidad.

### Documentos adjuntos:

[Certificacio MAUSA ISO9001 2015 Castilla 27 032023.pdf](#)

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

La empresa tiene registradas en la AGPD todas las bases de datos que contienen información sensible de nuestros clientes, así como los sistemas de video vigilancia, ofreciendo las posibilidades ARCO a nuestros clientes. Cada dos años se realizan las consultorías pertinentes para la adecuación a la nueva normativa europea en RGPD y confirmar las políticas de seguridad se adecuan a la norma.

---

### Protección y confidencialidad de datos - Política

MAUSA ha definido un documento de seguridad RGPD con el objeto de implantar la normativa de seguridad de acceso a datos personales. Este documento es de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

MAUSA tiene publicada en la Intranet el Documento de Seguridad que tiene como objeto la recopilación de las normas y de los procedimientos necesarios para aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que han de ser de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan.

### Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

En el ámbito del documento de seguridad de la LOPD, se ha definido un documento específico de seguridad de acceso a los Sistemas de Información para la asignación, distribución y almacenamiento de contraseñas. Este procedimiento describe el Objeto, Ámbito, Sistemática (asignación, distribución, almacenamiento, control acceso no autorizado) y responsabilidades.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

MAUSA realiza auditorías de RGPD de manera bianual.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

MAUSA registra las incidencias de sus clientes en un módulo específico de su Software de Gestión Empresarial (ERP), realizando un seguimiento que se incluye en sus procedimientos de calidad ISO9001.

**Documentos adjuntos:** [Política Proteccion de Datos \(RGPD\)\\_ v1.pdf](#)

---

## Blanqueo o lavado de dinero

Mausa está en contra de cualquier tipo de acción empresarial que se relacione con blanqueo o lavado de dinero. Desde el año 2018 se llevan a cabo reuniones trimestrales del comité de cumplimiento con el objetivo de realizar un seguimiento de la conducta ética de la organización en el desarrollo de su actividad empresarial.

---

### Código Ético / Conducta - Política

MAUSA manifiesta su firme compromiso en la prevención del blanqueo de capitales y de irregularidades en los pagos. En concreto MAUSA manifiesta su firme compromiso en evitar actuaciones que puedan considerarse irregulares en las relaciones con los clientes, proveedores, competidores y autoridades. El personal de MAUSA deberá prestar especial atención a aquellos casos en los que pudiera haber indicios de falta de integridad de personas o de entidades que se relacionan con MAUSA. El personal de

## INFORME DE PROGRESO 2021

MAUSA deberá vigilar los pagos a, o por terceros en metálico que resulten inusuales, los realizados mediante cheque al portador, en divisas o de cuentas residentes en paraísos fiscales.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La empresa mediante comunicados reafirma la responsabilidad que tiene el personal de la empresa en la lucha contra el blanqueo de capitales. El objeto principal es concienciar a el personal de nuestra organización que esta lucha fortalece la economía y los mercados impidiendo la competencia desleal.

### Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Documentos adjuntos: [PRP Codigo Etico MAUSA\\_nov2017.pdf](#)

---

## Relación duradera con los clientes

Para MAUSA es primordial fomentar una relación duradera con nuestros clientes. En las relaciones deben aplicarse en todo caso los principios de confianza y transparencia. El asesoramiento que se facilite a los clientes será siempre veraz, ofreciendo las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o circunstancias. Con este objetivo, los esfuerzos de la organización se centran en suministrar a nuestros clientes de manera eficaz, generando valor y servicios para ellos y facilitando el acceso a todo tipo de materiales, herramientas y servicios relacionados, para la Construcción y la Carpintería.

---

### Normativa Vigente - Política

La empresa ha creado un manual de atención al cliente con el objetivo de informar, comunicar y concienciar sobre los comportamientos que se deben seguir por nuestros empleados en las relaciones comerciales y en concreto con nuestros clientes.

### Código Ético / Conducta - Política

El personal de MAUSA evitará cualquier clase de interferencia o influencia de clientes que pueda alterar su imparcialidad y objetividad profesional. Asimismo, no podrá percibir ninguna clase de remuneración a título personal procedente de clientes. Esta obligación afecta de modo especial al personal que tenga que tomar decisiones sobre las condiciones económicas de los servicios a clientes.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados en los cuales se identifican motivos relacionados con el etiquetado y/o identificación de los productos. .

### Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Mausa ha implantado, dentro de la ISO9001, dos Objetivos de Calidad para medir la satisfacción de cliente: - % del número de reclamaciones + abonos sobre líneas facturadas - Tiempo de espera máximo de los clientes para pedidos de mostrador

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

MAUSA respeta los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo, y está comprometido con la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, discapacidad, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de personal así como la igualdad de oportunidades entre ellos.



### Código Ético / Conducta - Política

El personal de MAUSA no podrá, directamente o a través de persona interpuesta, prometer, ofrecer o conceder ni solicitar o aceptar ventajas o regalos de cualquier naturaleza no justificados que tengan por objeto obtener un beneficio para MAUSA, para sí mismos o para un tercero. En particular, no podrá dar ni recibir cualquier forma de comisión de terceros, como funcionarios públicos, personal de otras empresas, partidos políticos, autoridades, clientes, proveedores, accionistas y socios. Los actos de soborno, expresamente prohibidos, incluyen el ofrecimiento o promesa, directa o indirecta, de cualquier tipo de ventaja impropia, cualquier instrumento para su encubrimiento, así como el tráfico de influencias.

### Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

La empresa está realizando la implantación de la nueva versión de su ERP y conjuntamente se implantará un nuevo Portal del Cliente que ofrecerá mejores servicios, así como seguimiento de los pedidos, siendo una página web adaptada a los dispositivos móviles.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Se han creado buzones físicos de sugerencias en todos los centros de MAUSA que se recogen semanalmente y se registran en los sistemas de información para su seguimiento.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se ha implantado un sistema de registro de incidencias para la gestión de calidad de la ISO9001, así como el requerimiento de informar los motivos de los abonos realizados. Se realiza un seguimiento trimestral de los registros de incidencias y motivos de abonos para analizar las de tipología grave i/o repetitivas con el objetivo de darles una solución definitiva y planificar mejoras en los circuitos.

---

## Información transparente al clientes

MAUSA ha implantado un proyecto de Código Ético con el objetivo de servir como guía para la actuación de todo nuestro personal en su desempeño profesional. Este proyecto responde adicionalmente a las nuevas necesidades de prevención penal establecidas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas

---

### Código Ético / Conducta - Política

En las relaciones con los clientes deben aplicarse en todo caso los principios de confianza y transparencia. El asesoramiento que se facilite a los clientes será siempre veraz, ofreciendo las alternativas disponibles en cuanto a productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades o circunstancias. El personal de MAUSA evitará cualquier clase de interferencia o influencia de clientes que pueda alterar su imparcialidad y objetividad profesional.

### Política de Calidad - Política

La Política de Calidad de MAUSA proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de la Calidad, proporcionar evidencia del compromiso de la Dirección con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, incluir a la organización en un proceso de mejora continua, cumplir con la legislación vigente y con otros requisitos suscritos voluntariamente, así como con las exigencias y requisitos de nuestros Clientes.

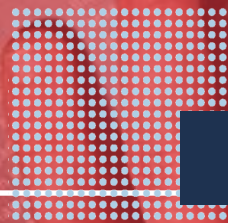
### Documentos adjuntos:

[Politica Calidad MAUSA v5.pdf](#)

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

Madera del Alto Urgel, S.A. vela por el cumplimiento de la normativa de integración de personas discapacitadas, asegurando que un 2% de las vacantes estén reservadas para personas con una discapacidad reconocida superior al 33%.

---

#### Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Mausa vela por el cumplimiento de la normativa de integración de personas discapacitadas, asegurando que un 2% de las vacantes estén reservadas a personas con una discapacidad reconocida superior al 33%.

---

### Conciliación familiar y laboral

MAUSA facilita que los trabajadores puedan realizar pequeñas variaciones en su horario para poder acompañar en cuestiones médicas a familiares directos o a reuniones escolares, con independencia del género. La empresa dispone de cuatro días de vacaciones al año que permite elegir, incluso por fracciones de día, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Adicionalmente se permite modificar el horario durante un período de seis meses para adaptarse a necesidades familiares puntuales.

---

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

MAUSA facilita que sus empleados, con independencia del género, puedan realizar pequeñas variaciones en el horario con el objeto de acompañar a las visitas médicas de sus hijos o a las reuniones escolares. La Empresa dispone de cuatro días de vacaciones anuales que permiten coger por fracciones de día con el objeto de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. La Empresa permite modificar el horario durante un periodo de seis meses para adaptarse a necesidades familiares puntuales.

#### Teletrabajo - Acción / Proyecto

Mausa dispone de un portal de acceso para empleados que ofrece la posibilidad de conectarse a los Sistemas de Información de manera segura y realizar las tareas comerciales. Estas conexiones se utilizan principalmente por el equipo directivo y comercial. Adicionalmente se ha dotado de tablets a todo el equipo comercial.

#### Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

La empresa dispone de un sistema informatizado para la gestión de RR.HH que ofrece diferentes controles y valoraciones sobre los datos de nuestros empleados, guardando la máxima privacidad de la información. En el año 2021 se disponía de los siguientes datos estadísticos: - Jornada reducida: 3% - Teletrabajo: 12%

---

### Formación al empleado/a

La empresa facilita formación sobre las novedades en los productos ofrecidos a los clientes. Durante el año 2018, se ha finalizado la sistematización de la formación mediante planes de formación que mejoren la capacitación de los trabajadores.

---

#### Política de Calidad - Política

MAUSA realiza programas anuales definiendo una planificación de formaciones para sus empleados afines a sus puestos de trabajo. EL objetivo principal es conseguir mejoras tanto en el conocimiento general como en el específico laboral.

#### Formación - Acción / Proyecto

La Empresa facilita formación sobre las novedades en producto y servicio que van apareciendo en el sector. Desde 2015, se ha iniciado la sistematización de la formación mediante planes de formación que mejoren la capacitación de los empleados.

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

MAUSA cuenta con una política de gestión medioambiental y reciclaje y desarrolla su actividad desde el respeto y preservación del medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente. La Empresa se compromete en la promoción de una gestión forestal ambientalmente apropiada, socialmente beneficiosa y económicamente viable de los bosques. Este motivo lleva a realizar la renovación en el 2018 de la certificación FSC.

---

#### Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

MAUSA cuenta con una política de gestión medioambiental y reciclaje y desarrolla su actividad desde el respeto y preservación del medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente. En sus relaciones con proveedores, empresas colaboradoras externas y terceros, el personal de MAUSA transmitirá estos principios y exigirá el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que sean de aplicación en cada caso. Reducción del consulo

---

### Igualdad de género

Velamos para cumplir con la normativa laboral en materia de igualdad de género. Las trabajadoras y trabajadores de empresa pueden acudir a todas aquellas pruebas médicas y cursos necesarios previos a la maternidad. La empresa facilita que los padres puedan disponer de los días de paternidad que marca la normativa en aquellas fechas que

sean más convenientes, conjuntamente con las vacaciones. Los trabajadores y trabajadoras pueden solicitar reducciones de jornada para Guarda Legal de menores sin tener en cuenta el género en el horario de su elección, siempre que no suponga un perjuicio grave para la actividad de la empresa.

En 2021 se ha implantado en nuestra organización el Plan de Igualdad y el protocolo de acoso sexual.

---

#### Medidas de género - Acción / Proyecto

Velamos para cumplir con la normativa laboral en materia de igualdad de género. Las trabajadoras y trabajadores de empresa pueden acudir a todas aquellas pruebas médicas y cursos necesarios previos a la maternidad. La empresa facilita que los padres puedan disponer de los días de paternidad que marca la normativa en aquellas fechas que sean más convenientes, conjuntamente con las vacaciones. Los trabajadores y trabajadoras pueden solicitar reducciones de jornada para Guarda Legal de menores sin tener en cuenta el género en el horario de su elección, siempre que no suponga un perjuicio grave para la actividad de la empresa.

---

### Ambiente laboral

La empresa promueve un clima laboral basado en el trabajo en equipo, la autonomía y la capacidad de decisión en las tareas dentro de las posibilidades de cada puesto de trabajo y la estabilidad laboral.

---

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

En MAUSA entendemos que la seguridad y la salud de nuestros empleados, colaboradores, proveedores y clientes son de una importancia capital para conseguir un puesto de trabajo más seguro y la confianza de la sociedad. Principalmente por este motivo MAUSA ha implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, basado en la Norma Internacional



## INFORME DE PROGRESO 2021

ISO45001.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Para los nuevos empleados de MAUSA se realizan una serie de gestiones de comunicaciones y entregas. Como ejemplo podemos destacar las siguientes: 1. Manual de bienvenida 2. Curso Riesgos Laborales Online 3. Ficha descripción del Puesto de trabajo 4. Soporte formativo Evaluación de Riesgos del Puesto de Trabajo 5. Equipos de emergencia del centro que corresponda Para el personal que use maquinaria: 6. Uso del cinturón de seguridad. 7. Fichas técnicas de les maquinas que tengan que utilizar Para el personal del Departamento de Carpintería 8. Manual FSC

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

La Empresa promueve un clima laboral basado en el trabajo en equipo, la autonomía y la capacidad de decisión en las tareas dentro de las posibilidades de cada puesto de trabajo y la estabilidad laboral.

### Formación - Acción / Proyecto

Para MAUSA la formación de sus empleados es fundamental para conseguir los objetivos de calidad establecidos en la organización. FORMACIÓN CONTINUA: Formación Anual - Determinación de necesidades formativas: El responsable del trabajador, según los objetivos de la empresa, los requisitos del puesto de trabajo, el análisis de las incidencias y la evolución del trabajador, define las necesidades formativas y comunica estas necesidades al Responsable del Plan de Formación. - Establecer acciones formativas definitivas: El Responsable del plan de formación determina prioridades formativas en base a las necesidades detectadas, los objetivos de la empresa y el presupuesto asignado. Con ello establece el plan de formación anual provisional, que define qué formaciones se realizarán, qué objetivo tienen y a qué trabajadores van dirigidas. - Establecer las actividades formativas concretas: Considerando las características de los trabajadores a los que se dirige la formación, el Responsable de Formación junto con el de los trabajadores definirán las acciones concretas a realizar: modalidad de formación (presencial, a distancia, on-line,...), duración, tipo de proveedor (interno o externo)

y calendario provisional (horario y plazos) - Definición del Plan Anual de Formación: El Responsable de Formación establece el Plan Anual de Formación Para cada puesto de trabajo existen la Ficha de Perfil de PdT, dónde se describen de forma detallada las funciones encomendadas, la formación, competencias, conocimientos y habilidades necesarios para su desempeño.

### Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de Seguimiento

El responsable de PRL realiza evaluaciones de riesgos laborales de manera continua de las diferentes definiciones de puestos trabajo de la compañía, Estas evaluaciones se validan con la empresa externa contratada para su seguimiento.

### Documentos adjuntos:

[PRL07 MDP Manual benvenida v08.pdf](#)

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La Empresa está trabajando activamente para mejorar la Seguridad en los puestos de trabajo. Durante el año 2021 se ha conseguido la recertificación en ISO45001.

---

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

La Dirección de MAUSA tiene en la Prevención de Riesgos Laborales un punto estratégico de su Sistema de Gestión Empresarial. Nuestro personal es uno de los valores principales en los que basamos nuestro trabajo y crecimiento, por lo que garantizar su Seguridad y Salud mediante procedimientos y normativas propias o de clientes, la aplicación de la normativa vigente y otros requisitos de aplicación, así como establecer un entorno de trabajo sano y saludable forma parte de nuestra Misión.

### PRL - Política

La empresa ha incorporado en el 2015 una persona responsable en PRL con el objetivo de potenciar la formación e información, promover y dinamizar la

## INFORME DE PROGRESO 2021

implantación en las acciones preventivas, así como transmitir a nuestros agentes principales la presente política.

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

MAUSA garantiza a sus trabajadores la vigilancia periódica de su Salud en función de los riesgos relacionados con su trabajo mediante revisiones anuales y formaciones adicionales.

### **Plan de Formación y Desarrollo - Política**

MAUSA dispone de un plan de formación anual para todos sus empleados con relación a la salud e higiene en el lugar de trabajo. Este plan se revisa anualmente y se planifica refuerzos y revisiones de formación para cada empleado en períodos de 2-3 años.

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

La empresa ha incorporado desde 2015 una persona responsable en PRL con el objetivo de potenciar la formación e información, promover y dinamizar la implantación en las acciones preventivas, así como transmitir a nuestros agentes principales la presente política.

### **Certificación ISO45001 - Acción / Proyecto**

Se ha renovado la recertificación en ISO45001 durante el ejercicio 2021.

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

Se realizan las auditorías a todos los puntos pertinentes dentro de las auditorías oficiales de ISO45001.

### **Informe de Accidentalidad - Herramienta de Seguimiento**

Se realizan seguimientos semestrales - anuales realizando el seguimiento de tipologías así como umbrales permitidos de las mismas mediante hojas de cálculo.

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

La responsable de PRL realiza seguimientos periódicos y cierre de incidencias conjuntamente con los responsables de las áreas afectadas. Se obtienen mediante hojas de cálculo las incidencias recurrentes, así como las áreas.

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

En el ejercicio 2019 el 83% de los empleados de MAUSA recibieron formación.

### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

Se de indicadores semestrales/anuales por departamentos y centros.

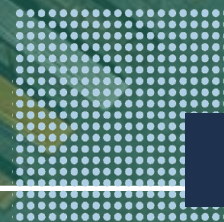
### **Documentos adjuntos:**

[PRL01\\_R01\\_Politica\\_PRL\\_v3.pdf](#)

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores



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

Se ha realizado reuniones de sensibilización con el departamento de compras para incluir criterios RSE en la selección de proveedores. Es una cuestión que se debe implantar de manera general en las negociaciones de los directores de compras y definir para MAUSA los criterios fundamentales de exigencia RSE.

---

#### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Dentro del proyecto de certificación ISO9001, se incluye como punto adicional a tener en cuenta en la selección de proveedores, los criterios fundamentales de exigencia RSE.

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

MAUSA se compromete a que los procesos de selección de proveedores se ajusten a criterios de objetividad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés, influencia o favoritismo en su selección. El personal no podrá aceptar ninguna clase de remuneración a título personal procedentes de proveedores de MAUSA. Esta obligación afecta de modo especial al personal que tenga que tomar decisiones sobre compra y contratación de servicios.

#### Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Se han definido e implementado la evolución y homologación de proveedores dentro del proyecto de la ISO9001:2015. Adicionalmente se ha comunicado los métodos de homologación en la página web de MAUSA ([www.mausa.es](http://www.mausa.es)).

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

.

---

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Se ha implantado en la organización el procedimiento para Evaluación de proveedores como aspecto fundamental en la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001. Esta evaluación se realiza anualmente, informando de los criterios de evaluación en nuestra página web.

---

#### Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

En el procedimiento de Seguimiento de Proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9901 se incluyen los criterios de homologación de los proveedores de productos y servicios. La homologación se realiza anualmente. Si las incidencias detectadas en recepción de productos es de un máximo del 5% se realiza una homologación automática por el sistema. En caso contrario el proveedor se analiza en la revisión anual de proveedores. Esta política de evaluación esta publicada en la página Web de MAUSA.

---



### Relación duradera con los proveedores

MAUSA considera a sus proveedores como agentes colaboradores principales para su actividad económica. La empresa ha implementado la certificación ISO9001:2015 y como procedimientos adicionales ha definido los procedimientos de compras y seguimiento de proveedores para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones y seguimiento, así como potenciar las relaciones colaborativas y confianza a largo plazo.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

El personal no podrá aceptar ninguna clase de remuneración a título personal procedentes de proveedores de MAUSA. Esta obligación afecta de modo especial al personal que tenga que tomar decisiones sobre compra y contratación de servicios. La información facilitada por el personal de MAUSA a los proveedores será veraz y evitará que pueda inducir a error o engaño. Los precios y las informaciones presentadas por los proveedores en un proceso de selección serán tratados confidencialmente y no se revelarán a terceros salvo consentimiento de los interesados.

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

La empresa ha implementado la certificación ISO9001 y ha definido los procedimientos de compras y seguimiento de proveedores para garantizar la homogeneidad de las evaluaciones y seguimiento, así como potenciar las relaciones colaborativas y confianza a largo plazo.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

En el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se ha creado un sistema de gestión de incidencias de proveedores para registrar incidencias y no conformidades.

El responsable de la incidencia realiza su seguimiento hasta su cierre.

Anualmente se realiza un análisis de las diferentes tipologías y en casi necesario se crean acciones correctivas para su resolución.

---

### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

Como un punto a tener en cuenta en la negociación y comparación de proveedores durante el ejercicio 2018 se ha actualizado el apartado específico en el ERP de la compañía con el objetivo de hacer visible y mejorar el conocimiento en materia RSE.

---

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

MAUSA cuenta con una política de gestión medioambiental y reciclaje y desarrolla su actividad desde el respeto y preservación del medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente. En los procedimientos de compras del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 se ha definido la política RSE de los proveedores como elementos adicionales a tener en cuenta para su evaluación. En sus relaciones con proveedores, empresas colaboradoras externas y terceros, el personal de MAUSA transmitirá estos principios y exigirá el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que sean de aplicación en cada caso.

## INFORME DE PROGRESO 2021

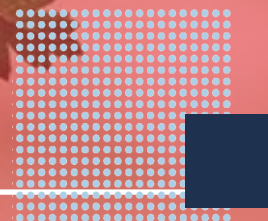
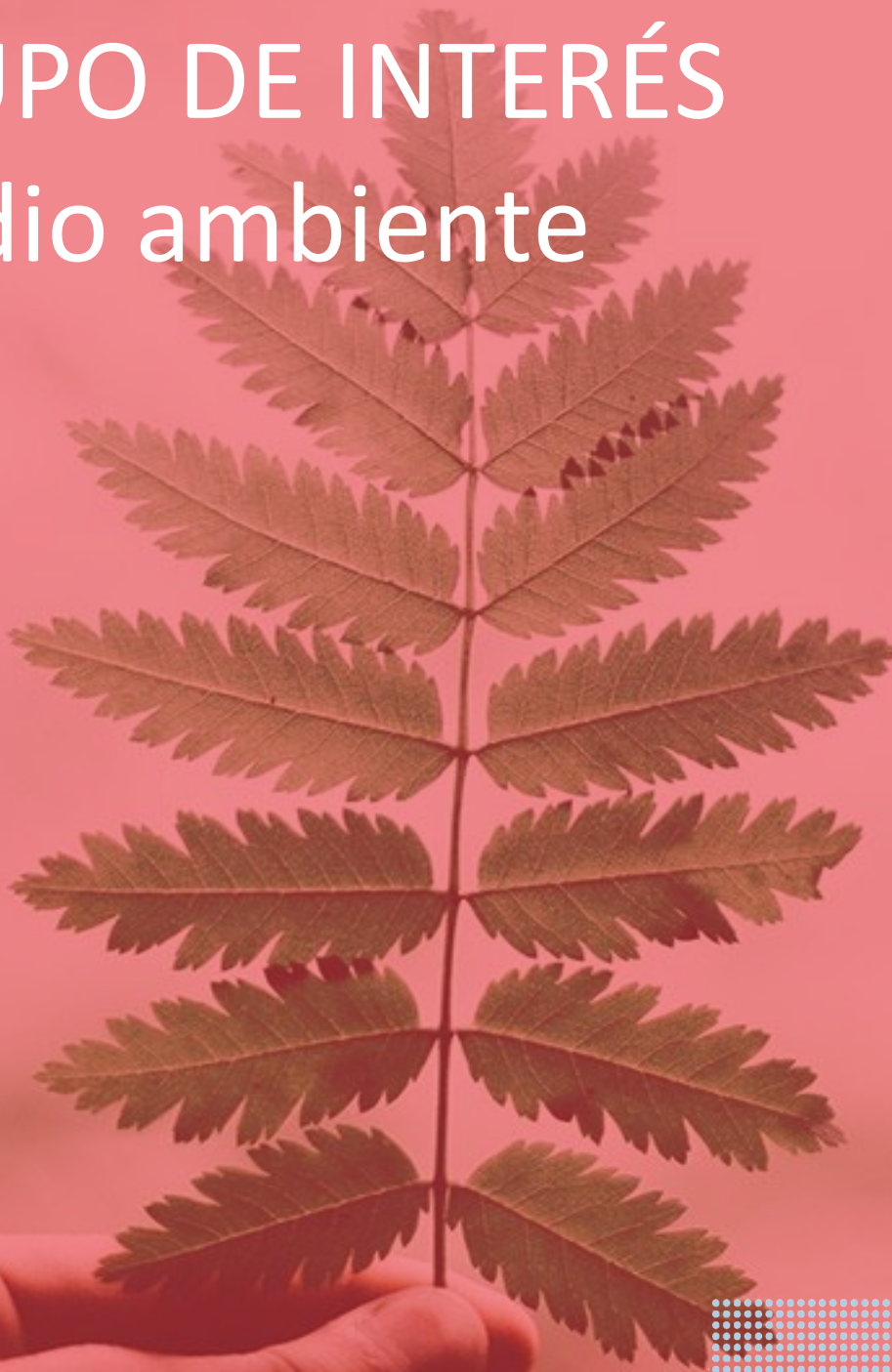
### **Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento**

En el procedimiento de Seguimiento de Proveedores del Sistema de Gestión de la Calidad ISO9901 se incluye la evaluación anual de los proveedores críticos para el desarrollo del negocio, así como todos aquellos que tengan un volumen de incidencias superiores al porcentaje máximo de incidencias aceptadas según la definición de la regla empresarial de incidencias de proveedores.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

MAUSA es consciente que tanto la entidad como su personal debe actuar en todo momento de acuerdo con la normativa aplicable en cada caso y esforzarse en minimizar el impacto medioambiental derivado de sus actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición, procurando un uso eficiente de los mismos.

Como resultado de esta concienciación, MAUSA ha obtenido la certificación ISO14001 en todos sus centros, así como la certificación PEFC.

---

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

MAUSA cuenta con una política de gestión medioambiental y reciclaje y desarrolla su actividad desde el respeto y preservación del medio ambiente, cumpliendo o excediendo los estándares establecidos en la normativa medioambiental que sea de aplicación y minimizando el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente.

---

### 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

MAUSA ha llevado a cabo un estudio sobre la aplicación de la tecnología LED en sus centros. Este estudio ha revertido unos resultados positivos por lo que la empresa está procediendo a introducir esta tecnología en todos sus centros.

Se ha optado por un consumo de energía eléctrica 100% renovable.

Durante el ejercicio 2021 se ha generalizado el uso en la organización de Office365 incluyendo Microsoft Teams como solución de comunicación y reuniones virtuales.

---

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2

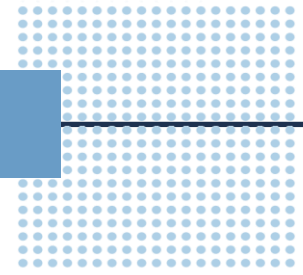
MAUSA ha decidido iniciar una consultoría externa en ISO14001 en la que entre otros controles se incluirá el cálculo y compensación de las emisiones en CO2.

Se ha decido ir incorporando en nuestra flota camiones propios camiones de gas para reducir las emisiones de CO2. En el 2021 se han incorporado dos camiones de esta tecnología.

---







# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



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

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

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

**Indicador GRI:** 406

---

### Conciliación familiar y laboral



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

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

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

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

---

### Formación al empleado/a



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

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

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

**Indicador GRI:** 404

---

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



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

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

---

### Igualdad de género



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

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

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

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

## 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:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 403

## 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.

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

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

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

### Relación duradera con los proveedores



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

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

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

**Indicador GRI:** 102-9

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

---

## Cientes

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



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

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

---

### Fomento de la calidad en la entidad



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

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

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

**Indicador GRI:** 416

---

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



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

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

**Indicador GRI:** 418

---

### 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

---

### Relación duradera con los clientes



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

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

---

## Accesibilidad de los productos y servicios



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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura,10 | Reducción de las desigualdades

## Información transparente al clientes



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

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

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

**Indicador GRI:** 417

## Medioambiente

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



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

**ODS relacionado:** 14 | Vida Submarina,15 | Vida de ecosistemas terrestres

**Vinculación Ley:** I: Información sobre cuestiones medioambientales

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



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

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

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

**Indicador GRI:** 302-4

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



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

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

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

**Indicador GRI:** 305-1, 305-2, 305-3









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

# INFORME DE PROGRESO

—  
2021

