



# INFORME DE PROGRESO 2021

SJ PUERTO  
MANTENIMIENTOS  
INTEGRALES S.L.



# Tabla de Contenidos

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

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





## Estimados amigos y amigos:

Es un verdadero placer presentarles, por sexto año consecutivo el informe de progreso de SJPuerto Mantenimientos Integrales 2021. Una empresa que ve en el convulso ejercicio 2021 un nuevo horizonte de posibilidades. Este ejercicio 2021 ha supuesto el primer año de desarrollo de nuestro II Plan Estratégico 2025, que viene a ser una adaptación a las nuevas realidades de nuestro contexto económico, social, sanitario y medioambiental del que fuera nuestro primer Plan Estratégico 2014-2019.

La edición y publicación de este informe es uno de los hitos importantes de nuestra empresa, en ella intentamos reflejar el compromiso social que tiene nuestra empresa con todos sus grupos de interés, así como con el medioambiente y las buenas prácticas en gestión y gobernanza. Por consiguiente, podemos afirmar que nuestro modelo de negocio no se entiende sin el concepto de valor compartido. El valor que generamos con nuestras actividades en nuestras zonas de influencia queremos que sea compartido, que llegue y contribuya a mejorar el bienestar social de nuestra comunidad.

Como os decía al principio el pasado ejercicio ha sido un año de grandes incertidumbres, que ha coincidido con el inicio de nuestro II Plan Estratégico 2025. Éste ha sido un ejercicio de reflexión importante en el que hemos sentado las bases para reforzar la posición competitiva de SJPuerto en los próximos años, pero también para reforzar nuestro modelo de negocio con las variables medioambientales y sociales, que siempre han estado presente.

Considero que SJPuerto ha demostrado durante el pasado año 2021 que gracias al compromiso y lealtad de las casi 120 personas que han formado parte de nuestra plantilla, junto a nuestros clientes y nuestros proveedores, somos capaces de afrontar con éxito cualquier situación que se nos presente. El trabajo en equipo en SJPuerto siempre ha sido un valor corporativo que hemos cuidado y hemos potenciado, entendiéndolo en toda nuestra cadena de valor, y poniendo en el centro de nuestro modelo de negocio a las personas. Esto ha propiciado una flexibilidad y capacidad de adaptación que ha sido el secreto del éxito de este ejercicio 2021.

Tenemos un modelo de negocio equilibrado, especializado y flexible que ha propiciado afianzar nuestro volumen de negocio, lo que nos sitúa en una senda de crecimiento sostenido, rentabilidad y nos permite afrontar los próximos ejercicios en una posición competitiva favorable para seguir respondiendo a los nuevos retos que nos plantean nuestros clientes. Siempre con la humildad y voluntad de mejora continua, que nos hace ser inconformistas y que nos hace haber detectado retos futuros en la línea de seguir avanzando hacia un modelo de negocio circular, mejorar la inversión en innovación, la integración de nuestros proveedores claves en nuestra cadena de valor favoreciendo la comunicación, así como seguir reforzando los canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés.

El presente documento se configura como una memoria que pretende dar una visión de la evolución de nuestros principales indicadores durante el ejercicio 2021, agrupados no sólo desde una perspectiva económico-financiera, sino también social y medioambiental. La Agenda 2030 de Naciones Unidas, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se fijan en ella serán los fundamentos de referencias para todas las actividades que forman nuestra cadena de valor, no en vano SJP es socio desde el año 2016 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sirviendo esta declaración para reafirmar y renovar nuestro compromiso y adhesión a dicho pacto, así como a los Principios Rectores para las empresas y los Derechos Humanos.

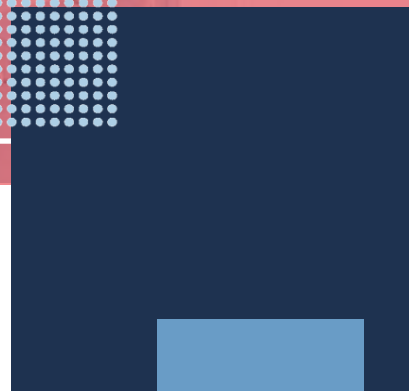
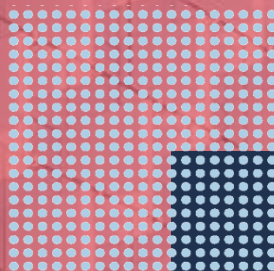
Calidad, excelencia y sostenibilidad son las bases para la construcción de relaciones sólidas con nuestros clientes, nuestra razón de ser pasa por que nuestros clientes centren todos sus esfuerzos y recursos en aquellas actividades que les generen beneficios económicos, nosotros nos encargaremos de que el resto de sus procesos se desarrollen y contribuyan a ello optimizando sus estructuras de costes y generando valor compartido.

Fdo: **Manuela Risueño Carrillo.**

*SJPuerto Mantenimientos Integrales, S.L.*



# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

SJP Mantenimientos Integrales S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Poligono Industrial EXFASA nave 26 21610 Huelva

Localidad

San Juan del Puerto

Provincia

Huelva

Comunidad Autónoma

Andalucía

Dirección Web

www.sjpuerto.es

Número total de empleados

18

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

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y

### ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

MANTENIMIENTOS INTEGRALES (LIMPIEZA INDUSTRIAL, CONSTRUCCIÓN, MANTENIMIENTOS MECÁNICOS, CALDERERÍA, SOLDADURA, ESTRUCTURAS METÁLICAS Y TUBERIAS)

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Los principales riesgos están relacionados con los procesos de seguridad en el trabajo, así como la gestión de residuos de la actividad del mantenimiento industrial.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Aumento de cartera de clientes. Diversificación de operaciones de mantenimiento. Aplicación de tecnología para mantenimiento en industria 4.0

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

La estructura de gobierno es la Junta General de Socios, siendo este órgano la que toma las decisiones. No existe la figura de Presidente, siendo el órgano de gobierno máximo la administradora única.

### SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

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

Pensamos que es fundamental partir como primer grupo de interés, a los trabajadores como dimensión interna de nuestra RSE. En cuanto a la elección de los clientes se debe porque uno de nuestros valores es situar el mismo en el centro de la organización como eje central de nuestra compañía. Y, con respecto, a los otros dos grupos restantes, el de la comunidad por nuestra gran aportación en materia de acción social en la comunidad local en la que interactuamos y el de medioambiente por nuestro compromiso con el mismo.

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

Difusión en el portal corporativo y diferentes perfiles en redes sociales.

### 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

Alcance nacional.

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

Al igual que años anteriores, el Comité de RSC y Ética de SJP ha propuesto al Comité de Dirección los asuntos a tratar en el Informe de Progreso, y una vez debatidos, se consensuaron los mismos.

#### Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

#### Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

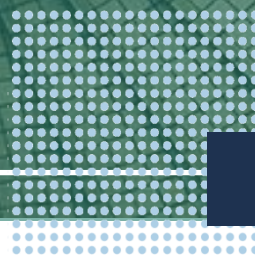
### REPORTE EN ODS

#### ¿Desea reportar con ODS?

No



# METODOLOGÍA



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

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



## INFORME DE PROGRESO 2021

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

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

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

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

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

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

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



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



7

2

3

1

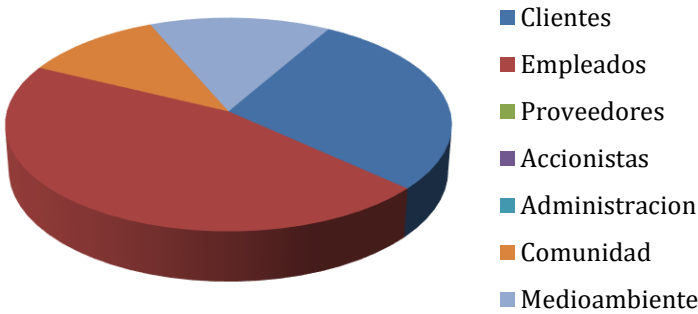
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés







# GRUPO DE INTERÉS Clientes



### Fomento de la calidad en la entidad

---

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

Estamos certificados por AENOR en las normas ISO 9001, ISO 14.001 y OHSAS 18001. Implantación y su mantenimiento posterior de un sistema integrado de calidad, medio ambiente y seguridad en la empresa.

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

Una vez tenemos implantado un sistema de gestión de calidad en todos nuestros procesos y actividades en nuestras relaciones con nuestros distintos grupos de interés, centramos todos nuestros recursos en implementar mejoras enfocadas a mantener siempre el sistema actualizado.

#### Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

Llevamos dos años consecutivos renovando nuestra certificación en ISO 9001:2008 con AENOR (ER 627/2015)

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Llevamos a cabo auditorías internas por periodos trimestrales, además de la anual externa con la Certificadora AENOR, con el objeto de detectar las no conformidades implantando acciones correctivas para las no conformidades detectadas en las auditorías internas.

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

4 auditorías internas y una 2 externa con AENOR

---

### Información transparente al clientes

#### Política de Integridad y Transparencia - Política

Para ello la empresa cuenta con los mecanismos necesarios, sencillos y accesibles a disposición de nuestros clientes, para solicitar información o denunciar situaciones de conflicto de interés y falta de transparencia

#### Formación - Acción / Proyecto

Formación a los trabajadores en buenas prácticas empresariales y de buen gobierno.

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

SJ Puerto Mantenimientos Integrales cuenta con un Comité Ético para garantizar la transparencia y buen gobierno, así como hacer un seguimiento de las acciones de RSC en la empresa.

#### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Una vez se tiene en conocimiento de reclamaciones de clientes por parte de SJ Puerto, se procede a atender las mismas, conforme a los protocolos de la norma en ISO 9001.

---

### Relación duradera con los clientes

---

#### Política de Calidad - Política

Certificación por AENOR en la Norma ISO 9001.

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

Implantación y certificación por AENOR en la norma ISO 9001

#### Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento



## INFORME DE PROGRESO 2021

A los clientes de larga duración se les visita con la frecuencia que exija los proyectos, dedicándoles la atención personalizada que necesiten.

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

4 auditorías internas y dos externas

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

### Código Ético / Conducta - Política

En nuestro Código de conducta aparece el cliente como el centro de nuestras operaciones.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Tenemos establecidos distintos canales de comunicación con los clientes, desde la web corporativa hasta reuniones periódicas con los mismos.

### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

.Llevamos reuniones de seguimiento en la prestación de nuestros servicios en periodos quincenales o mensuales según la duración de los proyectos.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Todo tipo de incidencias, reclamaciones, denuncias recibidas relativas para este desafío son tratados en el Comité de RSC y ética de la organización.

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

### Política de Seguridad de la Información - Política

Responsabilidades por cada uno de los servicios y recursos informáticos aplicado a todos los niveles de la organización. Requerimientos mínimos para configuración de la seguridad de los sistemas que abarca el alcance de la política. Adaptación de la protección de datos al Reglamento Europeo de PD.

### Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Para los nuevos empleados se realizan acciones formativas relativas a la seguridad de la información, así como de las medidas que ha de llevarse a cabo para velar por la seguridad de los datos. Tras la adaptación de la protección de datos al RGPD se ha realizado una formación a toda la plantilla.

### Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

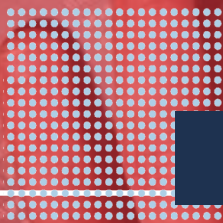
Por exigencias normativas, por parte del responsable de seguridad se ha llevado a cabo una actualización y adaptación del documento de seguridad al RGPD.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

El responsable de seguridad de los datos de carácter personal asume la competencia de gestionar y resolver las incidencias recibidas.

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



## Cláusulas contractuales con los empleados

---

### Convenio Colectivo - Política

cumplimiento del convenio colectivo del metal.

### Código Ético / Conducta - Política

Es una exigencia legal y de nuestro Código de Conducta.

### Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

No hay respuestas

---

## Formación al empleado/a

---

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Un vez actualizando el análisis y valoración de los puestos de trabajo, y ahora nos encontramos inmersos en el diseño del Plan Formativo.

### Formación - Acción / Proyecto

No hay respuestas

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

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

La certificación en la norma ISO 14001 te exige tener este Sistema,

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

Estamos certificados por AENOR en las normas ISO 9001, ISO 14.001 y OHSAS 18001 .

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Se implementa buenas practicas con el objeto de reducir la impresión de papel entre todos los empleados.



## INFORME DE PROGRESO 2021

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

La propia certificación en la ISO 14001 te obliga al cumplimiento de los objetivos medioambientales marcados,

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

El Consejo de Dirección de SJ Puerto tiene atribuida la responsabilidad de formular la estrategia y aprobar las Políticas corporativas de la Sociedad, así como de organizar los sistemas de control interno. En el ejercicio de estas responsabilidades, consciente de la importancia fundamental de todos los aspectos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores, y en congruencia con los valores de la empresa, aprueba esta Política de seguridad y salud laboral.

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

Estamos certificados por AENOR en las normas ISO 9001, ISO 14.001 y OHSAS 18001 .Implantación y su mantenimiento posterior de un sistema integrado de calidad, medio ambiente y seguridad en la empresa. Estamos certificados por AENOR en las normas ISO 9001, ISO 14.001 y OHSAS 18001

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

Llevamos a cabo acciones formativas continuas en materia de prevención de riesgos y de seguridad y salud ajustada a los distintos puestos, de conformidad a nuestra Política Preventiva y a nuestro Sistema de PRL implantado. Dicha formación será incluida en el Plan Formativo de la compañía que tenemos como desafío diseñar.

### Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Llevamos 2 años certificado en las OHSAS 18001 con AENOR (SST 50/2016).

### Sistema de Gestión OHSAS 18.001 - Acción / Proyecto

Una vez tenemos implantado un sistema de gestión de seguridad y salud en todos nuestros procesos y actividades, seguimos centrados todos nuestros recursos en implementar mejoras enfocadas a mantener siempre el sistema actualizado .

### Informe de Accidentalidad - Herramienta de Seguimiento

Realizamos los informes de accidentalidad de manera periódica conforme a la norma.

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

100 %

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

## INFORME DE PROGRESO 2021

En periodos mensuales una auditoria interna, más la externa anual con AENOR.

### Premios en materia de seguridad - Indicador de Seguimiento

Reconocimiento por parte de clientes.

---

## Ambiente laboral

---

### Cultura Corporativa - Política

Una vez que identificamos nuestra cultura corporativa, procedimos a difundir sus elementos para con ello compartirla, mediante una carta enviada a cada uno de ellos y con la impartición de talleres formativos trabajando los distintos valores corporativos.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Se fomenta encuentros formales e informales que fomente el trabajo en equipo.

### Formación - Acción / Proyecto

realizar formaciones in company que favorezcan la mejora del buen ambiente laboral.

### Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

Anualmente realizamos una encuesta de clima laboral que pasamos por medio de un cuestionario a todos los empleados.

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

100 % de la plantilla.



# GRUPO DE INTERÉS Comunidad

---

## Alianzas entre empresas y tercer sector

---

### Política de Calidad - Política

Certificación por AENOR en la norma ISO 9001.

### Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Dentro de nuestra política de RSC gran parte de los recursos se invierten en acción social mediante la firma de convenios de colaboración con ONGs "Puerto de la

Esperanza" que tienen como finalidad ayudar a las personas en exclusión social.

### Comité de Responsabilidad Social - Herramienta de Seguimiento

.Dentro de nuestra entidad existe un Comité de RSC y Ética que es el que canaliza estas acciones de carácter social.

### Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios) - Indicador de Seguimiento

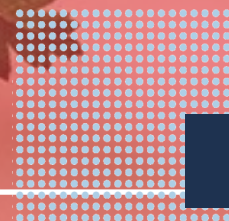
.19.000 €



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



---

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

---

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

Estamos certificados por AENOR en las normas ISO 9001, ISO 14.001 y OHSAS 18001 .

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

Llevamos tres años consecutivos renovando nuestra certificación en ISO 14001 con AENOR (GA 2015/213)

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

Por parte del Comité Ambiental de forma trimestral se revisa el cumplimiento de las metas intermedias definidas al principio de año para cada uno de los objetivos programados.

#### **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

Han sido cuatro las iniciativas llevadas a cabo por SJ Puerto para mejorar la gestión de residuos

---

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

---

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

Estamos certificados por AENOR en las normas ISO 9001, ISO 14.001 y OHSAS 18001 .

#### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

El departamento de control presupuestario dentro de las políticas de compras incluirá como criterio de valoración la certificación de los distintos proveedores de seguir una política de respeto al medio ambiente en sus productos y tecnologías.

#### **Realizar estudios sobre tecnología respetuosa con el medioambiente - Acción / Proyecto**

hemos realizado un estudio de identificación de aquellas tecnologías disponibles en SJ Puerto respetuosas con el medio ambiente.

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

Es la propia certificación en ISO 14001 la que te obliga a la evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales marcados,



# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





## Empleados

### Cláusulas contractuales con los empleados



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

### 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

### 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

### 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

## Clientes

### 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

### 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

### 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

### 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

### 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

## Comunidad

### Alianzas entre empresas y tercer sector



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

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

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

## 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







# INFORME DE PROGRESO

—  
2021

