

# Informe de sostenibilidad 2021



# Índice

## Sobre este informe

01.	PÁG 08	06.	PÁG 34
Mensaje del Consejero Delegado		Calidad, innovación y sostenibilidad de nuestros productos y procesos	
02.	PÁG 12	07.	PÁG 46
Grupo Puma en 2021		Cercanía y confianza con nuestros clientes	
03.	PÁG 14	08.	PÁG 51
Quiénes somos		Bienestar y desarrollo de nuestros empleados	
04.	PÁG 18	09.	PÁG 58
Gobierno corporativo y gestión responsable		Fundación Grupo Puma	
05.	PÁG 28	10.	PÁG 62
Estrategía de sostenibilidad		Índice de contenidos GRI	

# Sobre este informe

## Criterios que rigen la elaboración del Informe

La información se reporta de acuerdo con los principios de calidad y definición de contenidos establecidos por GRI.

Principios para la definición del contenido del informe	Principios para la calidad del informe
 Inclusión de los grupos de interés	 Precisión
 Contexto de sostenibilidad	 Equilibrio
 Materialidad	 Claridad
 Exhaustividad	 Comparabilidad
	 Fiabilidad
	 Puntualidad

El informe se ha elaborado con la implicación y participación de diferentes áreas responsables del Grupo Puma a través de un proceso interno de recogida y contraste de información, con indicadores y datos de medición cuantitativa y cualitativa que se desarrollan a lo largo del presente documento.

El presente Informe de Sostenibilidad integra los principales resultados de Grupo Puma en 2021 en el ámbito del desarrollo sostenible y la gestión responsable del impacto de su actividad en las personas y el planeta.

La compañía realiza por primera vez este ejercicio de reporte de manera voluntaria como parte de su compromiso con la transparencia hacia sus grupos de interés. El informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

## Contenidos del Informe

Los contenidos incluidos en este informe se han definido a partir de un Estudio de Materialidad, que nos ha permitido determinar los temas relevantes para el desarrollo del negocio y para los grupos de interés.

En la elaboración del estudio de materialidad se han seguido los criterios establecidos por GRI y se ha integrado tanto la visión interna de la compañía como la participación externa de los grupos de interés.

*Puede consultarse el Estudio de Materialidad completo en el apartado “Estudio de materialidad”.*

## Alcance de la información

La información reportada hace referencia a la actividad y principales resultados de la compañía en España en el ejercicio fiscal 2021, integrando su desempeño en el ámbito económico, social y medioambiental.

El alcance de la información reportada corresponde a Grupo Puma y todas las entidades que la conforman.



# Estudio de materialidad

En 2021, con el objetivo de definir nuestra estrategia de sostenibilidad realizamos el primer estudio de materialidad de Grupo Puma.

*Este análisis, tiene como objetivo identificar y priorizar los principales temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los que impactamos como compañía y que nos impactan en nuestro desempeño.*

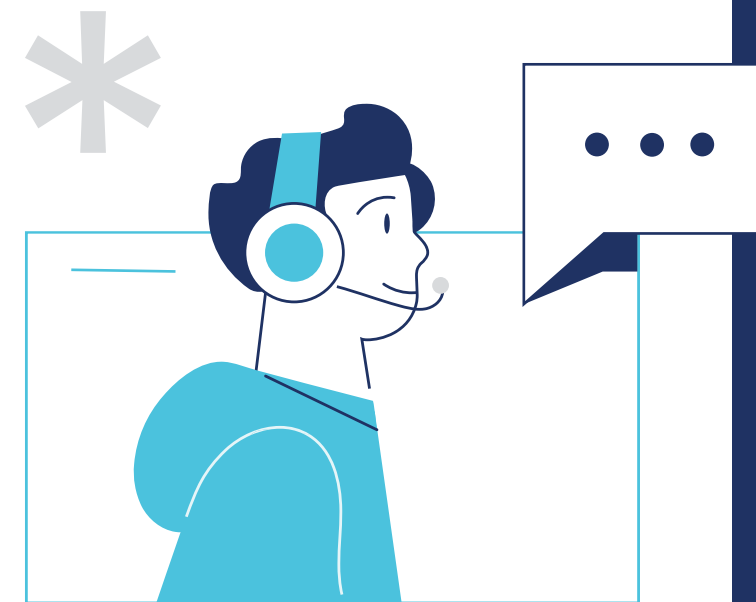
Además, integra la visión y las expectativas de nuestros principales grupos de interés respecto a nuestro triple impacto ASG.

De esta forma, el análisis de materialidad nos permite tener una visión global de nuestro negocio y del entorno en el que operamos para alinear y orientar nuestro enfoque estratégico de sostenibilidad con las necesidades de nuestros empleados, clientes, proveedores y sociedad en general.

El estudio de materialidad se ha llevado a cabo en tres fases:

## 1. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES

Para la identificación de los temas relevantes se llevó a cabo un análisis de más de 70 fuentes de información tanto corporativas como externas (tendencias en sostenibilidad y reputación, tendencias del sector y regulación, entre otras).



## 2. PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS RELEVANTES

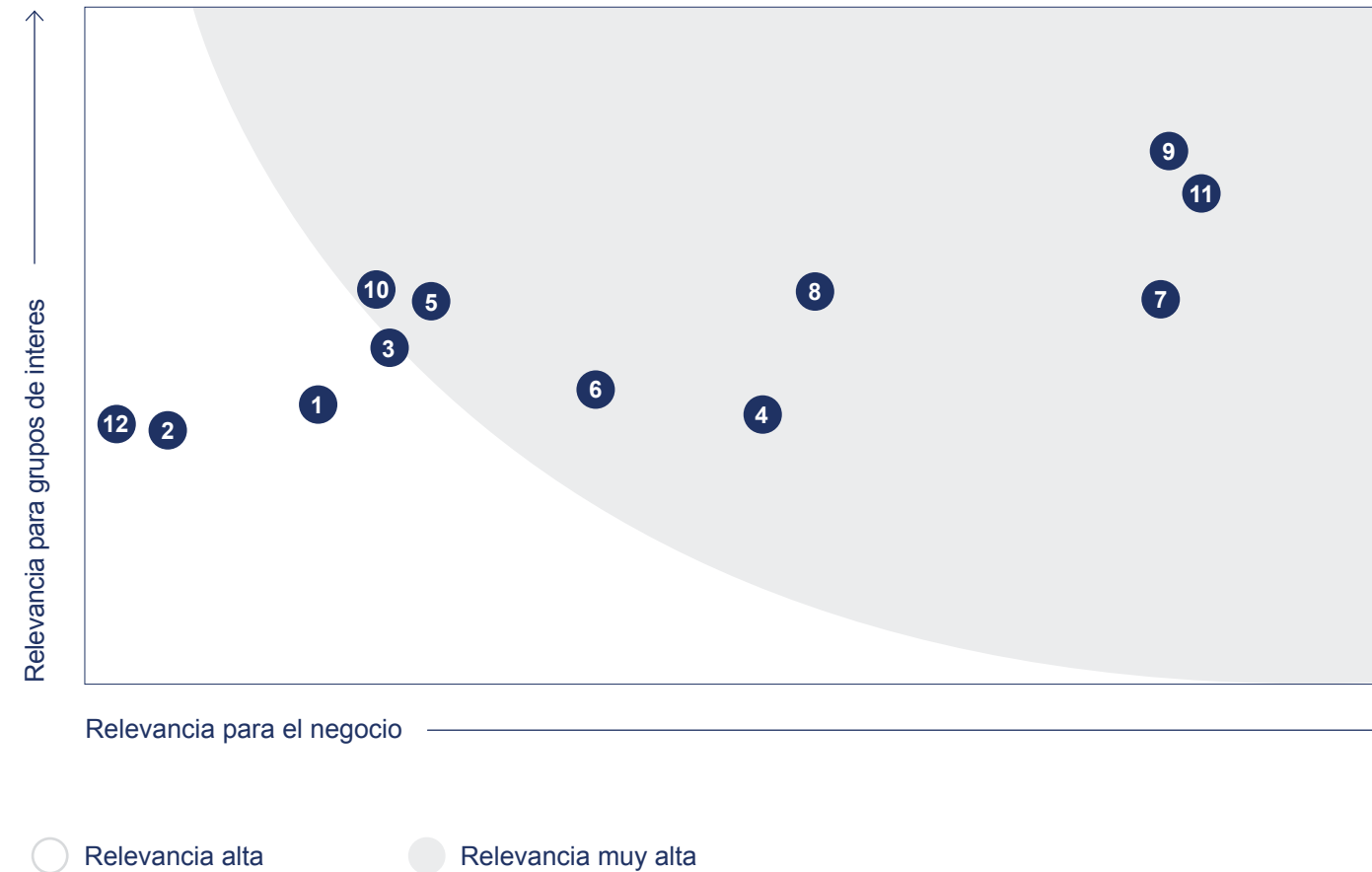
Los temas identificados se consultaron a través de encuestas y entrevistas en profundidad a los principales grupos de interés del Grupo, con el objetivo de determinar el impacto y la relevancia de cada asunto material.

En este sentido se realizaron más de 170 consultas a clientes, empleados y proveedores, además de entrevistas al CEO y a los responsables de las áreas de I+D, Producción, Recursos Humanos, Calidad y Medioambiente, Jurídico y Comercial. También se realizaron como análisis complementarios un estudio de tendencias sociales y en sostenibilidad, así como un benchmarking sectorial.



## 3. MATRIZ DE MATERIALIDAD

Los resultados de las consultas se consolidan en una matriz de materialidad en la que se incluyen los temas con una relevancia superior al 60%, a gestionar de forma estratégica por Grupo Puma. En el presente informe se reporta información detallada sobre la gestión y desempeño de estos asuntos.



## TEMAS MATERIALES

1. Ética y pautas de conducta
2. Gobierno Corporativo
3. Prevención de riesgos y cumplimiento normativo
4. Producción y procesos sostenibles
5. Alta tecnología aplicada
6. Calidad y gestión del impacto ambiental
7. Agilidad distribución y red de ventas cualificada
8. Relación con proveedores y contratistas
9. Satisfacción de los clientes y fidelidad
10. Formación interna y desarrollo de competencias
11. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo
12. Compromiso con la comunidad

# 01. Mensaje del Consejero Delegado



Me complace presentar el **primer Informe de Sostenibilidad de Grupo Puma**. Un ejercicio voluntario que es muestra de nuestro compromiso decidido de continuar avanzando hacia un modelo de empresa y de relación con nuestros grupos de interés más sostenible con el planeta y las personas.

Con este objetivo, en 2021 hemos trabajado para definir nuestra **estrategia de sostenibilidad** que establece nuestras prioridades en los próximos años en materia de impacto social, ambiental y de gestión responsable. En este proceso, hemos involucrado a nuestros empleados, clientes y proveedores con el objetivo de seguir construyendo la sostenibilidad en Grupo Puma respondiendo a las expectativas de nuestro entorno.

Esta reflexión compartida con nuestros grupos de interés nos inspiró y motivó a continuar nuestro crecimiento como empresa enfocándonos en

*ofrecer soluciones constructivas a través de la tecnología y la innovación que ayuden a mejorar el bienestar de las personas hacia un futuro sostenible.*

Un reto que adquirimos desde los orígenes del Grupo centrandó nuestra estrategia en la cercanía a nuestros proveedores y clientes. La localización de los 22 centros de producción y distribución implantados en la península nos permiten operar en radios de distancias reducidos, con la consecuente menor huella de carbono en el transporte y afianzar el compromiso de la empresa con la sostenibilidad. Compromiso que también se vio materializado en su día con la implantación de un sistema de gestión medioambiental en línea con la norma ISO 14001 y con la certificación de todas las Declaraciones Ambientales de nuestros productos, siendo pioneros en el sector.

*Este año 2021, dando un paso más, hemos formalizado nuestra adhesión a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas*

comprometiéndonos a respetar sus 10 principios en materia de derechos humanos, medioambiente, derechos laborales y lucha contra la corrupción, así como a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Estamos orgullosos de presentar nuestro primer informe de sostenibilidad, donde se asientan las bases de nuestra



Comunicación sobre el Progreso (COP) al Pacto Mundial que reportaremos anualmente.

Durante este último año hemos hecho frente a numerosos retos derivados de la pandemia en la que aún nos encontramos inmersos. Ante estos desafíos Grupo Puma ha sabido responder y adaptarse.

## Hemos trabajado para digitalizar nuestros canales de relación con nuestros clientes

con el principal objetivo de acompañarlos en su día a día, afianzando su confianza y demostrando nuestro compromiso con el mejor servicio y calidad.

Por otro lado, a lo largo de 2021 nos hemos enfrentado a la escasez de materia prima y a la subida de costes que previsiblemente continuarán durante todo este año. **Nuestra relación con proveedores y colaboradores está siendo crucial para asegurar el servicio y suministro** a los clientes y que esta situación les afecte en la menor medida posible.

**Proteger la salud de nuestros empleados** ha sido una prioridad en este periodo. Hemos trabajado para retomar la actividad habitual priorizando siempre entornos de trabajo

seguros con la implementación de medidas para evitar los contagios en los centros de trabajo. Además, hemos avanzado en el desarrollo de nuevos canales de comunicación como el Portal del Empleado para potenciar la eficiencia y cercanía en la relación de los trabajadores con la empresa.

En este contexto, tanto a nivel de sociedad en general, como en nuestro sector en particular, somos más conscientes que nunca de la necesidad de **proteger nuestro planeta y sus recursos naturales** para frenar y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático. En Grupo Puma estamos comprometidos con reducir nuestra huella ambiental, y lo demostramos con acciones como el consumo del 100% de energía proveniente de fuentes renovables, reduciendo el consumo de electricidad por tonelada producida, instalando fuentes de energía renovables propias e innovando en todas las áreas de la empresa persiguiendo objetivos concretos para disminuir nuestra huella.

Finalmente, cabe destacar la importante labor que realiza

## nuestra Fundación Grupo Puma por el impulso de la formación especializada de calidad y la investigación para la innovación en el sector

En 2021 la Fundación ha colaborado con más de 30 entidades sociales para paliar las consecuencias económicas de la pandemia entre las familias más desfavorecidas, como Cáritas o el Banco de Alimentos.

Asimismo, ha continuado cooperando con instituciones responsables de nuestro patrimonio nacional edificado, contribuyendo a su mantenimiento y buena conservación, con la finalidad de mantener un buen estado de uso e interpretación para las siguientes generaciones.

Os animo a seguir leyendo el presente informe para conocer en profundidad nuestros principales hitos del año y nuestros compromisos a futuro para mejorar el bienestar de las personas hacia un futuro sostenible.

Atentamente,

**Francisco Jiménez San Martín,**  
Consejero Delegado

# 02. Grupo Puma en 2021

## Impacto Económico



**+ 17%** incremento en ventas



Contribución fiscal el doble a **2020**



Primer fabricante de morteros a nivel nacional con una cuota superior al **20%** (Alimarket)



**18** fábricas a nivel nacional  
**+ 2** centros de producción



Fábricas en Portugal, Argelia, Marruecos, India y Costa Rica



Exportación a más de **50 países** de los **5 continentes**

## Impacto Social



**400** empleados



**+ 9,6%** vs **2020**



**92%** contratación indefinida



**4%** de los resultados invertidos en formación para empleados



Más de **2.000** proveedores, el **98%** nacionales y locales



Incremento en la inversión de proveedores del **29,8%**



Colaboración con **33** entidades a través de la Fundación Grupo Puma

## Impacto Ambiental



**1.014.086 kg de CO<sub>2</sub> emisiones evitadas** gracias al uso de energías renovables



**100%** de la energía consumida proviene de energías renovables



**100%** gama de productos con Declaración Ambiental



Implantación de fuentes de energía propias en parte de nuestras plantas



**-3,7%** reducción del consumo de papel por tonelada producida



**-7,8%** reducción del consumo de plástico por tonelada producida

# 03. Quiénes somos

Grupo Puma está compuesto por un conjunto de empresas especializadas en la fabricación y comercialización de morteros y materiales para la construcción.

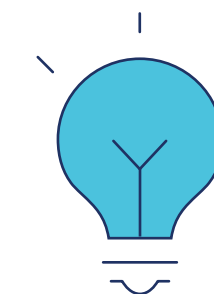
Con más de cuarenta años de experiencia en el sector, ofrecemos una amplia gama de productos de excepcional y reconocida calidad a nuestros clientes, fruto de un cuidadoso estudio de sus componentes y cualidades.



## 3.1. Visión, misión y valores

### NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer soluciones constructivas a través de la tecnología y la innovación que ayuden a mejorar el bienestar de las personas hacia un futuro sostenible.



### NUESTRA VISIÓN

Grupo Puma tiene una visión muy clara y se esfuerza por ser líder en el mercado de la construcción, apostando por la calidad, el servicio y la cercanía al cliente.

### NUESTROS VALORES

**Compromiso** con la calidad, el cliente, los empleados, los proveedores, la sociedad y el medioambiente.

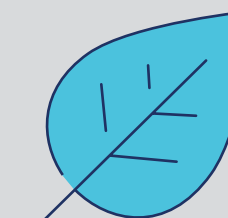
**Buena relación calidad-precio** que nos permite mantener la fidelidad de nuestros clientes y la excelencia en nuestros servicios y productos.

**Cercanía con el cliente** a través de nuestra amplia red de producción y distribución, que nos permite ofrecer un servicio único en el sector.

**Innovación continua** en productos y procesos a través de la inversión en I+D, tecnología y el desarrollo de nuevo talento especializado.

**Sostenibilidad y Responsabilidad Social**, trabajamos hacia una construcción responsable para las personas y el planeta, buscando materiales y soluciones que mejoren la sostenibilidad de los espacios en los que vivimos.

**Asumir nuestra responsabilidad** como líderes del mercado y ser protagonistas de los cambios y transformaciones necesarias.





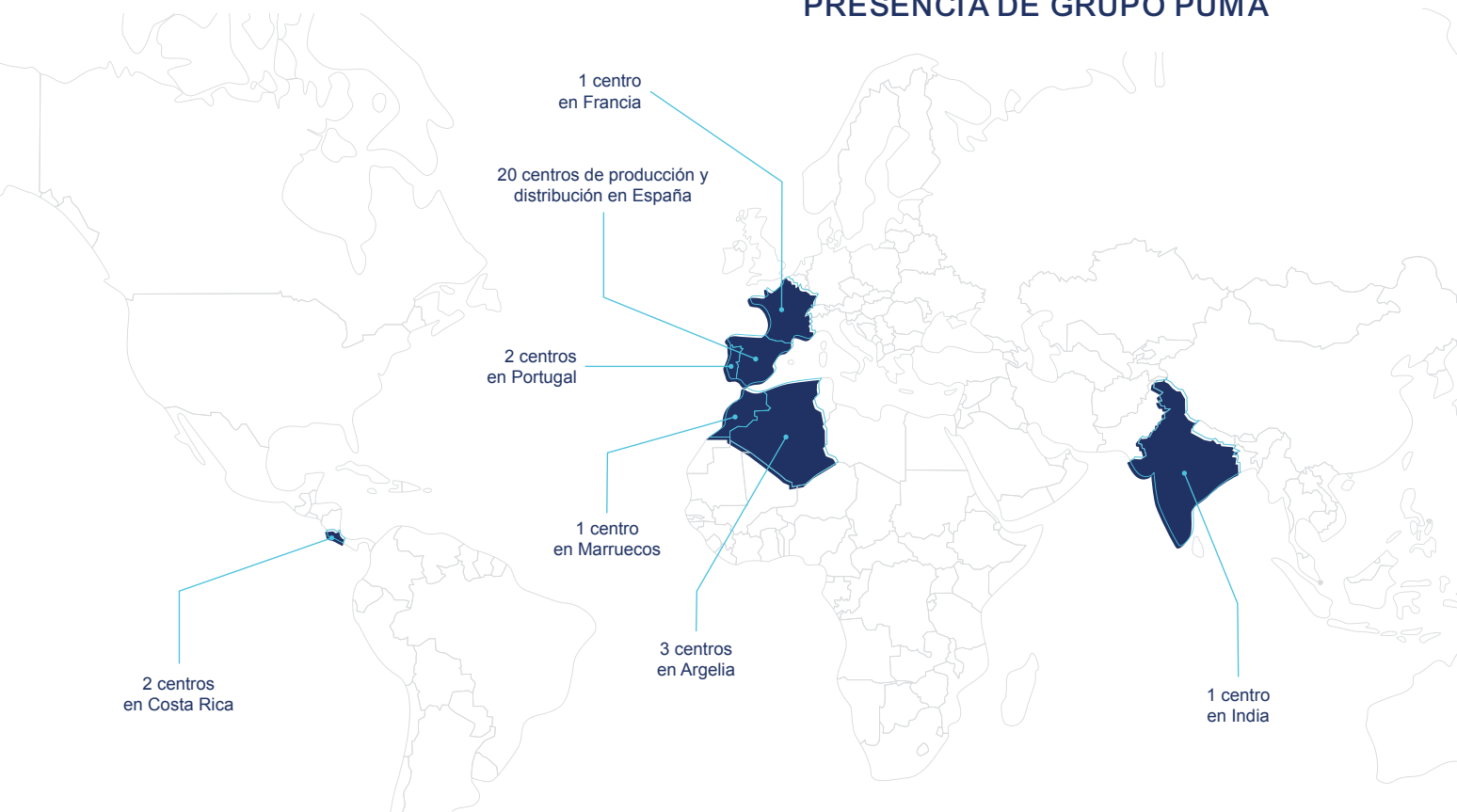
## 3.2. Modelo de negocio

Nuestro modelo de negocio está centrado en trabajar con materias primas seleccionadas para fabricar adhesivos y morteros de la más alta calidad utilizando soluciones tecnológicas e innovadoras.

Contamos con una amplia red de distribución y una producción flexible que nos permite garantizar una comercialización ágil y rápida a cualquier punto de la geografía española.

Además, ofrecemos asesoramiento técnico de calidad a los profesionales a través de nuestra red de ventas, prescriptores y técnicos altamente cualificados e instruidos mediante programas de formación continua.

### PRESENCIA DE GRUPO PUMA



### NUESTRA GAMA DE PRODUCTOS

El equipo de investigación de Grupo Puma trabaja en el desarrollo continuo de nuevas fórmulas que mejoren las propiedades, minimicen los costes, reduzcan el impacto ambiental y permitan una sencilla aplicación.

Todos nuestros productos están testados en laboratorio y se someten a un riguroso control de calidad para asegurar su eficacia y fiabilidad.

Actualmente, Grupo Puma exporta a más de 50 países una amplia gama de productos que abarca diferentes sectores dentro de la construcción.

	Adhesivos		Pavimentos ligeros
	Morteros para juntas		Soluciones de rehabilitación
	Morteros monocapa		Soluciones de rehabilitación ligera
	Morteros de revestimiento		Aditivos e imprimaciones
	Morteros de decoración		Pinturas de caucho acrílico
	Morteros especiales		Pinturas
	Línea Cal		Línea paisajismo
	Aislamientos		Asfálticos
	Pavimentos		Gama yeso

## 3.3. Alianzas sectoriales

Grupo Puma es una empresa activa dentro del sector de la construcción, cuyo objetivo es promover y estar a la vanguardia en los procesos y soluciones que impulsen al sector y mejoren el bienestar de las personas.

Por ello, impulsamos un ecosistema colaborativo con distintas compañías y entidades especializadas del sector.

**SGBC:** Spain Green Building Council (Consejo de Construcción Verde España) para desarrollar y adaptar los productos y recursos de la certificación LEED al contexto nacional

**GBCe:** Green Building Council España para impulsar la construcción sostenible en España

**AECOC:** Asociación Española de Codificación Comercial

**ANFAPA:** Asociación de Fabricantes de Morteros y SATE

**ANDIMAC:** Asociación Nacional de Distribuidores de Cerámica y Materiales de Construcción

**ARPHO:** Asociación de Reparación, Refuerzo y Protección del Hormigón

**ANERR:** Asociación Nacional de Empresas de Rehabilitación y Reforma

**ACE:** Asociación de Consultores de Estructura

**AEPC:** Asociación Española de Pavimentos Continuos

**FICAL:** Fórum Ibérico de la Cal

**AISLA:** Asociación de Instaladores de Aislamiento



# 04. Gobierno corporativo y gestión responsable

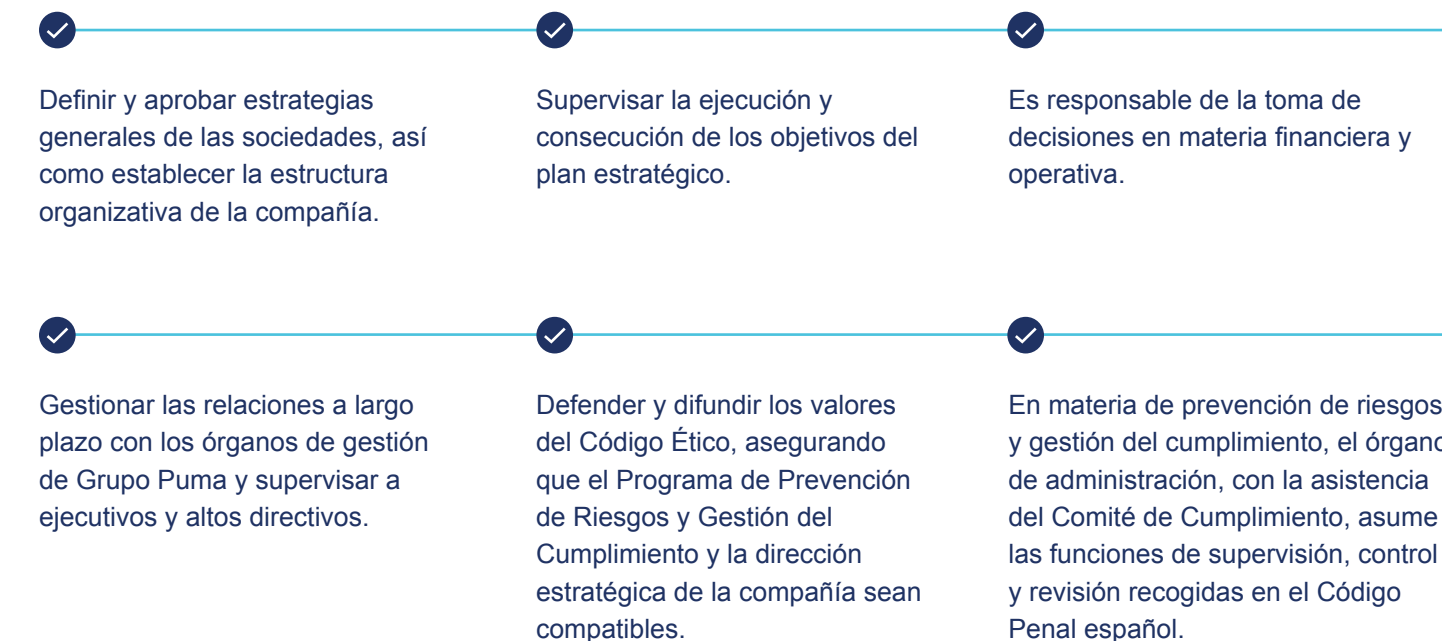
## 4.1. Estructura de gobernanza

Grupo Puma está constituido por una serie de entidades dedicadas a la fabricación y comercialización de materiales para la construcción.

### ADMINISTRACIÓN

Nuestra estructura de gobernanza responde a la figura de un Presidente no ejecutivo, el CEO de la compañía como responsable de las funciones de gestión, gobierno y representación del Grupo y un Comité de Dirección que recoge todas las áreas ejecutivas de la empresa.

#### Principales funciones de la administración



### Composición del Comité

El Comité está compuesto por el órgano de administración, los directores de cada uno de los departamentos centrales del Grupo y los gerentes de cada una de las sociedades.

- CEO
- Departamento de Marketing
- Departamento Jurídico y de cumplimiento normativo
- Departamento de Sistemas
- Departamento Técnico / I+D+I
- Departamento de Recursos Humanos, PRL, Calidad y Medioambiente
- Departamento Financiero
- Departamento de Producción
- Departamento de Administración Central
- Departamento de Operaciones y Logística
- Dirección Comercial

### Principales funciones del Comité

Asignar los recursos necesarios para establecer, evaluar, mantener y mejorar el programa en cada una de las áreas de riesgo.

Determinar los roles y responsabilidades adecuados para la consecución del plan estratégico.

Mantener sistemas y canales de comunicación efectiva con las áreas.

Reportar el desempeño y cumplimiento de la estrategia al órgano de administración.

En materia de cumplimiento, el Comité de Dirección supervisa el desarrollo y la implementación del programa de Prevención de Riesgos y Gestión del Cumplimiento.

# 4.2. Gestión de riesgos y cumplimiento

La identificación, prevención y gestión de riesgos es un elemento fundamental en el desarrollo de la actividad de Grupo Puma.

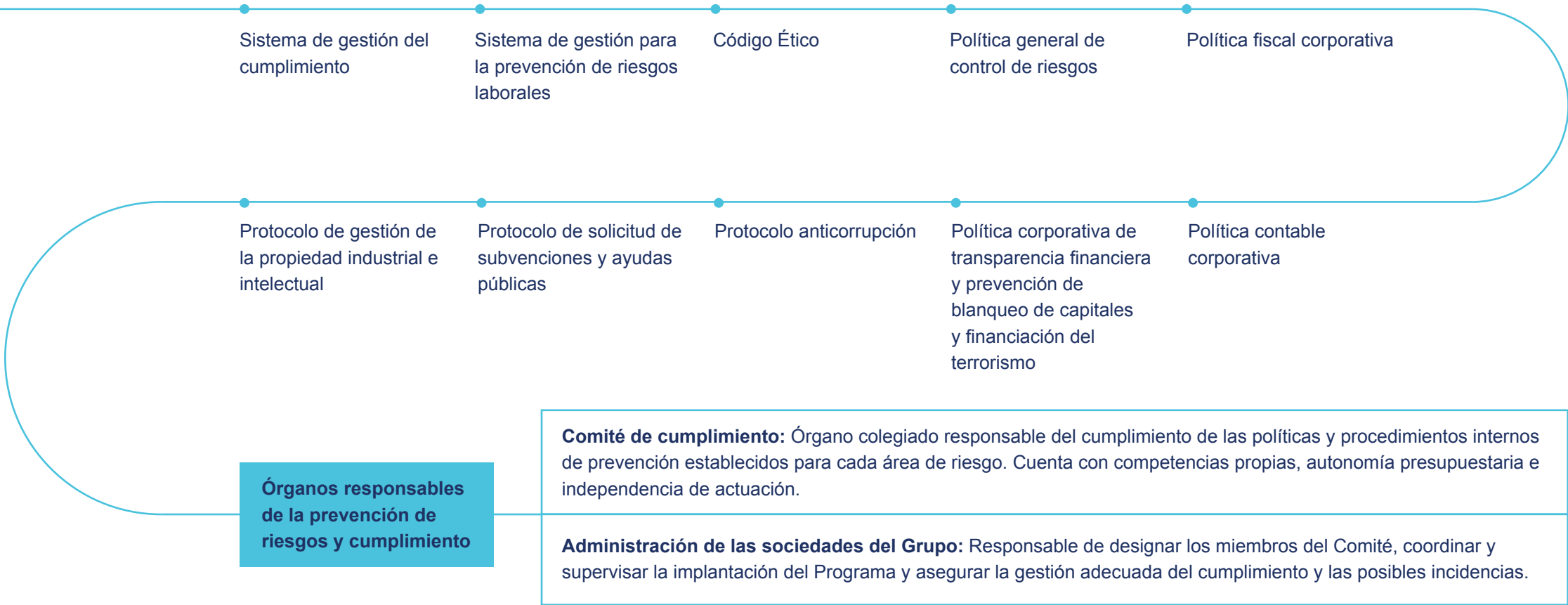
En nuestro Programa de Prevención de Riesgos y Gestión del Cumplimiento reunimos las políticas corporativas y procedimientos generales de gestión de riesgos en las diferentes áreas de actuación de las sociedades que integran Grupo Puma.

Algunas de estas políticas se desarrollan a través de protocolos específicos de actuación que determinan los procedimientos preventivos y controles aplicables, así como conductas específicas que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente.



## PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO

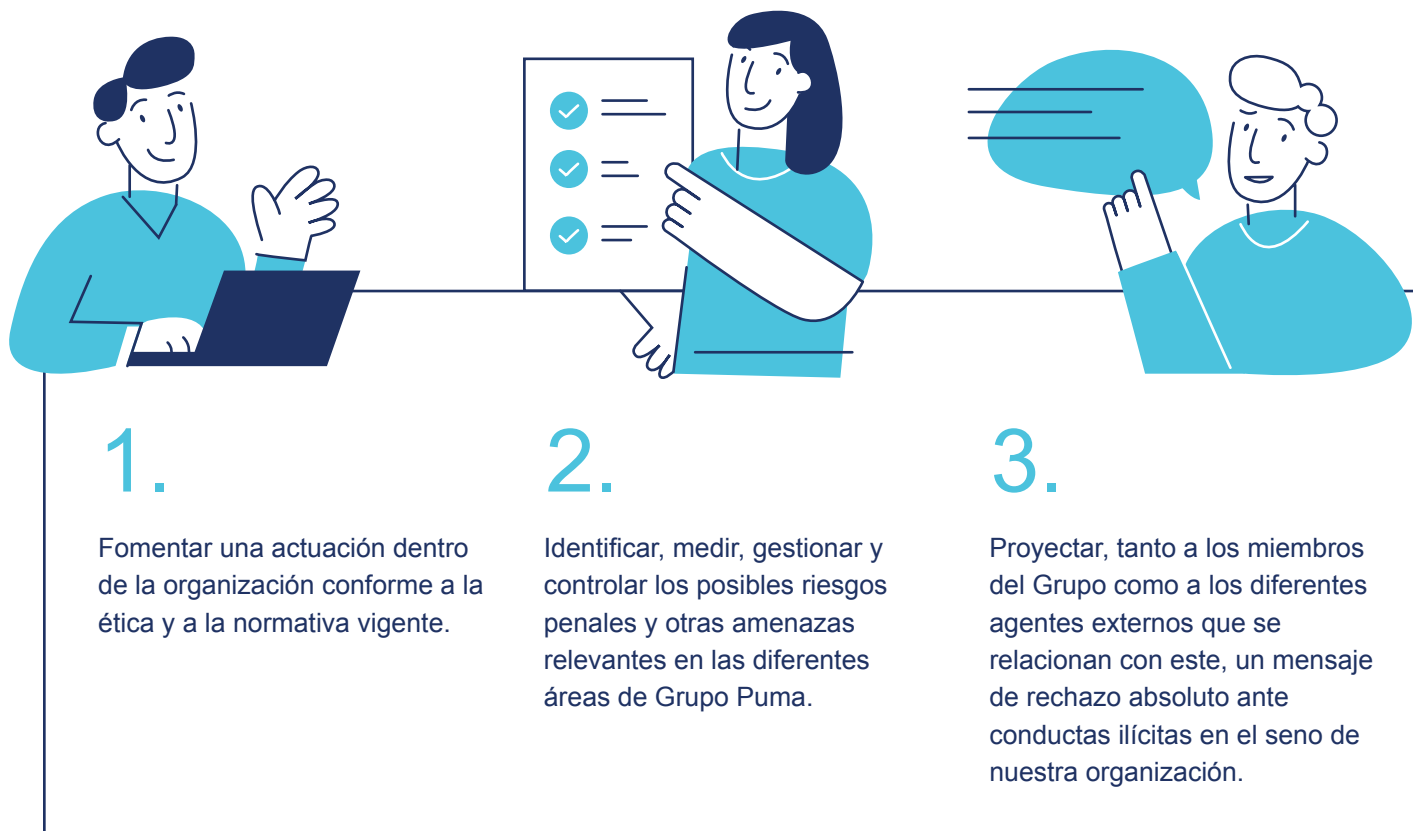
Políticas y procedimientos para definir pautas esenciales de comportamiento para empleados y directivos, con el objeto de prevenir conductas ilícitas o reprochables:





## POLÍTICA GENERAL DE CONTROL DE RIESGOS

Constituye el marco general de actuación de nuestra compañía y supone un instrumento de control y gestión de riesgos en el desarrollo de las actividades del Grupo. Sus objetivos principales son:



## SISTEMA DE GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO

El Sistema de gestión del cumplimiento vela por el desarrollo eficaz de la Política general de control de riesgos. Para ello, establece el funcionamiento del canal de denuncias y su seguimiento.

Además, con este sistema se gestiona la difusión y formación correspondientes sobre el Programa de Prevención de Riesgos y Gestión del Cumplimiento.

Asimismo, establece el procedimiento de revisión interna para la actualización del Programa y los procesos de información del Comité de Cumplimiento al órgano de administración.

## 4.3. Ética y transparencia

En Grupo Puma creemos que la integridad, la ética y el respeto por los derechos humanos han de ser pilares de nuestra actividad empresarial. Estos principios, valores y pautas de conducta se recogen en nuestro Código Ético.

El Código Ético tiene como objetivo desarrollar los valores corporativos de la compañía y guiar las actuaciones de nuestros empleados y el establecimiento de relaciones profesionales y de negocio con otras empresas.



## PILARES DEL CÓDIGO ÉTICO DE GRUPO PUMA

### Integridad y ética

Todos nuestros miembros deberán ejercer su actividad con objetividad, profesionalidad y honestidad.

### Cumplimiento normativo

Durante el desarrollo de sus actividades profesionales, se deberá mantener un estricto respeto a la normativa legal vigente en los territorios donde el Grupo esté presente.

### Respeto a los derechos humanos

Toda actuación del Grupo y de las personas que lo integran deberán respetar el marco de los derechos y libertades fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.



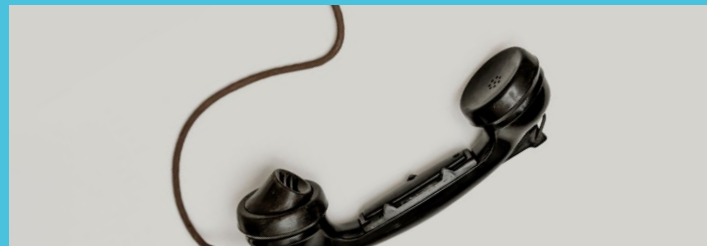


## CUMPLIMIENTO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Todas las personas que forman parte del Grupo deben conocer los pilares del Código Ético, respetarlos y velar por su efectivo cumplimiento.

Además, los empleados pueden hacer llegar cualquier sugerencia o consulta sobre el Código al Comité de Cumplimiento. Este órgano es responsable de asegurar el cumplimiento ético y promover la difusión y formación específica necesaria para su correcta aplicación.

El Comité podrá actuar por iniciativa propia o bien a instancia de cualquier empleado o de terceros. Sus decisiones son de carácter vinculante para todas las sociedades que forman parte del Grupo y para todos los empleados que las conforman.



## CANAL DE DENUNCIAS

Los directivos y empleados del Grupo tienen el deber de denunciar al Comité de cumplimiento comportamientos ilícitos, irregularidades e incumplimientos de los que tengan conocimiento a través de correo electrónico, garantizando la máxima confidencialidad. El canal de denuncias es una herramienta útil no solo para descubrir posibles irregularidades, sino también para la mejora continua de nuestro sistema de prevención de riesgos penales.



## COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

El respeto a los derechos humanos es un principio básico de nuestro Código Ético. Esto significa que toda actuación del Grupo o de cualquiera de nuestros miembros guardará siempre un respeto escrupuloso con los derechos humanos y libertades públicas fundamentales.

Para el próximo año, como parte de este compromiso hemos establecido dos objetivos relacionados de forma directa con nuestro impacto en los derechos humanos:

- ✓ **Adhesión a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como compañía comprometida con la sostenibilidad y la gestión responsable.**
- ✓ **Establecer nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 a los que podemos contribuir y en los que tenemos impacto a través de nuestra actividad.**

## 4.4. Ciberseguridad y protección de datos

En Grupo Puma promovemos la ciberseguridad y la protección de los datos personales que gestiona la compañía a través de un protocolo específico que asegura el cumplimiento de la legislación aplicable y el adecuado uso interno de la información. Toda la plantilla ha recibido formación específica en esta materia.



### MEDIDAS PARA EL CORRECTO USO DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

- ✓ Todos los empleados tienen la obligación de hacer un buen uso de los sistemas, equipos informáticos y otros dispositivos tecnológicos facilitados para el desarrollo de su trabajo, quedando prohibido su uso para la comisión de cualquier acto que pueda ser causa de responsabilidad civil, penal o de cualquier tipo de sanción.
- ✓ Medidas de seguridad y control indicadas en cada uno de los documentos de seguridad de las Sociedades para controlar el acceso y la edición de datos de carácter personal. El Departamento de Sistemas es responsable de gestionar las autorizaciones de acceso.
- ✓ Prevención de posibles intrusiones externas en archivos con datos personales a través de la instalación y actualización de los programas de antivirus correspondientes.
- ✓ Información a los empleados sobre el correcto uso de equipos informáticos y prevención de posibles vulneraciones de seguridad.





## 4.5. Relación con proveedores

En Grupo Puma colaboramos con nuestros proveedores con el objetivo de favorecer el desarrollo mutuo y generar relaciones basadas en la confianza y el comportamiento ético.

*Más de 2.000 proveedores tuvieron relación contractual con Grupo Puma a lo largo del año 2021.*

Durante el 2021 la relación con nuestros proveedores ha demostrado ser más importante que nunca. Gracias al trabajo y compromiso conjunto, hemos superado un año complejo en términos de suministro y costes de materias primas.

De cara al próximo año continuaremos trabajando para asegurar el compromiso de los colaboradores del Grupo con la sostenibilidad y concretamente con la reducción de la huella de carbono. Además, estamos avanzando en la digitalización de procesos para una mayor agilidad en la relación profesional.

98%

son proveedores locales y nacionales

Nuestro compromiso es

**potenciar al proveedor local y la cercanía**

a nuestras fábricas para favorecer la economía local y reducir la huella de carbono relacionada con el transporte

30% de incremento en nuestra facturación

con respecto al año anterior con los proveedores

### POLÍTICA CORPORATIVA DE CONTRATACIÓN Y RELACIÓN CON PROVEEDORES

La Política corporativa de contratación y relación con proveedores, contratistas y colaboradores establece los principios generales que rigen la actuación de Grupo Puma en la gestión de riesgos relacionados con las actividades de compra y contratación de servicios.

Estos principios son:

- ✓ Cumplir estrictamente con la legalidad vigente en todos los ámbitos y niveles de actuación. Si cualquiera de los empleados del Grupo a los que resulte de aplicación la presente política corporativa tuviese alguna duda acerca de la legalidad de alguna operación, procederá a consultar al Departamento Jurídico y de Cumplimiento Normativo del Grupo antes de realizar cualquier actuación al respecto.
- ✓ Las relaciones del Grupo con sus proveedores, contratistas y colaboradores públicos y privados deben estar presididas por la integridad, la honestidad, la transparencia, la ética empresarial y el respeto a las reglas de la competencia empresarial o profesional en la contratación de bienes y servicios como medio para conseguir un desarrollo económico sólido.



La política establece una serie de criterios de selección entre los que se incluye que los proveedores tengan asumidos principios de comportamiento y de gestión ética, de responsabilidad social y ambiental y de vigilancia o control similares a los de nuestro Código Ético.

Para ello, nuestros proveedores han de cumplir un Cuestionario de Autoevaluación o, en caso de microempresas o autónomos, la firma de una declaración responsable que deje constancia del compromiso con el cumplimiento. Además, los proveedores también deben adherirse a una serie de normas laborales establecidas por el Grupo con el objetivo de proteger las condiciones de los trabajadores.

*El 100% de los proveedores del Grupo han firmado dicho compromiso en 2021.*

# 05. Estrategia de sostenibilidad: Construcción sostenible y saludable

Desde Grupo Puma entendemos la sostenibilidad como la búsqueda del equilibrio entre el beneficio social, medioambiental y económico. En este sentido, la sostenibilidad es un compromiso transversal de la compañía en el que están implicadas todas las áreas y las personas que forman parte de Grupo Puma.

Con el objetivo de avanzar en la integración estratégica de la sostenibilidad y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, en 2021 pusimos en marcha un proceso colaborativo del que formaron parte más de 170 empleados, clientes y proveedores, integrando también la visión de la dirección.

El resultado de todo este proceso se traduce en nuestra estrategia de sostenibilidad para los próximos años basada en el trabajo hacia una Construcción Sostenible y Saludable. Un plan con el que queremos continuar mejorando la gestión del grupo y fortalecer el ecosistema de confianza con nuestro entorno.

*Nuestra estrategia parte del propósito de impulsar la construcción saludable para las personas y el planeta.*

La innovación sostenible es el vector transversal de acción para activar este propósito a través de soluciones innovadoras que nos permitan gestionar y mejorar nuestro impacto ambiental, social y de gobernanza en los procesos del día a día y en las comunidades en las que estamos presentes.



## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 2022-2025 CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE Y SALUDABLE

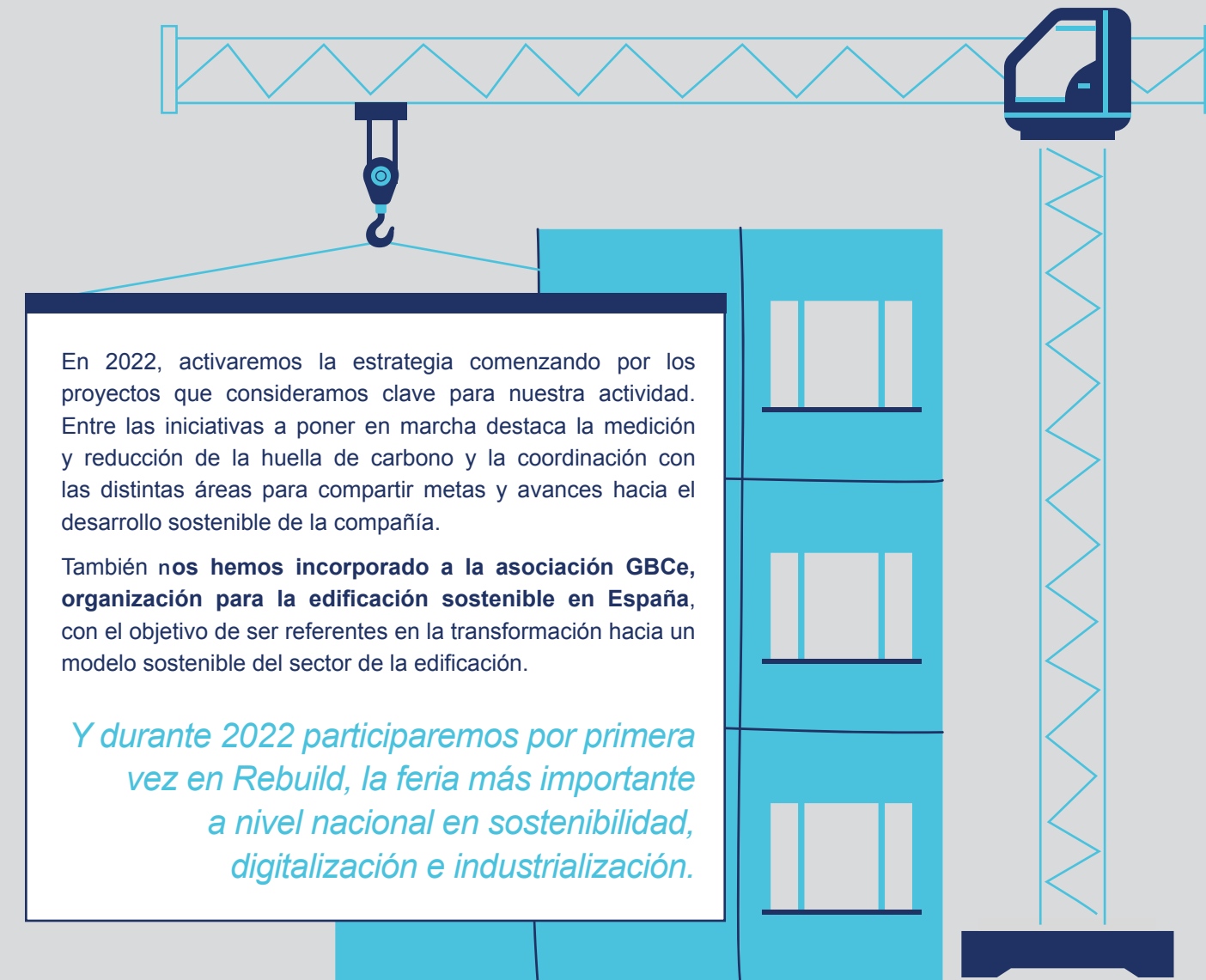


## GRUPO PUMA SE ADHIERE A PACTO MUNDIAL

En noviembre de 2021 nos adherimos a la Red Española del Pacto Mundial.

*Esta iniciativa, promovida por Naciones Unidas, está formada por más de 14.000 empresas en todo el mundo que compartimos una misma visión: impulsar la acción por la sostenibilidad desde las organizaciones.*

Con esta firma, nos comprometemos formalmente al respeto y cumplimiento de los Diez Principios de Pacto Mundial en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Asimismo, es el punto de partida para alinear nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.



# 5.1. Diálogo con nuestros grupos de interés

La relación con nuestros grupos de interés es fundamental para nuestro desempeño y capacidad de crear valor compartido a largo plazo.

A través del diálogo con clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general, somos capaces de escuchar y responder a sus necesidades, garantizando un servicio de calidad, personalizado y comprometido con las personas y el planeta.

	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>Facilitar las herramientas, documentación y asesoramiento necesarios en su día a día.</li><li>Compromiso activo con la calidad de productos y servicios.</li><li>Cercanía y servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Red de más de 60 comerciales y técnicos especializados</li><li>Dirección de correo electrónico</li><li>Teléfono de Atención al cliente</li><li>Formaciones continuas y con diferentes formatos</li><li>Web Grupo Puma</li></ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunicación de beneficios sociales y otra información corporativa relevante</li><li>Asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad en los centros de trabajo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Portal del empleado</li><li>Formaciones periódicas especializadas en cada puesto de trabajo</li></ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"><li>Asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad laboral</li><li>Velar por el cumplimiento de los contratos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Centros de trabajo</li><li>Dirección de correo electrónico</li><li>Teléfono de Atención al cliente</li><li>Web Grupo Puma</li></ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"><li>Colaborar con la sociedad para impulsar el progreso y la mejora de las condiciones sociales.</li><li>Acción y compromiso a través de la Fundación Grupo Puma</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Web Fundación Grupo Puma</li><li>Diálogo en la relación con asociaciones</li><li>Participación en otras plataformas y eventos</li></ul>



Mas de 1.120 formaciones y charlas | Asistencia superior a 23.500 profesionales del sector



# 06.

## Calidad, innovación y sostenibilidad de nuestros productos y procesos



La aparición de nuevos materiales, sistemas constructivos y normativas, hacen de la construcción un sector en constante evolución. Para adelantarnos y ofrecer a nuestros clientes los productos de mayor calidad, desde Grupo Puma apostamos por una constante labor de investigación.

*A través de nuestro centro de investigación especializado, desarrollamos nuevos productos, aplicaciones y sistemas.*

Nuestro equipo de investigadores trabaja continuamente en innovar y conseguir fórmulas que mejoren las características de los productos, faciliten la aplicación, ajusten costes y minimicen el impacto ambiental, siempre cumpliendo las normativas del sector.

Para asegurar productos de la máxima calidad, contar con las mejores materias primas es determinante. Por ello, todos nuestros centros de producción cuentan con laboratorios que garantizan estándares de calidad que superan tanto los mínimos exigidos por la normativa europea como todos los controles de calidad realizados por organismos externos.





## PRODUCTOS DE CALIDAD, INNOVADORES Y SOSTENIBLES



## 6.1. Certificación de nuestros productos

Para Grupo Puma un importante factor que determina la calidad de los productos es su sostenibilidad, tanto con las personas como con el medioambiente.

Muestra de ello es que fuimos el primer fabricante nacional en certificar todas nuestras gamas de productos con Declaraciones Ambientales de Producto (DAP) basadas en un estudio de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) del producto.

Las DAPS nos permiten evaluar el impacto de nuestros productos y avanzar hacia el desarrollo de diferentes soluciones que tengan una mínima huella de carbono y contribuyan a reducir el consumo de energía y agua en los hogares y edificios.

**Los datos que se extraen de las Declaraciones Ambientales de los Productos de Grupo Puma mejoran la media del sector, con un diferencial importante en valores como el del potencial de calentamiento global que está un 69% por debajo del valor sectorial. Grupo Puma, al estar situado cerca de sus clientes y proveedores principales, disminuye de forma considerable la huella de carbono del transporte esencial para nuestro sector.**

Por otro lado, también realizamos Auditorías Internas de la Calidad y Medio Ambiente en las sociedades de Grupo Puma para afianzar el cumplimiento de los criterios acordados por las certificaciones y sistemas internacionales.



Como empresa especializada en la construcción y comprometida con la construcción sostenible, contribuimos con nuestros productos y soluciones a la certificación ambiental de edificios y construcciones.

*En 2021, hemos participado en 14 obras en Madrid, Barcelona y Soria para la obtención de sellos LEED que certifican la sostenibilidad de edificios.*

Además, hemos contribuido a la obtención del sello BREEAM de construcción sostenible en distintas obras.

## CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y AMBIENTALES



Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015



Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001:2015



100% de nuestros productos están certificados por las DAP

Obtenida la excelencia en la auditoría externa de calificación del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Medioambiental de varios de nuestros clientes

## 6.2. Sistema de gestión de calidad y medioambiente

En Grupo Puma trabajamos para reducir el impacto de nuestra actividad en el planeta a través de una gestión responsable de todo nuestro proceso productivo.

*Para cumplir con estos compromisos adquiridos, contamos con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente.*

Este sistema ha sido desarrollado bajo un enfoque de procesos, para lograr una herramienta de gestión que nos permita satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a la vez que reducimos nuestro impacto ambiental y limitamos la generación de residuos. De esta forma, a través de los distintos procesos podemos implementar mejoras a través de:

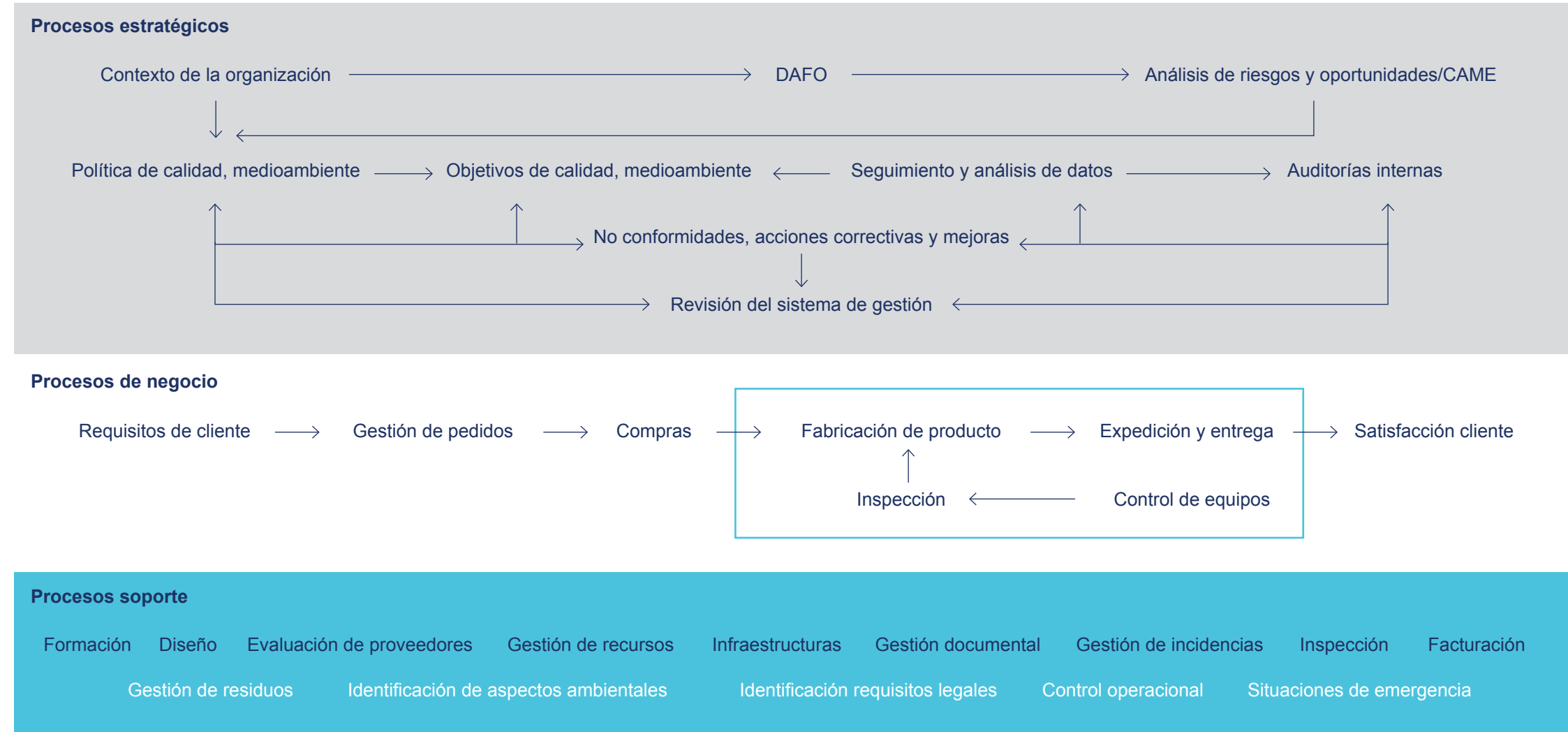
- Medición, análisis y mejora de los resultados de los procesos
- Revisión de los aspectos de responsabilidad por parte de la dirección (políticas, planificación, recursos, etc.)
- Gestión y asignación de los recursos necesarios para implantar las acciones de mejora en la empresa.

### NUESTROS COMPROMISOS CON EL PLANETA

- ✓ **Identificación y evaluación anual de los riesgos medioambientales** asociados a las instalaciones productivas, así como la mejora y actualización constante de los mecanismos diseñados para mitigarlos o erradicarlos, en línea con nuestro Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales.
- ✓ Desde el área de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente del Grupo nos comprometemos a que todos los riesgos medioambientales considerados como significativos queden sometidos a control operacional y/o **seguimiento y medición**.
- ✓ **Cumplimiento de la legislación ambiental vigente**, mediante la identificación y evaluación de los requisitos legales medioambientales y otros requisitos y compromisos medioambientales que la organización suscriba, aplicables a sus actividades.
- ✓ **Planificación periódica de controles operacionales** adecuados y eficaces en operaciones asociadas con los impactos ambientales identificados.

- ✓ **Detección preventiva** de potenciales anomalías de los productos fabricados e implementación de medidas preventivas y correctivas a nivel tecnológico, ambiental y de infraestructura que permitan minimizar la posibilidad de origen de dichas anomalías.
- ✓ **Fomento de una cultura ambiental** a través de la sensibilización a nuestros trabajadores y colaboradores, asegurando la comunicación interna y externa de temas medioambientales.
- Realización de una correcta y **eficaz gestión de los residuos** en su almacenamiento y posterior entrega a un gestor autorizado.
- ✓ **Realización de auditorías energéticas** de las Sociedades cada cuatro años a través de un tercero independiente.
- ✓ **Definición de un procedimiento de situaciones de emergencia**, para fijar las pautas y responder ante situaciones de riesgos medioambientales.

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE



## 6.3. Eficiencia energética

Las Declaraciones Ambientales de Producto (DAP) nos permiten determinar las emisiones de gases de efecto invernadero de los distintos procesos.

Mientras que las actividades de producción y elaboración de los morteros de Grupo Puma no producen emisiones a la atmósfera ni vertidos, el transporte de materias primas a la fábrica y el transporte del producto al cliente son las actividades con mayor nivel de emisiones.

Al disponer de una red amplia de fábricas localizadas en radios muy cercanos a nuestra materia prima y nuestros clientes,

*reducimos las distancias de transporte, logrando que la huella de carbono de nuestros productos esté por debajo de la media del sector*

según las declaraciones ambientales de producto sectoriales de la Asociación de Fabricantes de Mortero y SATE (ANFAPA).

### CONSUMO DE ENERGÍA

#### EL 100 % DE LA ENERGÍA

consumida proviene de fuentes renovables

#### 0,21 CONSUMO DE DIESEL

(Litros/ Tonelada producida)

#### MAS DE UN 12 % DE REDUCCIÓN DE CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA

Kw/h por tonelada producida en los últimos 3 años

#### IMPLANTACIÓN DE PLACAS SOLARES

en parte de nuestras fábricas y en estudio energético el resto de las plantas

### MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

- ✓ Fábricas cercanas a las canteras para reducir distancias
- ✓ Sustitución de carretillas por elevadoras eléctricas
- ✓ Renovación de la flota de vehículos a modelos híbridos
- ✓ Cambio de la iluminación a bombillas LED
- ✓ 100% energía renovable en maquinaria, carretillas y oficinas
- ✓ Guías de Buenas Prácticas de Medio Ambiente en todas las empresas del Grupo



### AREAS DE TRABAJO PARA REDUCIR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL



Planificar la producción para evitar cambios que conlleven paradas y arranques de producción y eliminando elevados picos de consumo eléctrico innecesarios.



Estudiar las facturas eléctricas de la compañía para determinar los planes más eficientes en función de la actividad del Grupo.



Implantar medidas correctoras propuestas en los informes de las auditorías energéticas de los distintos centros de producción.



Estudio para terminar de implantar instalaciones de placas solares en todas las fábricas para autogeneración de energía.



Continuar innovando y mejorando maquinarias para mejorar el proceso productivo.



Medir los consumos de las distintas secciones de los centros de trabajo y concretar las acciones correctoras.



Identificar y aplicar buenas prácticas medioambientales.



Estudiar planes de compensación de huella a través de diferentes acciones guiadas por consultoras y gestores ambientales.



## 6.4. Uso eficiente de materiales y gestión de residuos

En Grupo Puma nuestro compromiso es mantenernos a la vanguardia de la investigación y esto nos conduce a la continua búsqueda de la eficiencia en el uso de materias primas y otros materiales con el objetivo de reducir los residuos y maximizar su reutilización.

Los áridos son la materia prima de mayor volumen en la fabricación de los morteros.

### Trabajamos para reducir el impacto ambiental de su utilización y transporte

Por ello, utilizamos camiones cisterna, que evitan la emisión de partículas de polvo a la atmósfera, y silos cerrados en las fábricas para su almacenamiento. Parte de estos áridos provienen de materiales reciclados y estamos en continuo estudio para ir incorporando materiales reciclados en nuestro proceso productivo.

Durante el proceso de producción y envasado, en los puntos generadores de polvo se colocan aspiradores que filtran el aire, reincorporando el polvo recogido al ciclo productivo como materia prima. En este mismo camino, los productos no conformes, bien por tratarse de producto defectuoso o por haber caducado, son reciclados siempre que es posible.

### CONSUMO DE MATERIALES 2021 VS 2020

Producción Total de morteros (Tn)	+ 8,4%
Consumo de papel	-4%
Consumo de plástico	-8%

En el último año hemos implantado mejoras en la gestión de materiales que han permitido la reducción de un 20% de las micras del plástico de los enfundados de los palets.

Todos los palets de madera que comercializamos y suministramos con nuestros productos los recogemos de vuelta, los reciclamos y arreglamos para su reutilización. Y todos

nuestros proveedores poseen el certificado de tala controlada, con el sello PEFC.

En cuanto a los residuos, para una correcta y eficaz gestión contamos con gestores autorizados por la administración pública. De forma trimestral, realizamos un seguimiento de la generación de residuos, cuantificando la evolución y el desempeño.

También estamos avanzando en la reducción de compras de materias primas en sacos, sustituyéndolas por compra en big bag o a granel, las cuales utilizan menos embalaje.

El compromiso de nuestros equipos es clave para una gestión eficiente de los residuos, por ello, contamos con una serie de aspectos generales, a seguir por todo el personal en este ámbito.



### PRINCIPIOS PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE RESIDUOS

- ✓ Todos los residuos finales deberán ser almacenados en los lugares o depósitos determinados y señalizados definidos en la Tabla de Residuos.
- ✓ Se mantendrán los residuos en condiciones adecuadas de higiene y seguridad, tales que no producen molestias ni supongan ninguna clase de riesgo.
- ✓ La utilización de los envases para el almacenamiento temporal de los residuos será de uso exclusivo para dicho almacenamiento, no pudiéndose utilizar para otro fin distinto.
- ✓ Todos los envases o zonas donde se vayan a ubicar los residuos deberán ser identificadas con el nombre de residuo que se vaya a almacenar.
- ✓ Los residuos peligrosos:
  - No permanecerán durante un tiempo superior a 1 año
  - Estarán separados adecuadamente
  - No se mezclarán entre sí.
  - Se deben etiquetar correctamente y como determine la legislación vigente los recipientes que contengan los residuos. Los recipientes o envases que contengan residuos tóxicos y peligrosos estarán etiquetados de forma clara, legible y que no se pueda borrar.
- ✓ Los envases y sus cierres serán sólidos y resistentes para responder con seguridad a las manipulaciones necesarias y se mantendrán en buenas condiciones.
- ✓ Los envases y sus cierres estarán concebidos y realizados de tal forma que se evite cualquier pérdida de contenido y contruados con materiales no susceptibles de ser atacados por el contenido ni de formar con éste combinaciones peligrosas.
- ✓ El envasado y almacenamiento de los residuos peligrosos se hará de forma que se evite generación de calor, explosiones, igniciones, formación de sustancias tóxicas o cualquier efecto que aumente su peligrosidad o dificulte su gestión.
- ✓ Las áreas de almacenamiento de residuos peligrosos estarán cubiertas, el suelo será impermeable y serán de fácil acceso.

### CONSUMO DE MATERIALES 2021

Grupo Puma pertenece a Ecoembes, con el objetivo de promover la colaboración público-privada junto con más de 12.500 empresas y 8.000 ayuntamientos.

*Esta alianza nos permite impulsar nuevas ideas y propuestas para dar una segunda vida a los residuos a través del reciclaje y la economía circular.*

Además, colaboramos en la creación e implantación de herramientas para avanzar hacia modelos más circulares a través del ecodiseño. Entre 2018 y 2020 las empresas que formamos parte de Ecoembes hemos implantado en total 9.380 medidas de prevención de residuos de envase, ahorrando 104.556 toneladas de materia prima y evitando la emisión de 959.671 Toneladas de CO2.



## 6.5. Digitalización

La digitalización en Grupo Puma está en continuo desarrollo y estudio. Son varios los proyectos llevados a cabo durante este año:

- El Portal del Empleado
- La gestión documental con proveedores.



### PLATAFORMA BIMOBJECT: INNOVACIÓN EN DIGITALIZACIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LOS PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN

Estamos presentes en la Plataforma BIMObject, un marketplace internacional del sector en el que ofrecemos objetos BIM de siete de los sistemas constructivos de Grupo Puma.

BIM (Building Information Modeling o Modelado de Información de Construcción)

*es una metodología de trabajo virtual que permite obtener una visión global de todas las fases de un proyecto de construcción*

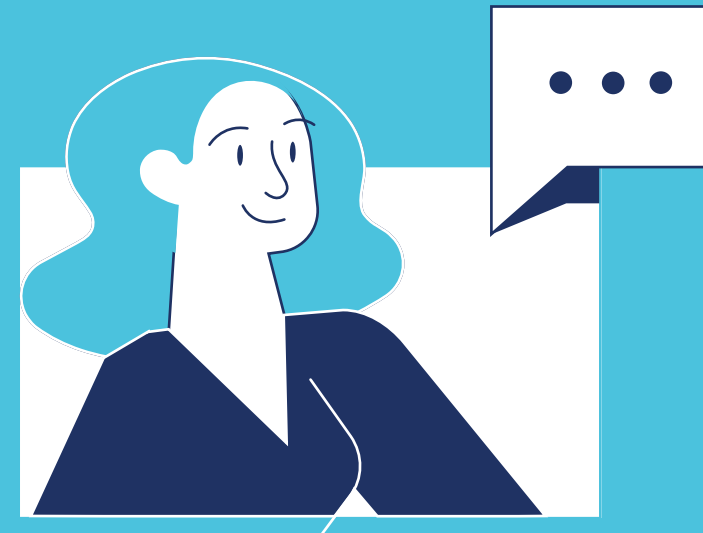
y es accesible a que todos los profesionales involucrados puedan actualizar la información.

De esta forma, los objetos BIM que ofrece Grupo Puma permiten a los profesionales trabajar con nuestros productos desde la primera fase de diseño para optimizar las características de los sistemas elegidos y minimizar el impacto ambiental.

Además, en la plataforma se han incluido fichas técnicas de los productos y partidas de obra en cuatro idiomas, para agilizar el trabajo de los profesionales y facilitar el acceso a nuestros productos.



# 07. Cercanía y confianza con nuestros clientes



Con este objetivo, hemos aumentado nuestra apuesta por el desarrollo de herramientas digitales que agilicen los procesos y nos permitan continuar ofreciendo el mejor servicio. En especial durante los últimos dos años, debido al contexto de pandemia, nos hemos esforzado por brindar formaciones y visitas online para mantener nuestro asesoramiento y servicio a los clientes.

Las visitas comerciales, la atención al cliente en las fábricas o la entrega de pedidos son algunos de los procedimientos clave en los que hemos implantado todas las medidas necesarias para salvaguardar la seguridad de los clientes y de nuestros trabajadores.

Nuestra distribución geográfica, con una veintena de centros repartidos por el territorio nacional, nos permite estar cerca de los clientes y facilitar el servicio y la logística.

La Oficina Técnica nos permite asesorar de forma muy cercana a los clientes y técnicos del sector. Elaborar documentación técnica sobre productos y sistemas constructivos, cálculos, memorias e informes de prescripción, catálogos - presentaciones y formaciones técnicas.

*El compromiso de Grupo Puma con nuestros clientes es acompañarlos en su día a día, afianzando su confianza a través de relaciones cercanas en las que prevalece la fidelidad, el buen servicio, la calidad, la innovación y la búsqueda de productos y sistemas avanzados para dar soluciones a sus necesidades.*



## 7.1. Salud y seguridad de los clientes

Para asegurar la salud y seguridad de nuestros clientes contamos con un Protocolo de Salud y Seguridad en todas nuestras fábricas, que se ha complementado con una serie de medidas especiales con motivo de la pandemia.

### SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS, USO Y ETIQUETADO

La seguridad de nuestros productos fundamenta nuestra relación de confianza con los clientes. En este sentido, las medidas relacionadas con la seguridad de los productos, su uso y el etiquetado se basan en el Reglamento nº1272/2008 (CLP).

El procedimiento se realiza a través de un soporte informático donde, a través de la fórmula del producto, se indica la ficha de seguridad que debe tener. Esta ficha también incluye el contenido del etiquetado que debe presentar cada envase.

### MEDIDAS PARA LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

#### Seguridad en las fábricas

- Entrar en nuestras instalaciones por las zonas habilitadas y pasos peatonales permitidos.
- Una vez el cliente tenga el albarán de carga, debe dirigirse al vehículo por las zonas autorizadas para ello, para entregarle el albarán de carga y recibir las instrucciones del carretillero.
- Se debe circular siempre por las zonas habilitadas y pasos peatonales permitidos.
- Se debe prestar especial atención en las operaciones de marcha atrás.
- Tener cuidado con la cabeza tractora y con los laterales, puesto que la elevación de la cabina impide ver el tránsito de peatones.
- Respetar una velocidad de circulación de 10 km/h en interior y 20km/h en exterior como máximo.
- Mantenerse junto al vehículo durante la operación de carga y descarga.
- Cuando se abran o cierren portales y toldos, debe hacerse con la carretilla alejada del vehículo y al finalizar la carga, después de ser autorizado por el carretillero.
- Mientras el vehículo esté parado, tenga siempre accionado el freno de mano.

- Para clientes y visitas, es de uso obligatorio la indumentaria básica de seguridad, como chaleco o prendas de alta visibilidad.
- Para transportistas y agencias, es obligatorio el uso de indumentaria básica de seguridad: botas de seguridad, guantes, y ropa de alta visibilidad.
- Como peatón, no debe situarse nunca delante ni detrás de los vehículos.
- Durante la parada, está prohibido circular entre los camiones.
- El conductor del vehículo es la única persona autorizada para entrar y permanecer en la zona de carga, ningún acompañante puede entrar o permanecer en esta zona.

#### Medidas especiales para la prevención frente a la COVID-19

- En caso de sufrir una infección respiratoria, evitar el contacto cercano con otras personas.
- Procurar no tocarse los ojos, la nariz ni la boca.
- Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable.
- Con síntomas de fiebre, tos o sensación de falta de aire, contactar telefónicamente con el 112.



## 7.2. Atención y satisfacción de los clientes

Como parte de nuestro compromiso con la cercanía al cliente, Grupo Puma cuenta con diferentes herramientas y canales de comunicación para estar en contacto con ellos:



Página web Grupo Puma con acceso a toda la información actualizada de la empresa.



Teléfono de atención al cliente.



Oficina Técnica Profesional: encargada de brindar asistencia técnica tanto a empleados como a nuestros clientes (técnicos, aplicadores, constructoras, distribuidores, promotores, etc), sobre productos y sistemas constructivos de Grupo Puma.



Redes sociales Grupo Puma donde exponemos información de interés como novedades, lanzamientos, información de sistemas, obras en las que participamos, etc.



Newsletter de Grupo Puma que lanzamos de forma trimestral específicamente a clientes con las novedades más importantes.

Como consecuencia de la pandemia, adaptamos el formato de nuestras formaciones y visitas a los clientes a un modelo

digital. Adquirimos las licencias de diferentes plataformas para formaciones y reuniones como ZOOM o WEBEX.

Además, en nuestra apuesta por la digitalización, este año hemos lanzado un portal para el cliente con toda la información relativa a la relación comercial con la empresa y la gestión de pedidos y consultas.

### GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

Grupo Puma cuenta con un procedimiento que define el proceso de gestión de posibles incidencias o reclamaciones con el objetivo de responder a las necesidades de los clientes y potenciar la mejora continua de nuestro servicio.

Desde el área Gestión de la Calidad se determina el departamento responsable de cada reclamación, el cual deberá elaborar o participar en la elaboración de un Informe de Reclamación de Cliente, que queda registrado, y cuya extensión y contenido depende del tipo de reclamación.

Una vez realizado el informe de la reclamación, se pasa a un estado de resolución en el que el departamento Comercial o de Administración comunican al cliente el resultado de la resolución.

El área de Gestión de la Calidad debe dar, en todos los casos, su conformidad al proceso de resolución de la reclamación, comprobando la ejecución de la solución aportada.

### GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Índice de reclamaciones de clientes



**0,03%** del total de toneladas fabricadas

Satisfacción de clientes (sobre 5)  
**2021**

Satisfacción con la recepción de pedidos  
**4,47**

Satisfacción con el plazo de entrega  
**4,47**

Satisfacción con el tratamiento ante reclamaciones  
**4,21**

Satisfacción con la calidad de los productos  
**4,45**

Satisfacción con la atención a consultas técnicas  
**4,66**

## 7.3. Formación y demostraciones para los clientes

En nuestro compromiso de cercanía y atención al cliente, adquiere importancia nuestro proyecto de formación continua en todas las zonas para los clientes que lo necesitan y a todos los perfiles que intervienen en el proceso de compra de nuestros productos:



**Más de 1.000**

acciones realizadas para  
clientes de nuestro canal de  
distribución en 2021.

**Más de 120**

formaciones y charlas  
técnicas realizadas

**21.000**

participantes usuarios de  
nuestros productos.

**2.500**

asistentes

# 08. Bienestar y desarrollo de nuestros empleados

Grupo Puma está formado por un equipo de profesionales comprometido con los valores de la compañía. Este compromiso es mutuo y nos motiva a ofrecer las mejores condiciones de salud, seguridad y bienestar, mientras potenciamos el desarrollo profesional de nuestros trabajadores.

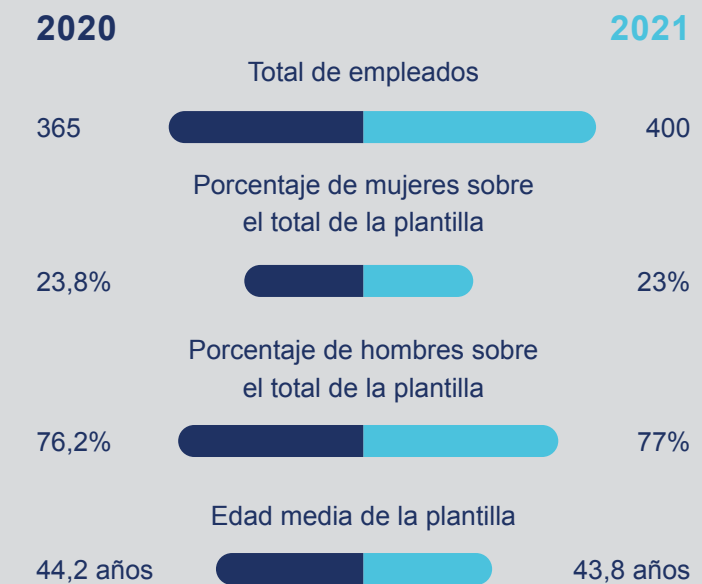
*En Grupo Puma un 23% de la plantilla está formada por mujeres, más del doble de la media del sector*

que se sitúa en un 9,6% de acuerdo con el último informe de la Fundación Laboral de la Construcción.

La empresa presta una especial atención a la incorporación de personal discapacitado, superando los niveles estipulados por la normativa. Además, disponemos del Plan Familia junto a la Fundación Adecco, que ofrece a nuestros empleados que tienen familiares con discapacidad a su cargo orientación y asesoramiento para responder a sus necesidades.



## COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA



## TIPOLOGÍA DE CONTRATOS



## PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN: NUEVO PORTAL DEL EMPLEADO GRUPO PUMA

En 2021 lanzamos el Portal del Empleado, un espacio digital de comunicación con los empleados. El portal permite centralizar toda la información corporativa en un solo lugar accesible para facilitar la comunicación y el intercambio de conocimiento.

El portal cuenta con información y documentación de interés para todos los empleados que podrán, por ejemplo, visualizar o descargar nóminas y certificados o consultar información corporativa divulgada a través del módulo noticias.

Además, se incorpora un apartado donde el trabajador puede informar acerca de su formación, idiomas, cursos, experiencia profesional o cualquier otro dato relevante.



## 8.1. Salud, seguridad y bienestar de los empleados

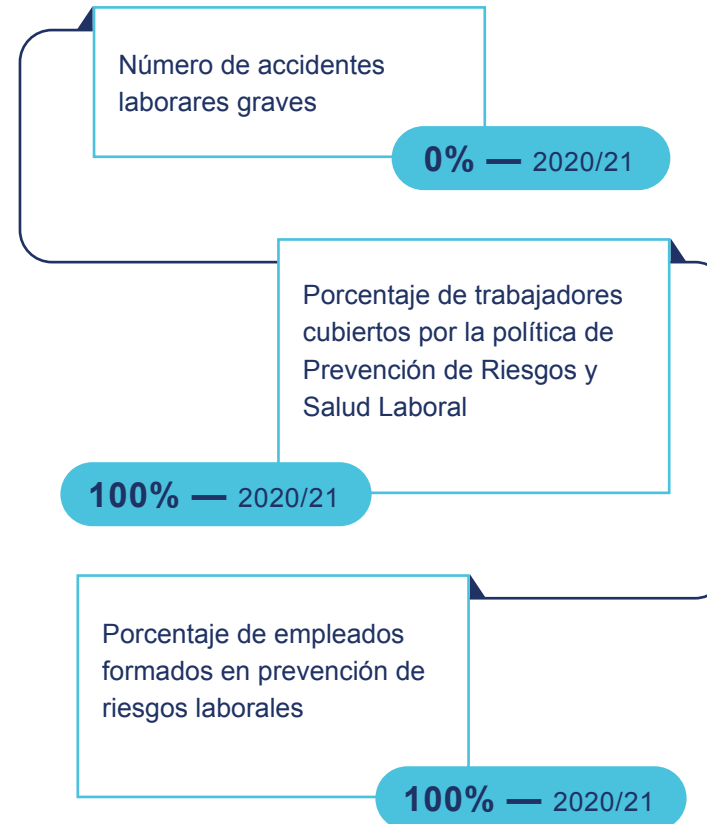
En Grupo Puma trabajamos de forma activa para garantizar la salud y seguridad de nuestros empleados en el desempeño de sus funciones profesionales. Para ello, contamos con una política de Prevención de Riesgos y Salud Laboral basada en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta política incluye la revisión y fijación periódica de objetivos medibles para prevenir riesgos laborales y garantizar la salud de los trabajadores, además del compromiso de la dirección en la mejora continua en este ámbito que asegura la integración de la política en todos los niveles de la organización.

La dirección de la empresa es responsable de poner a disposición del personal los recursos y medios necesarios para cumplir los objetivos, así como establecer programas de formación e información para integrar la prevención de riesgos y salud laboral como un elemento clave en el desarrollo de nuestra actividad.

Los resultados obtenidos se comunican a la dirección a través de un proceso circular de revisión que actúa como base para la evaluación y actualización de las políticas de prevención de riesgos y salud laboral dentro de la empresa.

### SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS



Como resultado a esta gestión, en 2021 obtuvimos la nota más alta en distintas auditorías externas realizadas por nuestros clientes.

### RESPUESTA FRENTE A LA COVID-19

En los dos últimos años, para responder al contexto de pandemia, en Grupo Puma elaboramos un protocolo específico, que establece las normas y recomendaciones de comportamiento para la prevención de la COVID-19.

Este protocolo, elaborado en colaboración con Quirón Prevención, incluye los procedimientos a seguir en caso de contagio o de contacto estrecho con un caso positivo.

Además, Grupo Puma ha puesto a disposición de los empleados todas las herramientas y kits de seguridad y protección necesarios para el desempeño de sus actividades de forma segura, así como se ha reforzado la limpieza y desinfección de instalaciones y herramientas de trabajo.

Gracias a la gestión y seguimiento continuo de estas medidas implantadas, no se han registrado contagios de COVID-19 dentro de los centros de trabajo ni en el ámbito profesional.



### BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Además de proteger la seguridad y la salud laboral,

*en Grupo Puma queremos actuar de una forma proactiva en la mejora de las condiciones sociales y familiares de nuestros empleados*

Para lograrlo, implantamos un Plan de Mejora Social con el objetivo de trascender más allá de la relación laboral para aportar elementos de mejora social a nuestros equipos. Todos los trabajadores de Grupo Puma tienen acceso al Plan y a sus prestaciones, conforme a la regulación y disposiciones contenidas en el propio documento.

En este sentido, nuestros trabajadores también tienen acceso a diferentes beneficios para potenciar su bienestar y la conciliación entre la vida profesional y personal.

Durante el año pasado, con motivo de la pandemia, un alto porcentaje de los empleados del Grupo ha desempeñado sus funciones en teletrabajo, cuando el puesto lo ha permitido. Una vez transcurrido el riesgo elevado de la pandemia se ha ajustado y actualizado el teletrabajo dando flexibilidad a gran parte de nuestra plantilla. Se han desarrollado modelos híbridos que combinan la presencialidad y la interacción de los equipos con el teletrabajo en los momentos de máxima exigencia y necesidad de conciliación.

### BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS, SUS FAMILIAS Y MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- ✓ Seguro médico de salud con cobertura total (medicina primaria, especialidades, diagnóstico, urgencias, hospitalización, etc.), a través de los cuadros médicos y centros concertados bajo un acuerdo con Asisa.
- ✓ Seguro Dental.
- ✓ Seguros de vida y accidente, con especial atención en la mejora de coberturas en aquellos puestos de trabajo que más expuestos se encuentran, llegando hasta los 400.000 € anuales de cobertura individual.
- ✓ Cheque Guardería: ayuda económica en forma de deducciones y exenciones fiscales para aquellos trabajadores en situación de maternidad o paternidad reciente, aumentando el salario neto de la unidad familiar.

### MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

- ✓ Los permisos de maternidad y paternidad se pueden distribuir de forma flexible, adaptándolos a las necesidades familiares de cada trabajador.
- ✓ En caso de enfermedad grave de familiares, se podrán distribuir los permisos y licencias retribuidas de forma distinta a la recogida en el convenio, para adaptarlos a las necesidades reales del empleado.
- ✓ Se podrán solicitar excedencias sin limitación de antigüedad o tiempo de duración para hacer frente a situaciones de causa mayor.
- ✓ Se facilitará la solicitud de reducción de jornada para el cuidado de menores, desde el punto de vista organizativo para adecuar los intereses del trabajador y la empresa.



## 8.2. Formación y desarrollo profesional

El desarrollo de nuestro equipo humano y la promoción interna ha sido siempre una de las señas de identidad de Grupo Puma en la gestión de personas.

La formación es una pieza clave en el proceso de desarrollo y crecimiento de cualquier persona. Por ello, apostamos por la formación integral enfocada en tres bloques:

- ✓ Formación necesaria propia del puesto de trabajo.
- ✓ Formación complementaria, necesaria para el desarrollo del trabajador dentro de la empresa o de su Plan de Carrera.
- ✓ Formación accesoria con el objetivo de crecer y adquirir conocimientos en otra serie de aspectos más genéricos.



### FORMACIÓN Y ATRACCIÓN DEL TALENTO



**+14.000**  
horas de formación



Escuela interna de idiomas



Inversión en formación **+4%**  
de los beneficios de la compañía



**+30** Convenios con Universidades, Escuelas de Negocio y Centros de Formación

### TIPOS DE FORMACIÓN

- Contra el blanqueo de capitales y de ética profesional
- Ciberseguridad y protección de datos
- Programa de Cumplimiento
- Marketing y sostenibilidad
- Herramientas de Ofimática
- Igualdad y diversidad en el entorno laboral
- Formación profesional para las incorporaciones en los diferentes puestos de trabajo
- Formación sobre lanzamiento de nuevos productos
- Formaciones técnicas y comerciales de productos y aplicaciones

56

Además de las necesidades de formación que se identifican por los responsables al cargo de los distintos equipos, contamos con otras iniciativas que promueven el intercambio de conocimiento y la promoción interna del talento.

**Proyecto fábrica de ideas:** foro que incluye a todos los empleados de Grupo Puma en el que se pueden compartir experiencias, ideas, éxitos e incluso sus fracasos para gestionar conocimiento y nuestras iniciativas de forma global.

**Desarrollo interno de oportunidades:** todos los procesos de selección y búsqueda de oportunidades profesionales son ofertados y comunicados de forma interna y previa al personal de Grupo Puma.

## 8.3. Compromiso con la igualdad y diversidad

*La diversidad y la igualdad de oportunidades son factores determinantes a la hora de impulsar el talento y la innovación en Grupo Puma.*

Queremos que la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres sea un valor transversal de la propia compañía, por ello, se integra en la Política corporativa de Recursos Humanos y contamos con el compromiso y la colaboración de la dirección.

En este sentido, trabajamos para promover el principio de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de actividad de Grupo Puma, desde la selección y la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo o la conciliación.

A pesar de que muchas de nuestras entidades no están obligadas a contar con un Plan de Igualdad, este Plan se está implantado en todas las sociedades del Grupo por igual de tal forma que beneficia a todos los empleados.

Además, informamos tanto a grupos de interés internos como externos de las decisiones que se adoptan a este respecto con el objetivo de deconstruir los estereotipos de género relacionados con el sector, haciendo un uso inclusivo y no sexista del lenguaje.

Actualmente, estamos inmersos en un proceso de implantación de nuestro Plan de Igualdad, para el que ya se han completado los informes de diagnóstico necesarios.



# 09. Fundación Grupo Puma

En Grupo Puma trabajamos para impulsar la construcción saludable para las personas y el planeta. Un compromiso que promovemos también hacia la sociedad en general a través de nuestra Fundación Grupo Puma.

La Fundación tiene como objetivo la divulgación de conocimiento en el ámbito de la construcción, a través de la ciencia, la tecnología, la investigación y la innovación de materiales y sistemas. Para ello, desarrollamos actividades formativas y educativas dirigidas a los profesionales de este campo.

En 2021, desde la Fundación Grupo Puma hemos puesto en marcha diversas iniciativas y hemos colaborado con multitud de entidades para impulsar la formación especializada en el sector de la construcción y fomentar la generación de conocimiento a través de la innovación y la tecnología.



## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN GRUPO PUMA



Impulsar iniciativas que mejoren la cualificación profesional de las personas y ayudar a su especialización a través de formación técnica especializada teórica y práctica con medios propios o externos.



Colaborar con otros profesionales, empresas, fundaciones, universidades, centros tecnológicos, asociaciones, colegios profesionales y organismos de toda índole dedicados a fomentar la formación y los avances científicos en el sector de la construcción.



Elaborar itinerarios formativos de capacitación profesional para departamentos comerciales y de prescripción dentro del sector.



Organizar, colaborar y patrocinar eventos destinados al desarrollo formativo de los profesionales de la construcción, así como difundir avances en investigación y desarrollo e innovación de materiales y sistemas.



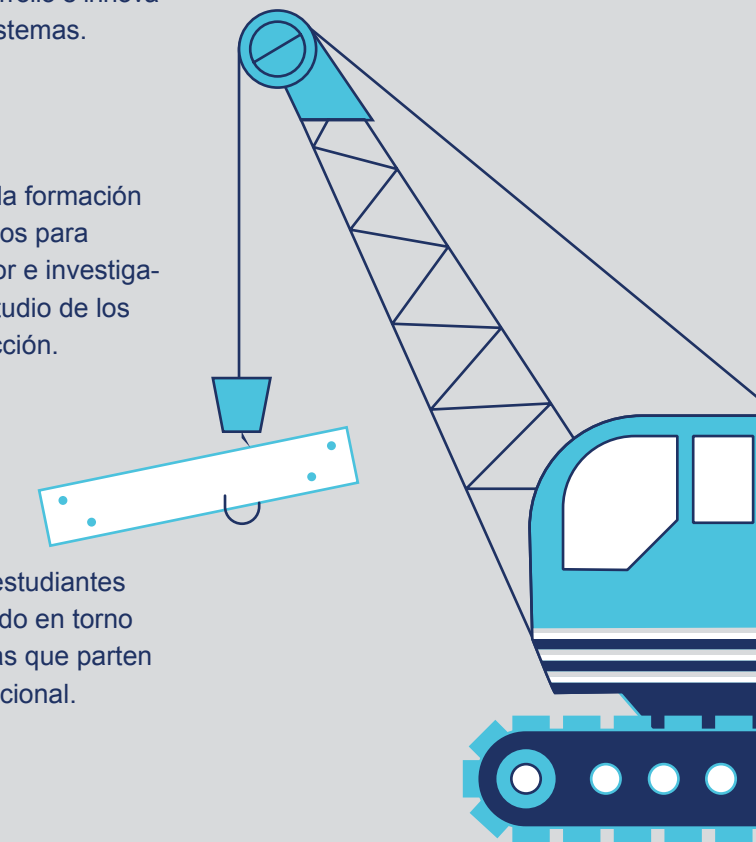
Conceder becas para la formación o ampliación de estudios para profesionales del sector e investigadores dedicados al estudio de los materiales de construcción.



Concurso anual para estudiantes de arquitectura diseñado en torno a las ideas imaginativas que parten de la arquitectura tradicional.



Elaborar, editar y publicar documentación técnica a través de los diferentes soportes que ofrece el mercado.





## Iniciativas de la Fundación Grupo Puma en 2021

### APOYO A ENTIDADES SOCIALES

 | **33** entidades sociales apoyadas

Donación de materiales para rehabilitación de edificios


Colaboración con organizaciones dedicadas a la promoción de personas en riesgo de exclusión social:

- Proyecto Hombre
- Málaga Acoge
- Banco de Alimentos
- Cáritas
- Fundación Avintia

Colaboración con organizaciones dedicadas a la integración de personas con discapacidad:

- AMAPPACE
- ASpace
- NUMEN
- AVAPACE
- Fundación Miaoquehago

### FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL SECTOR

 | **4** acciones formativas realizadas.

Colaboración con la Fundación Laboral de la Construcción en la elaboración de contenidos para Certificados de profesionalidad relativos al sector.

### COLABORACIÓN CON PROYECTOS PARA FOMENTAR LA INNOVACIÓN

Apoyo al proyecto Patios de la Axerquía para el estudio, análisis y fomento de la rehabilitación y la recuperación de las casas de la zona con el fin de mantener su carácter residencial.

Donación de materiales para proyectos de investigación.

### IMPULSO A LA INNOVACIÓN ENTRE LOS ESTUDIANTES

“Imagina Integra” es un concurso anual abierto a todos los estudiantes de arquitectura de escuelas técnicas superiores y facultades de arquitectura de España.

El objetivo es diseñar ideas imaginativas y originales aplicadas a la arquitectura tradicional.

 | **150** estudiantes participantes.

 | **3.500€** aportación de Grupo Puma a las candidaturas ganadoras.

Para impulsar los distintos proyectos, la Fundación Grupo Puma colabora habitualmente con la Fundación Laboral de la Construcción, la Asociación PAX, la Diputación de Córdoba, la Universidad de Valladolid, la Universidad de Alicante, el Centro de Innovación Andaluz para la Construcción Sostenible, la Fundación Avintia y el Grupo de Ornitología Balear y Defensa de la Naturaleza, entre otras entidades.

Además, los trabajadores de Grupo Puma que lo deseen pueden participar como voluntarios en los diferentes proyectos de la Fundación. En 2021, se realizaron hasta 460 horas de voluntariado.





# 010.

## Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI		PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA
Versión 2016 excepto cuando se indique lo contrario		
GRI 101: Fundamentos		
GRI 102: Información general		
102-1 Nombre de la organización		pág. 5
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		pág. 15-16
102-3 Ubicación de la sede		Avda. Agrupación Córdoba, 17 Córdoba
102-4 Ubicación de las operaciones		pág. 16
102-5 Propiedad y forma jurídica		pág. 19
102-6 Mercados servidos		pág. 16
102-7 Tamaño de la organización		pág. 13
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		pág. 52
102-9 Cadena de suministro		pág. 26-27
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se han producido cambios significativos en 2021.
102-11 Principio o enfoque de precaución		pág. 20
102-12 Iniciativas externas		pág. 24
102-13 Afiliación a asociaciones		pág. 17
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		pág. 7-8
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		pág. 23-24
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		pág. 24
102-18 Estructura de gobernanza		pág. 19
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		pág. 19
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		pág. 19
102-40 Lista de grupos de interés		pág. 32
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		Todo el personal de Grupo Puma está amparado por convenios colectivos de índole nacional y/o provincial. En este caso, el convenio aplicable es el convenio colectivo de derivados del cemento.
102-42 Identificación y selección de grupos de interés		pág. 32
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		pág. 6-7; 32
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		pág. 7
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		pág. 5
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		pág. 5-7
102-47 Lista de temas materiales		pág. 7
102-48 Reexpresión de la información		Es el primer año en el que se publica el informe.

ESTÁNDAR GRI	
Versión 2016 excepto cuando se indique lo contrario	
PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Es el primer año en el que se publica el informe.
102-50 Periodo objeto del informe	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual.
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	<a href="https://www.grupopuma.com/es-ES/empresa/contacto">https://www.grupopuma.com/es-ES/empresa/contacto</a>
102-54 Declaración del informe de conformidad con los estándares	pág. 5
102-55 Índice de contenidos	pág. 63-66
102-56 Verificación externa	El informe está elaborado por un tercero independiente y experto. No se ha realizado un proceso de verificación.
Temas materiales	
Ética y pautas de conducta	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 23
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 23-24
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 24
GRI 205: Anticorrupción	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	pág. 24; 27
Gobierno corporativo	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 19
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 19
Prevención de riesgos y cumplimiento normativo	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 20-22
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 21-22
GRI 307: Cumplimiento ambiental	
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha incurrido en el incumplimiento de leyes ambientales.
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha incurrido en el incumplimiento de leyes sociales ni económicas.
Producción y procesos sostenibles	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 35

ESTÁNDAR GRI	
Versión 2016 excepto cuando se indique lo contrario	
PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 36-39
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 37-39
GRI 301: Materiales	
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	El producto no conforme generado en producción o procedente de material devuelto es reciclado incorporándolo al proceso como materia prima casi en su totalidad.
Alta tecnología aplicada	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 35; 44
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 36; 44
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 36; 44
Calidad y gestión del impacto ambiental	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 38
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 38; 43
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 38; 43
GRI 303: Agua y afluentes 2018	
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	El proceso productivo de la fabricación de morteros no utiliza agua. Desde su inicio a fin es un proceso en seco.
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	El proceso productivo no produce vertidos. El agua procedente de los aseos de oficinas y duchas de los trabajadores se vierte a la red sanitaria.
Agilidad, distribución y red de ventas cualificada	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 16; 47
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 16; 47
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 16; 50
Relación con proveedores y contratistas	
GRI 103: Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	pág. 26
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	pág. 26-27
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	pág. 26-27
GRI 204: Prácticas de adquisición	
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	pág. 26

ESTÁNDAR GRI		PÁGINA/RESPUESTA DIRECTA
Versión 2016 excepto cuando se indique lo contrario		
Satisfacción de los clientes y fidelidad		
GRI 103: Enfoque de gestión		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		pág. 47
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		pág. 47-50
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		pág. 48-50
GRI 417: Marketing y etiquetado		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		pág. 48
Formación interna y desarrollo de competencias		
GRI 103: Enfoque de gestión		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		pág. 56
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		pág. 56
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		pág. 56
GRI 404: Formación y enseñanza		
404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		pág. 56
Seguridad, salud y bienestar en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de gestión		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		pág. 54-55
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		pág. 54-55
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		pág. 54
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		pág. 54-55
403-3 Servicios de salud en el trabajo		pág. 55
403-6 Fomento de la salud en el trabajo		pág. 54-55
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		pág. 53; 57
Compromiso con la comunidad		
GRI 103: Enfoque de gestión		
103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		pág. 59
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		pág. 59-60
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		pág. 60
GRI 413: Comunidades locales		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo		pág. 60



# Informe de sostenibilidad 2021

