



Mascaró Martorell Grup S.L. y empresas dependientes que integran el

Grupo Melchor Mascaró



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

Melchor Mascaró, S.A.U.
Vía Palma 142
Islas Baleares

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios
- Administración
- Comunidad
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Un año más, presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, con el objetivo de difundir los avances de nuestra organización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el compromiso adoptado con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nuestros esfuerzos durante el 2020 han estado influidos por diversas consideraciones, la principal de ellas, como en el resto del mundo, la pandemia de COVID-19, que ha llevado a adoptar nuevas modalidades de gestión, de promoción de la salud y de colaboración con las administraciones para paliar sus efectos. Todo ello, sin olvidar el compromiso adquirido en la mejora de los servicios relacionados con el medio ambiente que prestamos, el impulso a la incorporación de nuevos vehículos más eficientes y la implantación de energías alternativas que contribuyan a la lucha contra el cambio climático, y la disminución paulatina de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

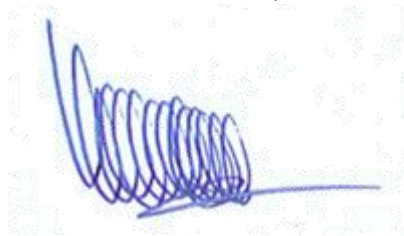
Nuestra Política y el Plan estratégico de la organización, están completamente vinculadas al espíritu que inspira los Diez Principios del Pacto Mundial, y ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible, desarrollando diversas acciones con el fin de consolidar los objetivos marcados en años anteriores.

La comunicación en materia de sostenibilidad basada en los estándares de Global Reporting Initiative, nos han permitido una mejora significativa en la manera de dar a conocer la información relevante de las actividades de la organización.

Dado nuestro papel de empresa referente en diversos sectores de actividad en Baleares, conocemos nuestra capacidad de influir en los diferentes grupos de interés con los que mantenemos contacto para promocionar la adopción de mejoras en la gestión para ser más éticos y la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Con la presente Memoria, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible un año más. Un año que además ha sido especialmente duro para todos los que integramos la empresa, ya que nuestro fundador nos ha dejado a principios del 2021, aunque su legado permanece en la gestión de la organización.

Atentamente,



Maria Mascaró Martorell
Administradora



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Mascaró Martorell Grup S.L., empresa principal Melchor Mascaró S.A.U.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Vía Palma 142

Localidad

Manacor

Provincia

Islas Baleares

Comunidad Autónoma

Islas Baleares

Dirección Web

<http://www.melchormascaro.com/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Maria Mascaró Martorell

Persona de contacto

José Luis Cobos Ferrer de Sant Jordi

Número total de empleados

750

Sector

Servicios Ambientales, Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios de Melchor Mascaró S.A.U.

La construcción de los tipos de obra de: movimiento de tierras y perforaciones (desmontes y vaciados. Explanaciones. Canteras (1). Pozos y galerías). Puentes, viaductos y grandes estructuras (de fábrica u hormigón en masa. De hormigón armado.). Edificaciones. Hidráulicas (abastecimientos y saneamientos. Acequias y desagües. Defensa de márgenes y encauzamientos. Obras hidráulicas sin cualificación específica). Viales y pistas (con firmes de hormigón hidráulico. Con firmes de mezclas bituminosas. Señalizaciones y balizamientos viales. Obras viales sin cualificación específica). Instalaciones eléctricas (alumbrados, iluminaciones y balizamientos luminosos. Centros de transformación y distribución en alta tensión. Distribuciones de baja tensión. Instalaciones eléctricas sin cualificación específica). Instalaciones mecánicas (elevadoras o transportadoras. De ventilación, calefacción y climatización. De fontanería y sanitarias. Instalaciones mecánicas sin cualificación específica). Especiales (ornamentaciones y decoraciones. Jardinería y plantaciones). Conservación y mantenimiento de carreteras, pistas, autopistas, autovías y vías férreas. Conservación y mantenimiento de monte y jardines. Recogida residuos urbanos, recogida selectiva, limpieza contenedores, mantenimiento mobiliario, mantenimiento juegos infantiles, limpieza viaria, gestión puntos verdes, limpieza de playas y limpieza edificios (2). La prestación de servicios de logística de apoyo clínico (lavandería, lencería, transporte de residuos asimilables a urbanos (sanitario grupo II) y archivo historias clínicas). Explotación y mantenimiento de estaciones depuradoras de aguas residuales.

(1) Aplicable a Gravera Sa Torre S.L.

(2) Aplicable a Net i Fresc S.L.U.

Presentación de la empresa

El Grupo Melchor Mascaró está configurado por varias empresas, de las cuales la principal es Melchor Mascaró S.A.U., que fue la empresa originaria del grupo.



Melchor Mascaró S.A.U. nació a finales de los años 50. Su creador, Melchor Mascaró Riera, empezó su andadura con la compra de un tractor para labrar las tierras de cultivo de los alrededores de Petra y Manacor. Actualmente, la gestión de la empresa está en manos de la segunda generación, manteniendo el espíritu de empresa familiar que la ha caracterizado desde sus orígenes.

Se trata de un grupo de empresas mallorquín especializado en la ejecución de obras civiles (excavaciones, infraestructuras, urbanizaciones), edificación (viviendas de alto standing, instalaciones deportivas, hostelería, etc.), paisajismo y jardinería, servicios medioambientales (mantenimientos integral de edificios e instalaciones, limpieza viaria, recogida de residuos sólidos urbanos y otros residuos municipales, gestión y mantenimiento de depuradoras,...) y servicio de apoyo clínico (servicio de lavandería, gestión de archivo de historias clínicas) que interactúa con la sociedad balear dentro de un contexto basado en criterios de calidad, sostenibilidad y responsabilidad, con el objetivo de contribuir a la evolución y bienestar de la misma.

La evolución y consolidación de la empresa se ha basado en la satisfacción de sus clientes, la colaboración con sus entidades proveedoras, el bienestar de su plantilla y el cuidado de las relaciones con el entorno y la sociedad.

Una de las características más importantes de Melchor Mascaró S.A.U., y por ende del grupo, es la de tener un gran equipo, formado por más de 800 miembros de plantilla directa, unos 2.000 personas subcontratas, especialmente en las obras de construcción y con un parque de maquinaria cercano a las 600 unidades entre camiones de transporte de material, retroexcavadoras, palas y otra maquinaria de obra civil, camiones para la recogida de residuos o maquinaria para la limpieza viaria, así como vehículos ligeros para el transporte de personal.

Gracias a la gran capacidad del equipo que forma el Grupo Melchor Mascaró, hemos participado en la construcción y mantenimiento de algunas de las principales obras y proyectos de las Islas Baleares en los últimos años. En el año 2020 se han iniciado un total de 54 obras de construcción de diferente tipología repartidas por toda Mallorca.

En cuanto a los servicios ambientales gestionados por Melchor Mascaró S.A.U. y, gestión de depuradoras, recogida de residuos, jardinería o limpieza viaria, en el año 2020 se ha prestado servicio en 33 de los 53 municipios de Mallorca.

Además, se cuenta con la explotación de una cantera (Gravera Sa Torre S.L.) para dar servicio a Melchor Mascaró S.A.U. y a otros clientes externos, así como la explotación de cinco canteras por parte de Melchor Mascaró S.A.U. para su regeneración.

Facturación / Ingresos en €

89.467.712 €

Los Grupos de Interés más significativos, que configuran el Informe de Progreso, son:

Clientes (públicos y privados), Empleados, Proveedores, Administración (local, autonómica y nacional), Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil, Socios/accionistas

Además del grupo de interés empleados, se considera también como grupo de interés diferenciado, a los sindicatos y sus representantes, aunque la información relativa a los mismos se incluye conjuntamente con el apartado de empleados.

Criterios para seleccionar los Grupos de Interés.

El Grupo Melchor Mascaró definió sus grupos de interés en 2008, distinguiendo dos niveles de actuación: El primer nivel incluye a todos los grupos de interés vinculados con la organización mediante una relación contractual y afectados por las decisiones estratégicas (Clientes, empleados y proveedores).

En el segundo nivel aparecen aquellos grupos que se pueden ver afectados por las decisiones estratégicas de la organización e influyen en ella, pero no tienen una relación directa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

La empresa opera únicamente en las Islas Baleares (España)

Materialidad y definición de los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Aunque no se ha realizado una acción específica para establecer los temas materiales reportados en conjunción con los grupos de interés, la materialidad de los temas tratados en la presente memoria se ha establecido en base a la política del sistema de gestión integral de la empresa, que incluye sus valores, visión y misión, a la interacción con los diferentes grupos de interés según los canales de comunicación establecidos, al análisis de riesgos y oportunidades y a los impactos generados por la empresa. En el apartado de Análisis de la memoria se incluye la relación de temas materiales tratados

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

Página web de la empresa y web del pacto mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año natural 2020 (hasta 31 de diciembre de 2020)

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual, último informe presentado en noviembre 2020 (Memoria Sostenibilidad 2019).

Notas

(1) Se dispone de redes sociales en las cuales se informa de manera continuada de aspectos relacionados con el desarrollo de la responsabilidad social de la empresa entre otros temas.

(2) La entidad no tiene actividades ni proveedores directos en países en vías de desarrollo.

(3) La entidad tiene un alto impacto medioambiental.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Una vez identificados los grupos de interés y clasificados en el nivel correspondiente, se especifican las necesidades y expectativas de cada uno de ellos durante la revisión anual del sistema de gestión por parte de la dirección, así como los mecanismos de relación y comunicación que existen entre cada grupo y la organización.

En la elaboración de la presente memoria no ha participado directamente ningún grupo de interés.

Naturaleza jurídica de la entidad y organigrama

Melchor Mascaró es una sociedad anónima unipersonal no cotizada en bolsa, integrada en el grupo Mascaró Martorell Grup S.L.

A continuación, se detallan las sociedades que componen el grupo empresarial.

Sociedad	Actividad	Plantilla	Porcentaje Participación
Mascaro Martorell Grup S.L.	Gestión/Dirección	1	100%
Melchor Mascaró S.A.U. ⁽¹⁾	Construcción y servicios medioambientales	735	100%
Net i Fresc S.L.U.	Servicios medioambientales	12	100%
Gravera Sa Torre S.L.	Cantera	2	100%
Omnium Pro Mallorca S.L.	Sin actividad	0	50,97%
Netejos Urbanes Illes Balears S.A.	Sin actividad	0	66,66%
Mascaró Roig S.L. ⁽²⁾	Sin actividad	0	50%
Platges de Llevant de Mallorca S.L.	Sin actividad	0	50%

(1) Para mayor detalle sobre las actividades de Melchor Mascaró S.A.U. ver el apartado de información general.

(2) Sociedad disuelta a finales del ejercicio 2020

Dada la preponderancia de Melchor Mascaró S.A.U. en el grupo empresarial, se considera que la materialidad de los datos aportados en la presente memoria se puede centrar exclusivamente en

dicha empresa. En los aspectos relativos a plantilla se incluye también información sobre el resto de empresas con personal.

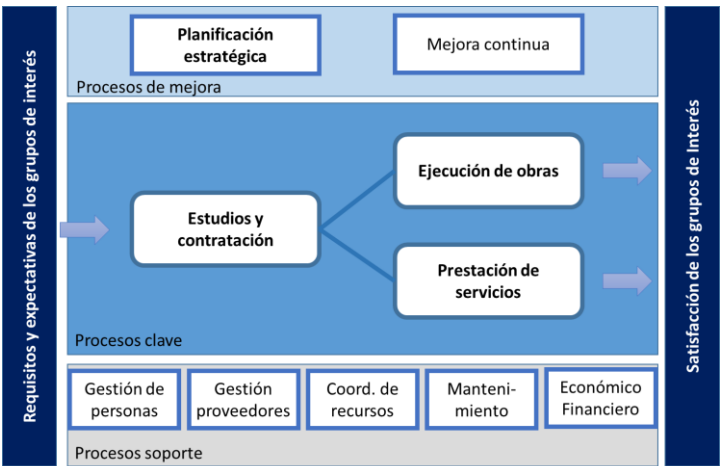
Medición del progreso en la implantación de los 10 Principios y de los aspectos relacionados con la sostenibilidad mediante diferentes indicadores que aparecen desglosados a lo largo de la memoria:

Los principales indicadores utilizados son: resultados económicos, donaciones y patrocinios, evolución de plantilla desagregada por sexos y perfiles de diversidad, indicadores de conciliación, contratación de personas con discapacidad, indicadores de satisfacción de la plantilla, indicadores de siniestralidad, volumen, satisfacción y eficacia de las acciones formativas, encuestas de satisfacción de clientes, reclamaciones de clientes y usuarios, incidencias y reevaluación de proveedores y subcontratistas e impacto económico de la cadena de suministro, indicadores de consumo de materias primas y energía, generación y gestión de residuos y emisiones directos e indirectos, incidencias relacionadas con la aplicación del código ético en todos los ámbitos, y sanciones y requerimientos de la administración.

Procesos de decisión y buen gobierno

La empresa está regida por un consejo ejecutivo formado por cuatro consejeros, que a su vez forman parte del comité de dirección de la empresa junto con los responsables de las áreas productivas, contando con una consejera responsable de las áreas de servicios, gestión de personas y sistema de gestión integral, en el que se incluyen todas las actuaciones en materia de responsabilidad social. Además, se cuenta con un director de sistema de gestión integral, encargado del seguimiento diario de las actuaciones en esta materia.

El grupo empresarial se rige por diversos procesos, que aparecen descritos a continuación:



En cada proceso, se ha identificado la vinculación con los diferentes grupos de interés identificados

Proceso	Clientes	Empleados	Socios	Proveedores	Administración	Sociedad
“Planificación Estratégica”	X	X	X	X	X	X
“Estudios y Contratación”	X		X			X
“Ejecución de Obras”	X	X	X	X	X	X
“Ejecución de los Servicios”	X	X	X	X	X	X
“Mejora Continua”	X	X	X	X	X	X
“Gestión de Personas”	X	X	X	X	X	X
“Coordinación de Recursos”	X	X	X	X	X	X
“Gestión Proveedores”	X		X	X	X	X
“Económico Financiero”	X		X	X	X	X
“Mantenimiento”	X		X		X	X

Para la determinación del nivel de riesgo de cada proceso, teniendo en cuenta el principio de precaución, se han tenido en cuenta, en primer lugar, los resultados esperados de cada uno de los procesos y subprocesos asociados.

Se considera como relevante para la determinación del nivel de riesgo el número de personas implicadas en el proceso, el nivel jerárquico de las personas más directamente relacionadas con el mismo, la frecuencia con que es esperable que se produzca un error en base a la experiencia, la existencia de sistemas de control, el coste monetario estimado, el tipo de proceso que sea (proceso de soporte, de mejora o proceso clave) y la afección a la imagen de la empresa ante los diferentes grupos de interés.

Los riesgos relevantes identificados en la organización, han sido:

PROCESO	RIESGOS
Mejora continua	Errores en comunicación a administración o representantes de los trabajadores (*)
Estudios y contratación	Errores en oferta económica Incumplimiento de contratos de ejecución
Ejecución de obra (Subprocesos: Obra civil e Infraestructuras; Edificación; Otros proyectos)	Errores de ejecución en las obras (*)
Ejecución de obra (Subprocesos: Obra civil e Infraestructuras)	Afección a la seguridad de terceras personas ajenas a la obra
Ejecución de obra (Subproceso: Otros proyectos)	Exposición al amianto en trabajos de retirada de personal propio y externo (*)
Prestación servicios (Subprocesos: Jardinería y paisajismo ; Recogida y gestión residuos; Limpieza viaria; Gestión puntos verdes)	Incumplimiento de servicio
Prestación servicios (Subproceso: apoyo clínico)	Perdida o destrucción de historias clínicas (*) Incendio en archivo de historias clínicas

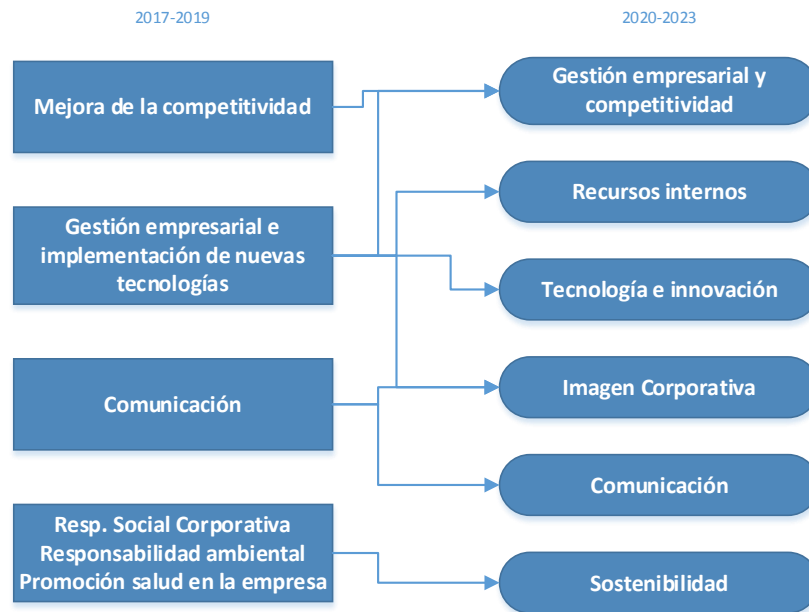
Todos los riesgos se consideran a corto y medio plazo. Los riesgos marcados con (*) se consideran también a largo plazo.

Los procesos de la empresa han adaptarse a los posibles cambios en el contexto de la misma. Para determinar qué factores influyen de forma significativa en el contexto de la organización, se realiza, según los procedimientos internos de la empresa, un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, en el cual han participado diferentes responsables de la organización.

El último análisis de este tipo se ha llevado a cabo entre finales de 2019 y principios de 2020, con la participación de más de 70 personas de la organización, y en base al mismo se han identificado 62 debilidades, 20 amenazas, 31 fortalezas y 24 oportunidades. Además, se han incorporado al plan estratégico 63 propuestas de mejora.

Para la elaboración del análisis se han tenido en consideración entre otras fuentes: Revisión anual del sistema de gestión; Informes de auditoría interna; Informes auditoría externa; Encuesta de clima laboral; Informe de indicadores; Auditoría contable; Investigación económica; Encuestas a clientes; Investigación tecnológica en diversos ámbitos; Comparativa con el sector o necesidades de formación. También se ha valorado los riesgos y oportunidades asociados a cada uno de los procesos internos de la empresa.

En base a toda esta información, y tras varias reuniones mantenidas entre los miembros del comité de Dirección, en los que se integra la alta dirección, el director de estudios y contratación, el director del área de servicios y los jefes de grupo de jefes de obra, y con la participación del responsable del departamento de administración y finanzas, el director de gestión integral y la responsable de RRHH, se han establecido las líneas estratégicas para el periodo 2020-2023, según aparecen a continuación, las cuales están vinculadas a las líneas establecidas en el anterior plan estratégico operativo:



Posteriormente estas líneas estratégicas se desarrollan en el programa de gestión anual donde se marcan objetivos operativos concretos para desarrollarlas.

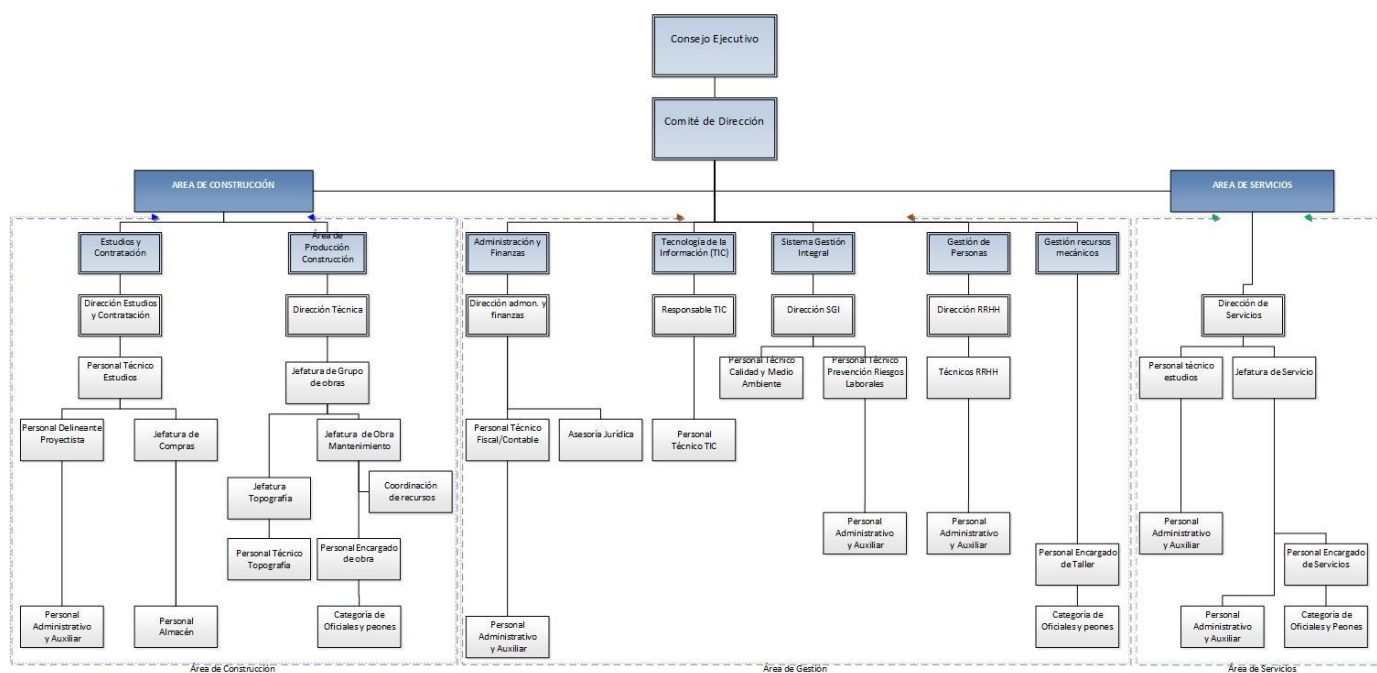
La alta dirección, formada por los cuatro hermanos Mascaró, participa en la elaboración de las líneas estratégicas, que engloban todos los aspectos de negocio, incluidos los sociales y medioambientales, es quien asume la aprobación de las mismas, junto con los objetivos operativos de la organización, así como las declaraciones sobre valores de la organización, recogidos en las diferentes políticas de gestión.

Aparte de los objetivos operativos que son aquellos destinados a desarrollar a todos los niveles de la organización las líneas estratégicas establecidas, el Comité de Dirección puede establecer objetivos estratégicos, de competencia exclusiva de la Alta Dirección, con el fin de marcar las pautas generales de la organización.

Los cuatro integrantes de la alta dirección pueden intervenir en todas las decisiones de la gestión empresarial, si bien cada uno de ellos tiene funciones asumidas como responsable directo en diferentes áreas:

- Área de servicios, gestión de personas y sistema de gestión integral.
- Área económico financiera
- Área de construcción
- Área tecnológica y de gestión de maquinaria

Organigrama



OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Melchor Mascaró S.A.U. está asociada a la Red Española del Pacto Mundial, y ha integrado en sus objetivos operativos los objetivos de desarrollo sostenible, evaluando el impacto en los mismo de forma anual.

MÁS INFORMACIÓN

<http://www.melchormascaró.com/sostenibilidad@melchormascaró.com>



METODOLOGÍA

La presente memoria, está basada en una 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.

El Grupo Melchor Mascaró ha elaborado su memoria desarrollando los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos, riesgos y oportunidad, para los grupos de interés seleccionados.
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

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 cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

En cada uno de los apartados de la presente memoria se desarrollan estos aspectos en relación al punto tratado.

Cumplimiento estándares Informe de Progreso: El Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, está planteado en términos de medición del progreso en materia de

sostenibilidad: 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.

Estándar GRI: Todos los datos aportados en presente informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Cumplimiento Ley 11/2018 relativa al publicación de información no financiera. La memoria se ha elaborado para dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. La información recogida se ha elaborado utilizando los estándares GRI y el pacto Mundial como marco de referencia.

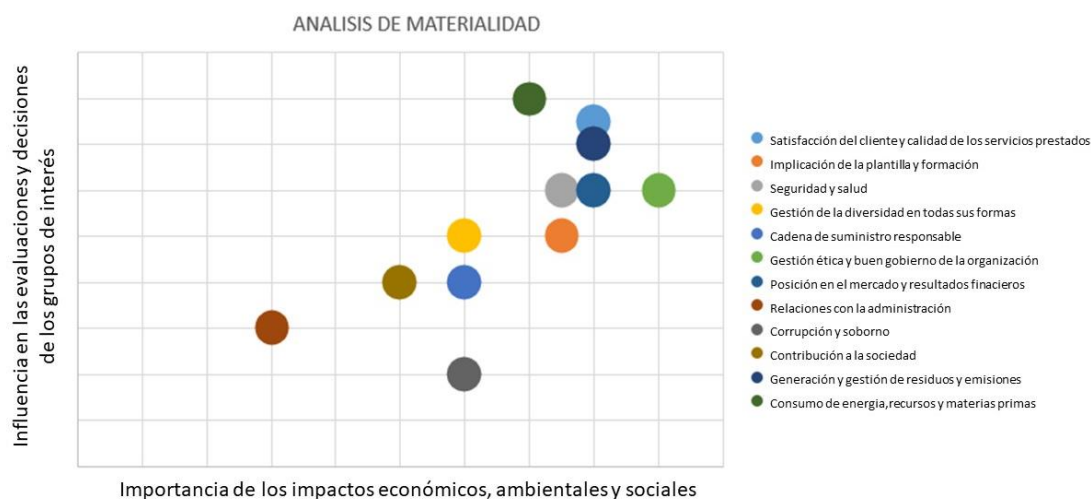


ANÁLISIS

Para establecer la materialidad de los diferentes aspectos tratados en la presente memoria, se han considerado factores internos y externos de la organización tales como:

- La misión general, los valores y las líneas estratégicas del Grupo Melchor Mascaró.
- Las necesidades y expectativas identificadas en cada uno de los grupos de interés que mantienen relación directa con la entidad, lo que permite una influencia evidente en dichos grupos (Clientes, Empleados y Proveedores).
- Las expectativas de la sociedad, de los sectores en los que opera la entidad, y del resto de grupo de interés que, sin tener una vinculación directa con el Grupo Melchor Mascaró, pueden verse influenciados por las decisiones estratégicas del mismo o pueden tener alguna influencia en la adopción de las mismas.
- La información disponible sobre la actuación en materia económica, social y ambiental del Grupo Melchor Mascaró, en relación a los estándares de referencia del Global Reporting Initiative.

En base a estas premisas, se ha elaborado la matriz de materialidad para valorar los temas a incluir en el presente informe.



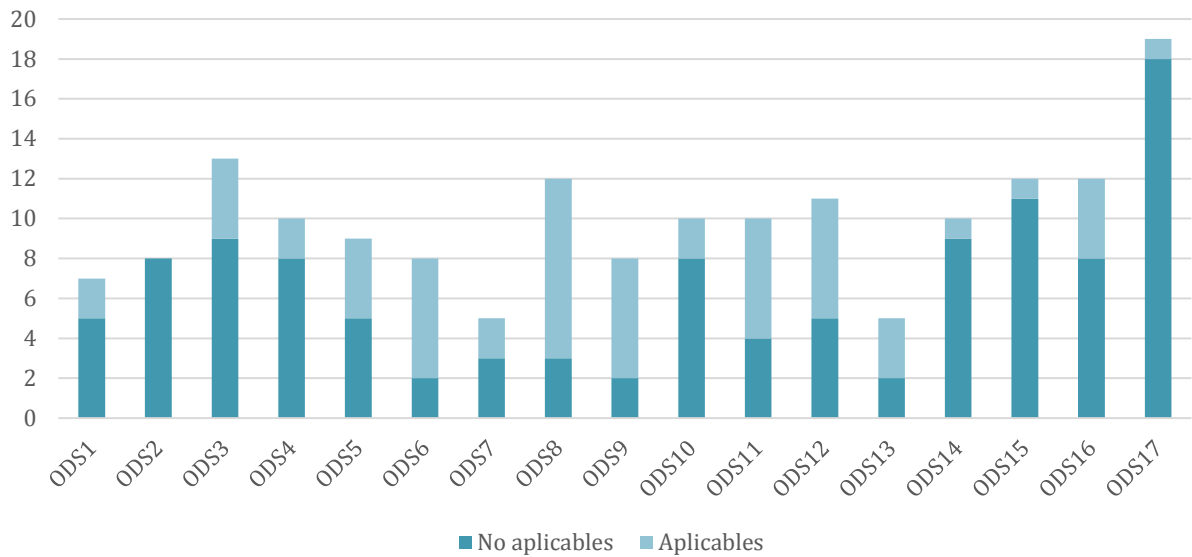
En el análisis anterior, se establecen los aspectos materiales tratados en la presente memoria se resumen en:

1. Satisfacción del cliente y calidad de los servicios prestados.
2. Implicación de la plantilla y formación.
3. Seguridad y salud.
4. Gestión de la diversidad en todas sus formas.
5. Cadena de suministro responsable.
6. Gestión ética y buen gobierno de la organización.
7. Posición en el mercado y resultados financieros.
8. Relaciones con la administración.
9. Corrupción y soborno.
10. Contribución a la sociedad.
11. Generación y gestión de residuos y emisiones.
12. Consumo de energía, recursos y materias primas.

Cada uno de los aspectos materiales recogidos en la presente memoria se presenta, tal y como se explica en el apartado de metodología, se desglosa en función de los desafíos más significativos identificados en relación a cada uno de los grupos de interés. Al final de la memoria, se interrelacionan dichos desafíos de forma individualizada con los diez principios del pacto Mundial, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además del análisis de material anterior, como parte de la comunicación en materia de progreso del Pacto Mundial, se incluye a continuación el análisis de la capacidad de actuación sobre las diferentes metas incluidas en cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas:

Aplicabilidad de las metas de los ODS



Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº Metas	Aplicables	%
1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	7	2	28,57%
2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	8	0	0,00%
3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	13	4	30,77%
4	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	10	2	20,00%
5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	9	4	44,44%
6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	8	6	75,00%
7	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	5	2	40,00%
8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	12	9	75,00%
9	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	8	6	75,00%
10	Reducir la desigualdad en y entre los países	10	2	20,00%
11	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	10	6	60,00%
12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	11	6	54,55%
13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	5	3	60,00%
14	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	10	1	10,00%
15	Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad	12	1	8,33%
16	Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas	12	4	33,33%
17	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	19	1	5,26%
TOTAL		169	59	34,91%

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES

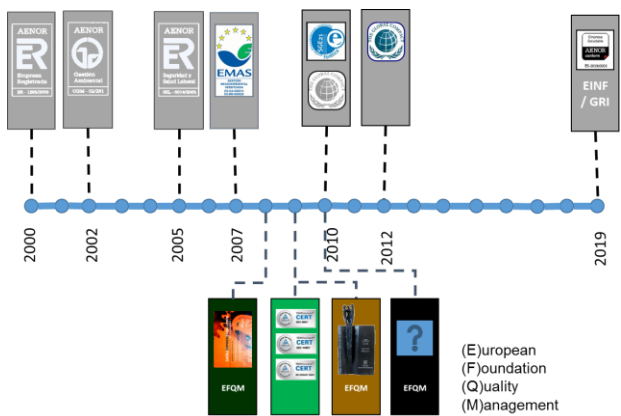


SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

Se dispone de mecanismos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros clientes tanto presentes como futuras.

La empresa dispone de diversas sistemáticas de gestión implantadas en base a normas internacionales, como la ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS o SGE21. Para dar respuesta a todos estos estándares, se dispone de procedimientos internos de gestión, instrucciones de proceso y registros estandarizados.

Desde el año 2000, se cuenta con certificación en materia de calidad (ISO 9001) con una integración progresiva en todos los niveles jerárquicos de la organización de diferentes normas de gestión según se aprecia en el esquema siguiente:



En el siguiente cuadro se aparecen listados los sistemas de gestión implantados en la organización a lo largo del tiempo:

Año	Certificación		Entidad	Nº certificado
2000	ISO 9001	Sist. Gestión Calidad	AENOR	ER 1285/2000
2002	ISO14001	Sist. Gestión Ambiental	AENOR	GA 0261/2002
2005	OHSAS 18001	Sist. Gestión Seguridad y Salud	AENOR	SST 0014/2005
2007	EMAS (*)	Reglamento Europeo de Ecogestión-Ecoauditoría	AENOR	VM 09-008
2010	SGE 21	Sist. Gestión Ética y RSC	TÜV	103/10
2018	SIGES	Sist. Gestión Empresa Saludable	AENOR	ES 0003/2019

(*) En el área de servicios (recogida RSU, limpieza viaria y jardinería).

Los certificados emitidos por AENOR se pueden verificar en la página web www.aenor.com

El certificado en materia de gestión ética y responsabilidad social corporativa (SGE21 certificado por TÜV) se puede comprobar en www.foretica.org.

De forma sistemática en todos los proyectos de obras y servicios ejecutados por la empresa se establece un plan de calidad que busca el cumplimiento de las condiciones del cliente.

En el caso de las obras de construcción, además, el plan de calidad es la herramienta para asegurar que la ejecución de las mismas es acorde con la normativa aplicable en materia de calidad y seguridad, de forma que, al ponerlas a disposición de los usuarios, estén en perfectas condiciones de uso.

Como parte de la documentación de carácter general creada para la organización de la calidad y el resto de aspectos relacionados, se dispone de un manual de gestión integral, en el cual se recogen aspectos de calidad, medio ambiente, responsabilidad social corporativa y seguridad y salud. Dicho manual analiza todos los procesos de la empresa y su vinculación con los diferentes grupos de interés.

Estos procedimientos se complementan con un código ético de conducta destinado a regular, entre otras, las relaciones con sus clientes de forma que se salvaguarde en todo momento los principios de gestión ética en referencia a la gestión de clientes.

Los principios para el desarrollo de las actividades del Grupo Melchor Mascaró se establecen en la política en materia de gestión ética y responsabilidad social que está integrada en la política de gestión integral de la entidad, así como en su código ético y los procedimientos internos de la empresa.

De igual forma, las políticas de gestión de calidad, de medio ambiente y de seguridad y salud en todos los ámbitos, están incluidas en la política de gestión integral de la empresa.

Para desarrollar tanto la política de gestión integral, como el código ético y los procedimientos internos de la empresa, se han establecido instrucciones de proceso para las diferentes actividades desarrolladas por la empresa, de forma que se establezcan los estándares de calidad, medio ambiente o seguridad y salud, las funciones y responsabilidades de los diferentes implicados y los indicadores de gestión establecidos.

Para poder desarrollar toda la sistemática de gestión descrita, se cuenta con un plan de formación para el personal de la entidad.

En el ámbito del plan de formación de la empresa, establecido anualmente, se tienen en consideración los aspectos de formación necesarios para dar respuestas a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tanto presentes como futuras.

Por otra parte, durante el año 2018 se creó un canal de denuncias, con el fin de disponer de un

mecanismo independiente y confidencial para recibir información sobre desviaciones de la gestión de la empresa en cualquier materia.

El canal de denuncias establecido por la entidad es de acceso público y está a disposición de todos nuestros clientes.

De forma más directamente enfocada a conocer el grado de cumplimiento de las expectativas del grupo de interés clientes, se dispone de un procedimiento establecido para medir la satisfacción de los clientes en cada una de las áreas de actuación de la empresa, mediante la realización de encuestas anuales. El resultado de dichas encuestas es analizado en el documento de revisión por la dirección de forma anual.

Como resultado final de las encuestas de satisfacción, se valora la satisfacción global del cliente en relación a los servicios o proyectos desarrollados. Durante la valoración por parte de la dirección de la satisfacción del cliente, además, también se analizan las posibles reclamaciones, así como el "feedback" que el cliente pueda aportar mediante relaciones "informales" con la alta dirección.

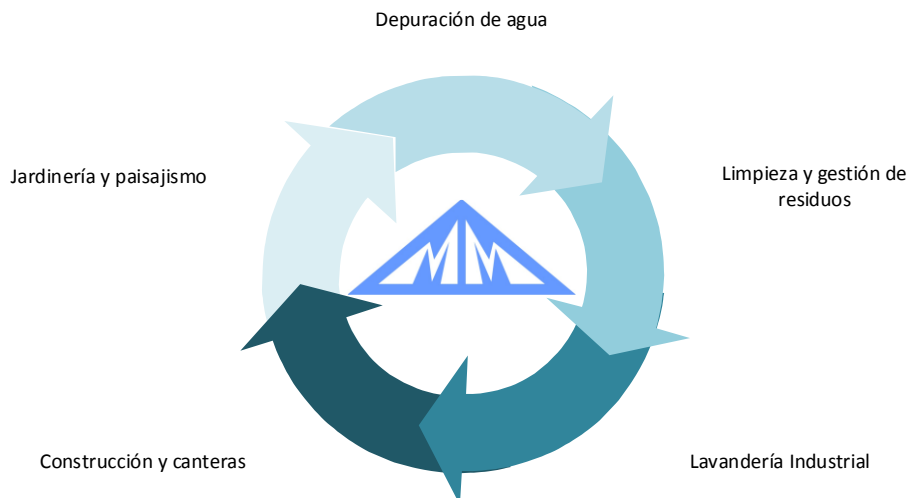
En el caso de los diferentes ítems valorados en las encuestas de satisfacción, se considera que todos ellos deben superar un objetivo de satisfacción del 70%.

Con el fin de dar seguridad y trazabilidad a todos estos procesos, los sistemas de gestión de la empresa están certificados, por lo que la organización se somete a varias auditorías internas y externas durante el año. Las entidades certificadoras están acreditadas por ENAC en todos los casos.

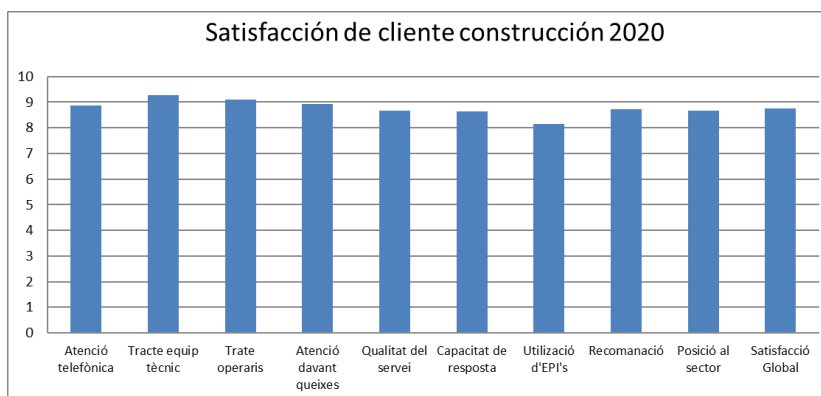
Por otra parte, la organización puede asumir contractualmente con algunos clientes la realización de auditorías por su parte en nuestros servicios e instalaciones.

Este es el caso en el servicio de Lavandería Hospitalaria y Archivo de Historias clínicas, servicios en los que se está sujeto a Auditoría por parte del cliente de forma sistemática.

En el 2020 se han superado cuatro auditorías en los meses marzo, junio, octubre y noviembre, todas ellas de manera satisfactoria.



A continuación, aparecen reflejados los valores de satisfacción de los clientes en el área de construcción y servicios en base a los ítems ya comentados.



Durante el ejercicio 2020 se han realizado 34 encuestas de satisfacción de cliente en el área de construcción. La media de los resultados obtenidos presenta unos valores ligeramente superiores a los registrados en el 2019.



Durante el ejercicio 2020 se han realizado 11 encuestas de satisfacción de cliente en el área de servicios. La media de los resultados obtenidos presenta una pequeña mejora a los registrados en el 2019.

En dos de los servicios prestados la valoración sobre la calidad del servicio ha sido baja lo que ha disminuido la media de este indicador.

Cabe destacar que la empresa dispone de procedimientos para gestionar los distintos canales de comunicación en función del grupo de interés a quien vaya dirigido.

En el caso de los clientes, además de la realización periódica de las encuestas de satisfacción, se mantienen reuniones periódicas tanto en la prestación de servicios como en la ejecución de obras para tratar la evolución de los diferentes proyectos, se dispone de comunicaciones escritas entre los responsables técnicos de la empresa y los diferentes clientes, en el caso de las ofertas públicas se tiene como referencia el pliego de condiciones de dicha oferta, o en el caso de las obras de construcción, tanto públicas como privadas, el proyecto de ejecución aprobado.

Se ha practicado desde siempre una política de máxima colaboración en la satisfacción de las necesidades del cliente, mediante el estudio de los proyectos presentados con el fin de detectar áreas de mejora y proponer variaciones que puedan suponer una mayor satisfacción en la ejecución de los mismos.

Desde la empresa siempre se ha valorado la satisfacción del cliente, y se han mantenido relaciones comerciales con clientes durante largos periodos de tiempo, basadas en la confianza mutua. Por ello, en las obras y servicios ejecutados por Melchor Mascaró siempre se dispone de un interlocutor con perfil técnico para atender a las quejas, sugerencias y peticiones de los clientes. Actualmente no se dispone de un registro unificado de dichas peticiones, quejas o reclamaciones, siendo controladas en cada caso por el técnico responsable del proyecto

No existe un objetivo numérico, pero se pretende dar respuesta en todos los casos a las incidencias comunicadas por los clientes.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

El Grupo Melchor Mascaró incluye en su código ético de conducta aspectos relativos a la salvaguarda de la información de los diferentes grupos de interés, de forma que se complemente con la política de seguridad de la información, con especial atención a la confidencialidad debida a toda la información de los proyectos desarrollados para nuestros clientes.

El seguimiento y cumplimiento de la legislación está vinculado con el código ético de conducta destinado a regular sus relaciones con los diferentes grupos de interés, entre los que se enmarcan los clientes de la organización, de forma que se salvaguarde en todo momento los principios de gestión ética.

En función del área de aplicación, se revisa por el Departamento de Gestión Integral (aspectos ambientales, requisitos de las instalaciones, seguridad y salud), por el Departamento de Gestión

de Personas (aspectos sociales, salariales, convenios colectivos, ...) o por el Departamento Jurídico.

Como ejemplo máximo de la importancia de la salvaguarda de la información se gestiona un archivo físico de historias clínicas con un alto impacto en materia de LOPD, así como información de todos los clientes de la organización.

Además, se dispone de una política de seguridad de la información que ha sido implantada durante el ejercicio 2019, y que se encuentra disponible en la web de la organización.

Además de los sistemas implantados indicados anteriormente, se está trabajando en la implantación de la ISO 27001, relativa a la gestión de la seguridad de la información.

Dicha implantación tiene como objetivo primordial el Archivo de Historias Clínicas, por tratarse de un servicio en el que el riesgo de incumplimiento en materia de protección de datos es especialmente crítico.

Para integrar todos estos aspectos en la entidad, la política de gestión integral está disponible en la web de la organización, al igual que la política de seguridad de la información, y se entrega a todo el personal de nueva incorporación junto con el manual de entrada de la organización.

Además, las políticas se encuentran expuestas en los diferentes lugares de trabajo de la empresa.

Desde el año 2010 se dispone de documento de seguridad en materia de LOPD, el cual es revisado de forma periódica para asegurar su vigencia y adaptar los diferentes cambios normativos en estos aspectos.

Por otra parte, se ha comunicado a la Agencia Española de Protección de Datos la gestión de diferentes ficheros, en función de las actividades de la empresa, y de sus necesidades de gestión.

Se dispone de correo electrónico para la comunicación de cualquier incidencia en materia de protección de datos. lopdp@melchormascaró.com

Por otra parte, el canal de denuncias establecido a nivel general, puede utilizarse para comunicar cualquier incidencia en materia de protección de la información sujeta al RGPD y la LOPD o a cualquier otra información confidencial del cliente o de cualquier grupo de interés.

No se han recibido comunicaciones o denuncias en materia de protección de datos en el año 2020.

En general, Melchor Mascaró trata con clientes tipo administración pública o grandes promotores, si bien en sus acciones tiene impacto sobre diferentes usuarios que no son clientes directos de la organización.

Como forma de difundir los aspectos de RSE al público en general, y también al conjunto de la plantilla, en base a uno de los objetivos del programa específico “Smiling Worker” (programa para mejorar la integración del personal con la organización), se ha optado por el establecimiento de diversas redes sociales de la empresa desde el 2015, en las cuales se da difusión a iniciativas

ambientales y sociales, formaciones realizadas o aspectos de innovación en la empresa, entre otros.

Por otra parte, desde la implantación de la norma SGE 21, sobre gestión ética y responsabilidad social, y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas se dispone de Informe de Progreso anual, los cuales se encuentran a disposición del público en general en la página web de la empresa, así como en www.pactomundial.org.

Dichos informes de progreso han permitido a la organización hacer pública, para todos sus grupos de interés, la información relativa a su desarrollo en materia de responsabilidad social, así como dar respuesta a los avances en la implantación de los diez principios del Pacto Mundial.

Además de los informes de progreso, como forma de reconocimiento de los progresos en materia ambiental, social, económica o de promoción de la seguridad y salud, la empresa ha optado a lo largo de los años a diferentes reconocimientos de diversos tipos, en función de sus actividades.

Por último, en los concursos públicos en materia de recogida y gestión de RSU, si el pliego de condiciones lo permite, se establece como mejora la oferta de acciones de sensibilización para la comunidad o acciones de tipo social en estas materias, de forma que las campañas para mejorar la recogida de residuos y el reciclaje puedan tener difusión a nivel del usuario final.

En el ejercicio 2020, se ha ofertado esta mejora en el 78% de los concursos que la admitían.

FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

En Melchor Mascaró disponemos de personal técnico que mantiene el contacto con el cliente a lo largo de toda la ejecución de los proyectos en los que nos implicamos, manteniéndolo informado y recabando su "feedback" para conocer y satisfacer sus expectativas.

No hay duda de que el "cliente" es uno de los factores clave dentro del Grupo Melchor Mascaró. La percepción que tienen nuestros clientes es un pilar fundamental a la hora de definir nuestras líneas estratégicas. De ahí que tenemos establecidos y sistematizados unos mecanismos de recogida de información que nos ayudan a perfilar sus necesidades. Desde los inicios de la implantación del sistema de gestión en 1999 Melchor Mascaró tiene definida una sistemática de recogida de información de sus clientes, documentada en los procedimientos "Satisfacción clientes" y "Control de productos no conformes, reclamación de cliente, acciones correctoras y preventivas".

Las herramientas utilizadas para la captación de datos son las encuestas, las reclamaciones, las no conformidades y la comunicación constante de carácter informal.

Se ha de considerar que la empresa tiene una trayectoria de más de 50 años, durante la cual se ha mantenido una relación directa con muchos de los clientes privados, así como con los técnicos de las diferentes administraciones para las que se ha prestado servicio.

Con diversos clientes se mantiene una relación comercial continuada a lo largo de los años. En el periodo 2002-2020, ha habido 295 clientes que han trabajado con nosotros más de 5 años, ya sea de manera consecutiva o alterna, lo que supone una facturación en dicho periodo de más de 2.000 millones de euros.

Una de las líneas estratégicas de la organización está vinculada a la Sostenibilidad. Las acciones en materia de RSE pueden estar vinculadas a expectativas de diferentes grupos de interés, incluidos los clientes, especialmente cuando afectan al ámbito local, ya que habitualmente se trabaja con empresas de Baleares.

En la misma línea, en casos de situación de emergencia derivada de catástrofes naturales o de accidentes mayores, las administraciones, como clientes públicos, han recurrido de forma directa a los servicios de Melchor Mascaró, dado su gran parque de maquinaria y la capacidad de respuesta.

Para mantener una posición de liderazgo tanto en el sector de la construcción como en el sector de servicios Melchor Mascaró realiza una constante labor de búsqueda de alianzas con empresas punteras para lograr una situación ventajosa para ambas empresas. Dichas alianzas afectan a los clientes, pero también a proveedores, o a la competencia.

La visión de Melchor Mascaró en cuanto a sus clientes es la de crear relaciones de confianza perdurables en el tiempo, buscando la satisfacción del cliente como uno de los pilares de la forma de actuar de la empresa. Por ello, la organización cuenta con una gran cartera de clientes fidelizados, que recurren a ella para la realización de obras de diversa índole, así como para la prestación de servicios.

La empresa participa, junto con otras de su sector, en diversas compañías de soporte o de suministro, y todas las alianzas que se crean se realizan con una visión a medio o largo plazo. También se formalizan uniones temporales de empresas con entidades de la competencia del Grupo Melchor Mascaró, ya sean locales o nacionales, para la ejecución de diferentes proyectos.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA

Todo el personal de Melchor Mascaró está sujeto a convenio colectivo sectorial. En la organización, son de aplicación los siguientes convenios:

- Convenio colectivo sectorial del sector de la construcción.
- Convenio del sector de la jardinería.
- Convenio colectivo de las actividades de tintorerías, lavanderías, limpieza y planchado de ropa.
- Convenio de oficinas y despachos.
- Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales
- Convenio del sector de saneamiento público, limpieza viaria, riegos, recogida, tratamiento y eliminación de residuos, limpieza y conservación de alcantarillado.

En este último caso, los distintos centros de la empresa disponen de convenios complementarios, así como de tablas salariales negociadas entre los representantes de los trabajadores y la empresa.

Todo el personal recibe su salario en base al convenio de aplicación, incluyendo la posibilidad de cobrar pluses por desplazamiento, o dietas si se cumplen las condiciones estipuladas en la normativa.

No se cuenta con remuneraciones basadas en objetivos, planes de jubilación ni otros conceptos extra salariales en ninguna categoría.

Como principal herramienta para dar a conocer entre el personal el convenio de aplicación, el manual de entrada está personalizado en función del área de negocio y contempla requisitos específicos de cada tipo de actividad.

Todos los puestos de trabajo presentes en la organización cuentan con un documento de descripción de los mismos, la "ficha de puesto de trabajo", en la cual constan los requisitos académicos, las funciones y responsabilidades, así como la dependencia jerárquica del puesto en relación al organigrama de la empresa.

El 100% del personal de la empresa está cubierto por los diferentes convenios colectivos de aplicación en función del sector en el que desempeñe sus funciones

La empresa cuenta con representación sindical en los diferentes sectores de producción en los que interviene. Dada la diversidad de sectores productivos, como ya se ha indicado, son de aplicación diferentes convenios colectivos generales, y en determinados casos, se han negociado convenios propios de la empresa, con el fin de mejorar las condiciones recogidas en el convenio general de aplicación.

En relación a las elecciones sindicales, la empresa pone a disposición de los trabajadores las instalaciones que sean necesarias para llevarlas a cabo, al igual que para la realización de cualquier otra actividad sindical que se solicite.

Todo el personal está sujeto a convenio colectivo, y en determinados servicios se cuenta con convenios colectivos propios de empresa, en los cuales se tratan aspectos como las tablas salariales, en el caso de que no las contemple el convenio general, gestión de horarios o aspectos de seguridad y salud.

En función de la plantilla media de cada área productiva de la empresa, se cuenta con representantes de los trabajadores o comités de empresa, con los cuales se mantienen reuniones periódicas para tratar de todos los aspectos que afectan a la plantilla.

Empresa (Convenio)	Representación
Melchor Mascaró (Recogida RSU y Limp. Viaria)	Delegados de personal
Melchor Mascaró (Jardinería)	Delegados de personal
Melchor Mascaró (Construcción)	Comité de empresa
Melchor Mascaró (Depuración agua)	Delegados de personal
Melchor Mascaró (Lavandería)	No se han celebrado elecciones
Melchor Mascaró (Oficinas y despachos)	No aplica legalmente
Net i Fresc (Recogida RSU y Limp. Viaria)	Delegados de personal
Mascaró Martorell Grup	No aplica legalmente
Gravera Sa Torre	No aplica legalmente

En el caso de las contratas de servicios de recogida de RSU y limpieza viaria, así como de jardinería, como ninguno de los centros alcanza un total de 50 trabajadores, se cuenta con delegados de personal.

Aquellas empresas o actividades con menos de 6 trabajadores no cuentan con representación sindical según normativa española.

Además de esta representación de carácter general, se dispone de un Comité de Gestión Ética e Igualdad, el cual está integrado por representantes de las diferentes actividades de la empresa, y en el caso de Melchor Mascaró construcción, se cuenta con un Comité de Seguridad y Salud, para tratar temas relacionados directamente con aspectos de prevención de riesgos laborales.

En el resto de casos, en cada centro se cuenta con uno o varios delegados de personal que además asumen funciones de delegado de prevención para tratar aspectos relacionados con la seguridad y salud.

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

La sistemática para detectar las necesidades formativas que después se plasman en el plan de formación anual está abierta a todos los responsables de departamento, de forma que puedan indicar necesidades detectadas o emergentes en la formación del personal con dependencia jerárquica directa. Además, la empresa apuesta por la formación interna.

En cada caso, la formación del personal de la empresa se ajusta a lo que pueda disponer el convenio colectivo de aplicación.

Es especialmente relevante en el caso del sector de construcción, y así, por ejemplo, se dispone de acreditación por parte de la Fundación Laboral de la Construcción, nº 0605090585, para la impartición de la formación reglada conforme al convenio colectivo sectorial del Sector de la Construcción

Durante el ejercicio 2020, ha recibido formación un total de 907 personas, contando con el personal eventual, por lo que se considera que el 100% de la plantilla ha recibido formación durante el periodo.

En los tres últimos años se observa un incremento respecto al 2017 en el número de personas formadas por el mayor número de incorporaciones.



De media, cada trabajador ha recibido 1,84 horas de formación durante el año 2020, lo que supone una importante disminución sobre la media de los años anteriores. Esta disminución se ha debido a que con la aplicación de los protocolos para frenar el COVID-19, se han suspendido varias formaciones consideradas como no esenciales.



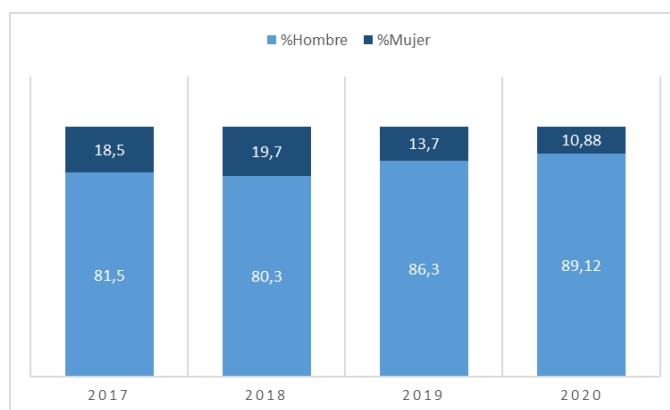
La distribución de horas de formación por categorías y genero se puede observar a continuación:

Horas de formación	Hombre	Mujer
Personal Técnico	113,75	110
Personal Administrativo	7,5	29,5
Mandos Intermedios	94,75	0,75
Personal Productivo	1269	44,75
Total por género	1485	185
Total Horas formación	1670	

En total se han impartido 1670 horas de formación a la plantilla del grupo Melchor Mascaró.



La distribución del número de participantes en las distintas formaciones por géneros, se observa a continuación:



En el año 2020, debido a la suspensión de acciones formativas motivadas por la pandemia, se ha roto la tendencia de que el porcentaje de participación femenina fuera superior a la medida de personas de género femenino presentes en la organización, derivado de las acciones contempladas en el plan de igualdad.

Dicha planificación es flexible, para adaptarse a nuevos requerimientos que puedan surgir durante el año, a solicitudes de formación por parte de cualquier trabajador, o a la disponibilidad de formaciones externas que puedan ser de interés.

El manual de entrada es el primer contacto entre el personal de nueva incorporación y la empresa, y por ello, se incluye en el mismo información relativa a la gestión de los diferentes aspectos relacionados con el desarrollo de su labor, así como se incluye un directorio para que pueda acceder de forma más sencilla al personal de gestión de la organización.

En la intranet de la empresa se cuenta con una zona dedicada específicamente a RRHH, en la cual el empleado puede encontrar información diversa que puede ser de su interés. Dado que parte del personal no trabaja en oficina y no tiene acceso a esta fuente de información, se dispone de tableros de anuncios en los diferentes centros para la colocación de comunicados, y desde el 2019 se han instalado puntos para dispensar información escrita en los diferentes centros, de forma que la plantilla tenga dicha información siempre accesible.

Dado que no todo el personal tiene acceso a las herramientas informáticas, también se han dispuesto puntos de distribución de información en las distintas instalaciones fijas para poder desarrollar campañas de comunicación mediante trípticos informativos en diferentes materias.

Parte de lo indicado en el punto anterior, se ha puesto en práctica durante la pandemia de COVID-19, aprovechando las redes sociales para la comunicación de consejos y recomendaciones para disminuir los contagios, con la creación de un canal específico (historia destacada), la remisión de comunicados a todo el personal vía correo electrónico, o la implantación de códigos QR en las comunicaciones y cartelería que permitiera acceder a toda la información generada por la empresa y por entidades de reconocido prestigio científico en materia de COVID-19.

Para llegar a todo el personal, independientemente de su capacitación tecnológica, se han elaborado trípticos informativos, dípticos sobre el uso y conservación de las mascarillas higiénicas, y cartelería con consejos, normas y recomendaciones de prevención o en caso de contagio.



Además, como parte de las acciones de sensibilización al personal en materia de igualdad, se han llevado a cabo acciones de información en las cuales se ha pedido la participación de la plantilla para su difusión a través de las redes sociales de la empresa.

El análisis de las encuestas de clima laboral permite detectar los aspectos sobre los cuales la plantilla presenta un mayor desconocimiento.

Anualmente se elabora un plan de formación con el objetivo de detectar necesidades de actualización y formación entre el personal de la organización, así como para dar cumplimiento a los objetivos en diversos ámbitos, como la promoción de la seguridad y salud, o la concienciación en aspectos ambientales. Este plan de formación incluye la valoración de por parte de los implicados de su experiencia, así como la evaluación de la idoneidad de la formación recibida.

Para establecer el plan de formación anual, se consensuan las necesidades detectadas entre el departamento de RRHH y los responsables de cada departamento y área de la empresa para dar respuesta a dichas necesidades. Así como a los cambios normativos o nuevos requisitos de clientes.

Este plan es dinámico y puede complementarse a lo largo del ejercicio en función de ofertas formativas externas o de la detección de nuevas necesidades.

En el año 2020 se han realizado 78 acciones de formación diferentes en la organización. En el caso del convenio colectivo de construcción, el mismo recoge formaciones mínimas para cada uno de los oficios presentes en la obra. El servicio de prevención mancomunado del Grupo Melchor Mascaró dispone de acreditación para impartir dicha formación.

La Intranet de la empresa dispone de un apartado en el cual el departamento de RRHH puede hacer difusión de las formaciones disponibles.

Gran parte de la formación impartida se lleva a cabo con medios propios de la entidad, de forma que tanto la temática como la organización de las mismas se ajusta de forma más adecuada a la realizada de la organización.

Durante el ejercicio 2020, se ha impartido formación a 31 personas en aspectos de compliance y protección de datos.

SINIESTRALIDAD

La empresa desarrolla su actividad en diversos campos, por lo que la accidentabilidad es tratada de forma diferenciada en cada una de las actividades realizadas. En general, la evolución de la siniestralidad es positiva, en especial en el área de construcción. La práctica totalidad de los accidentes de los últimos años han sido declarados como leves, disponiendo de sistemática integrada para su estudio y prevención.

Los aspectos relativos a la seguridad y salud en el trabajo están incluidos en la política de gestión integral de la organización.

En el ejercicio 2020, se ha procedido a certificar la empresa en ISO 45001, en sustitución de la certificación OHSAS 18001, implantada desde 2005. La implantación de estas normas ha permitido estructurar la gestión de la seguridad y salud laboral en el seno de la organización.

Por otra parte, y con el fin de actuar de forma transparente, desde la implantación de la norma SGE 21 y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas se dispone de Informe de Progreso anual. En dicho documento se aporta información sobre la gestión de la empresa en materia de seguridad y salud.

La empresa realiza un seguimiento exhaustivo de los indicadores de siniestralidad, y anualmente elabora un informe que los resume y sistematiza. Todos los indicadores de siniestralidad están desglosados en función del sector específico de actividad.

Como complemento a la certificación anterior, durante el periodo 2017-2018 ha implantado el modelo de gestión de empresa saludable de AENOR, con el fin de trascender el ámbito meramente laboral y contribuir a la mejora de la salud de la plantilla en todos los aspectos.

La política de gestión integral recoge los principales aspectos en materia de seguridad y salud laboral, y además, con la implantación del sistema de gestión de empresa saludable ha hecho extensivos estos aspectos a la salud en otros ámbitos que no sean laborales.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, se cuenta con una gran cantidad de normativa regulatoria. Se dispone de mecanismos de control del cumplimiento normativo en materia de PRL, que se evalúan de forma anual para asegurar el seguimiento de la normativa.

Para asegurar la integración de la cultura preventiva en todas las líneas jerárquicas de la empresa, así como en todos los procesos desarrollados, en los procedimientos internos se establezcan los estándares seguridad y salud, así como las funciones y responsabilidades de cada persona que interviene en dicho proceso.

El código ético de conducta, como documento de carácter general para toda la organización, establece el cumplimiento de todos los aspectos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de la organización, así como de proveedores y subcontratistas, o de terceras personas que puedan verse afectadas por el desarrollo de la actividad de la empresa.

La empresa basa su plan de prevención de riesgos laborales en los procedimientos e instrucciones implantados en base a la norma ISO 45001.

Dichos procedimientos se encuentran integrados con el resto de normas de gestión implantados en la empresa, de forma que se configure un sistema de gestión integral que asegure la implantación de la prevención en todas las actividades desarrolladas por la entidad.

Como parte de los procedimientos implantados en la organización, se han desarrollado diversos protocolos de actuación para dar respuesta a situaciones específicas.

Desde el año 2009 se dispone de protocolo en materia psicosocial para prevenir y mitigar situaciones de acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo. Durante el año 2020 se ha activado en una ocasión dicho protocolo. Tras la valoración del caso, no se ha podido determinar la existencia de una conducta inapropiada, pero se han adoptado medidas cautelares para la protección de la persona afectada.

Por otra parte, en el año 2010 se creó el protocolo de actuación en caso de maternidad y lactancia. Dicho protocolo pretende establecer las bases para proteger la salud de las mujeres embarazadas y sus hijos, así como dar cobertura a las situaciones de lactancia materna. En base a dicho protocolo, la empresa realiza los trámites necesarios en caso de una situación de trabajo incompatible con el estado de la embarazada. En el año 2020 se han tramitado cuatro expedientes de riesgo por embarazo por este motivo.

Además, se cuenta con protocolo para control de alcoholemia y drogodependencias, para dar cobertura a las actuaciones de la empresa frente a estos problemas y asegurar un trato equitativo para el personal. Durante el 2020 ha sido necesaria su activación.

Todos los protocolos enumerados han sido aprobados por los representantes de los trabajadores de las distintas actividades de la organización.

El Comité de Gestión Ética e Igualdad recibe información en materia de seguridad y salud en aquellos casos en que se ha considerado que se ha vulnerado el código ético de la organización, básicamente relacionados con la aplicación del protocolo de riesgos psicosociales.

Además del Comité de Gestión Ética e Igualdad, que abarca la totalidad de la organización, en el sector de construcción, que cuenta con el personal necesario, se constituye un Comité de Seguridad y Salud. En el resto de casos en que se cuenta con representación sindical, no es preceptivo dicho comité, y se cuenta con representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral, según se ha indicado en el punto referido negociación colectiva.

Además de mediante los representantes sindicales, para poder hacer llegar cualquier comunicación en materia de seguridad y salud, en todos los centros de trabajo fijos se dispone de buzón de sugerencias gestionado por el departamento de gestión integral.

Aunque existe el buzón de sugerencias, normalmente las comunicaciones sobre quejas, inquietudes o consultas de los operarios en materia de seguridad y salud llegan de forma directa al servicio de prevención mancomunado durante las sesiones de formación o durante las visitas de control a los centros de trabajo.

Como parte de los procedimientos internos de control en materia de seguridad y salud, el servicio de prevención mancomunado realiza visitas de las cuales levanta actas normalizadas, que permiten realizar un seguimiento de las incidencias detectadas, y su posterior tratamiento estadístico.

Dichas visitas permiten verificar el cumplimiento de la organización y de sus subcontratas en diversos aspectos de seguridad y salud, y el tratamiento estadístico de las mismas permite obtener referentes objetivos sobre el desempeño en materia de seguridad y salud de la empresa en su conjunto, de los mandos intermedios y del personal técnico.

El objetivo establecido en todos los apartados revisados durante las visitas es que sea inferior al 20% de incidencias detectadas sobre el total de ítems verificados.

Además de ser un medio para controlar el desempeño de la organización en los aspectos relativos a seguridad y salud, también permiten un contacto directo con la plantilla y una comunicación fluida en ambas direcciones, basada en la política de puertas abiertas propugnada desde la dirección, como marca distintiva de la entidad.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, el servicio de prevención mancomunado establece de forma anual formaciones específicas para los diferentes puestos de trabajo presentes en la empresa en función de las necesidades detectadas.

En muchas ocasiones dichas formaciones se imparten por personal de la empresa, lo que también es un elemento de retroalimentación en cuanto a las necesidades y expectativas de los empleados de las empresas del grupo.

Los programas de formación anual se diseñan con el objetivo de que todo el personal participe en los mismos, en base a las necesidades detectadas, los cambios en la organización y la mejora de la competitividad y la polivalencia.

Durante el año 2020, la mayor parte de los esfuerzos en materia formativa en aspectos de seguridad y salud se han centrado en las medidas de prevención frente a la pandemia de COVID-19. En total, se han impartido 507 formaciones directas al personal, y se han repartido 1016 instrucciones sobre uso de medios de protección.

El programa “Smiling Worker” que contempla aspectos que afectan directamente a la salud de la plantilla ha quedado en suspenso durante el año 2020 debido a la pandemia.

Como medida para promover la salud en la empresa, una de las acciones que se ha mantenido durante el ejercicio 2020 es la disposición de convenio con una aseguradora de salud privada, de forma que la plantilla y sus familiares se pueden acoger al mismo de forma voluntaria con precios especiales. Dicha aseguradora, además, ha ofertado pruebas gratuitas en materia de COVID-19 durante el ejercicio 2020.

Todos estos conceptos se han sistematizado con la implantación del Sistema de gestión de Empresa Saludable, el cual está certificado.

La empresa realiza un seguimiento exhaustivo de los indicadores de siniestralidad, y anualmente elabora un informe que los resume y sistematiza. Todos los indicadores de siniestralidad están desglosados en función del sector específico de actividad.

Como parte del proceso de integración del concepto de empresa saludable, desde el año 2017 se realiza un seguimiento del coste directo e indirecto estimado del absentismo derivado de contingencias comunes

Anualmente se elabora informe de accidentabilidad, de forma separada para cada una de las áreas de actuación de la empresa.

Dichos informes son comunicados internamente a todos los responsables técnicos para su conocimiento. Por otra parte, de forma trimestral se realiza un seguimiento y análisis de los principales indicadores de siniestralidad.

Los principales indicadores de siniestralidad se pueden ver en la siguiente tabla:

Empresa (Convenio)	Accidentes con Baja	Días de Baja	Media Trabajadores	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.
Melchor Mascaró (Recogida RSU y Limp. Viaria)	77	2034	253	304,35	26,42	165,41	4,37
Melchor Mascaró (Jardinería)	9	352	52	173,08	39,11	101,81	3,98
Melchor Mascaró (Construcción)	30	1302	346	86,71	43,40	49,95	2,17
Melchor Mascaró (Depuración agua)	1	9	17	58,82	9,00	77,64	0,70
Melchor Mascaró (Lavandería)	10	448	60	166,67	44,80	90,58	4,06
Melchor Mascaró (Oficinas y despachos)	0	0	7	0,00	0,00	0,00	0,00
Net i Fresc (Recogida RSU y Limp. Viaria)	1	9	12	83,33	9,00	41,81	0,38
Mascaró Martorell Grup	0	0	1	0,00	0,00	0,00	0,00
Gravera Sa Torre	0	0	2	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	128	4154	750	170,67	32,45	96,97	3,15

I.I. Índice de Incidencia: Número de accidentes con baja por cada 1.000 trabajadores.

D.M. Duración Media de las bajas: Relación entre días de baja laboral y número de accidentes.

I.F. índice de Frecuencia: Número de accidentes por cada 1.000.000 de horas trabajadas.

I.G. índice de Gravedad: Número de jornadas perdidas por baja por cada 1.000 horas trabajadas.

El cálculo de siniestralidad laboral se realiza en base a los datos aportados por Mutua Balear. El cálculo de I.F. e I.G. se ha basado en una jornada anual de 1840 h/año, excepto en aquellos convenios que tienen establecida una jornada inferior.

En la siguiente tabla se puede apreciar la variación de los índices de siniestralidad en los últimos años.

	2018				2019				2020			
Empresa (Convenio)	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.	I.I.	D.M.	I.F.	I.G.
Melchor Mascaró (Recogida RSU y Limp. Viaria)	251,10	20,23	141,08	2,85	333,33	24,88	179,06	4,46	304,35	26,42	165,41	4,37
Melchor Mascaró (Jardinería)	254,55	30,93	161,48	4,99	250,00	23,69	150,40	3,56	173,08	39,11	101,81	3,98
Melchor Mascaró (Construcción)	100,35	25,00	58,77	1,47	82,54	30,04	47,46	1,43	86,71	43,40	49,95	2,17
Melchor Mascaró (Depuración agua)	62,50	15,00	33,97	0,51	125,00	49,50	67,93	3,36	58,82	9,00	77,64	0,70
Melchor Mascaró (Lavandería)	230,77	24,10	124,16	2,99	302,63	27,00	167,40	4,52	166,67	44,80	90,58	4,06
Melchor Mascaró (Oficinas y despachos)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Net i Fresc (Recogida RSU y Limp. Viaria)	277,78	9,10	159,85	1,45	162,16	31,50	94,05	2,96	83,33	9,00	41,81	0,38
Mascaró Martorell Grup	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gravera Sa Torre	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	183,08	22,14	105,07	2,33	201,60	26,56	113,36	3,01	170,67	32,45	96,97	3,15

Los indicadores de siniestralidad son elevados en cuanto al número de accidentes, como se desprende de los valores de I.I. e I.F., especialmente en el área de servicios, si bien la gravedad de dichos accidentes baja, como se aprecia en los indicadores de duración media e Índice de gravedad.

Desde el 2018 se ha implantado el Sistema de gestión de Empresa saludable, siendo auditado por parte de AENOR.

La implantación de esta nueva certificación viene motivada por el análisis de los índices de absentismo vinculados a situaciones laborales y no laborales.

La inclusión de las contingencias comunes, es decir, de las bajas por motivos extra laborales, se considera importante, aunque en este caso la capacidad de maniobra de la empresa es menor. En la siguiente tabla se puede apreciar la distribución de las bajas por contingencia común en el último año, en base a los datos aportados por Mutua Balear.

Empresa	Patronal	Media Trabajadores	Gasto IT/Cuota	Duración media al Alta	Índice de Incidencia	Índice de Prevalencia	Índice Absentismo
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/64150/28	346,00	254,87 %	54,64	43.063,58	2,55	4,48
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/1116420/94	253,08	176,55 %	15,01	67.567,57	1,97	1,58
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/1134418/50	52,25	146,36 %	17,25	66.985,65	0,47	0,44
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/1155187/61	16,92	264,32 %	46,11	59.101,65	0,15	0,16
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/1168241/20	6,83	0,00 %	4,00	73.206,44	0,00	0,01
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/1168997/0	59,50	442,89 %	18,62	136.134,45	0,69	0,82

Empresa	Patronal	Media Trabajadores	Gasto IT/Cuota	Duración media al Alta	Índice de Incidencia	Índice de Prevalencia	Índice Absentismo
MELCHOR MASCARO, S.A.U	7/1278314/95	0,08	0,00 %	0,00	0,00	0,00	0,00
NET I FRESC, S.L.	7/127129/54	12,08	107,63 %	41,75	33.112,58	0,00	0,06
GRAVERA SA TORRE, S.L.	7/1033971/95	2,00	0,00 %	0,00	0,00	0,00	0,00
MASCARO MARTORELL GRUP S.L	7/1212833/89	1,00	0,00 %	0,00	0,00	0,00	0,00

En los últimos años, se observa una tendencia ascendente en las bajas por contingencia común.

Concepto	2020	2019	2018
Jornadas Perdidas/Trabajador	19,18	16,04	13,45
Índice de Incidencia	57.299,27	54.347,83	55.189,87
Duración Media al Alta	31,07	24,30	25,11
% Índice de Prevalencia	4,70	5,21	2,76
% Gasto IT / Cuota	253,18	188,75	141,21
% Índice Absentismo	5,22	4,39	3,69

Hay que considerar que el Grupo Melchor Mascaró apuesta por la continuidad de su plantilla, con un porcentaje elevado de personal fijo. Ello implica que se va produciendo un envejecimiento de la población activa de la organización, lo que supone un reto que se ha de afrontar de manera holística, tratando no solo los aspectos de salud directamente vinculados con el trabajo desarrollado, sino también aquellos hábitos que pueden contribuir a la salud en todas sus formas.

Dado el éxito que ha tenido la implantación de los anteriores sistemas de gestión en la empresa, se decide implantar el sistema de gestión de empresa saludable como medida para dotar al concepto de empresa saludable de una estructura orgánica en el seno de la organización, y asegurar su continuidad en el tiempo.

A todo ello cabe añadir que la implantación de dicho sistema de gestión se considera alineada con las líneas estratégicas de la empresa, las cuales desde el 2017 tienen en cuenta los ODS, entre los que se incluye la formación y la promoción de la salud.

Para contribuir a la integración del personal e informarle de los aspectos relativos a los beneficios sociales de la empresa, todo el personal, en el momento de incorporarse a la empresa, recibe un manual de entrada.

Dichos manuales, que se encuentran personalizados en función de las distintas áreas de trabajo, incluye información sobre la estructura de la empresa, datos de contacto, normativa interna, procedimientos para la gestión de las necesidades del empleado (vacaciones, bajas, permisos, maternidad, gestión de conflictos, uniformidad, ...), así como información en materia de medio ambiente y de prevención de riesgos laborales directamente relacionadas con su puesto de trabajo.

Todo ello se complementa con un directorio de contacto para que el empleado pueda saber a quién dirigirse en busca de información.

RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Se cuenta con un código ético al cual están sujetas todas las personas que actúan en nombre de la entidad, así como clientes y proveedores. Además, se ha establecido un canal de denuncias de forma que se puedan gestionar cualquier posible situación en la que se sospeche que puede haberse dado una mala praxis.

El código ético establece limitaciones a ciertas prácticas en relación con los proveedores o con el resto de la plantilla.

Estas limitaciones están desarrolladas en la normativa interna de la organización. Se dispone de una instrucción sobre comunicación y acción comercial que regula la aceptación o entrega de regalos por parte del personal de la entidad, establece los límites que se consideran adecuados en cada caso y establece mecanismos para la resolución de posibles conflictos.

Por otra parte, el canal de denuncias permite recoger cualquier comunicación en materia de extorsión. No se han recibido comunicaciones en este sentido.

Además de la normativa interna y de la posibilidad de denunciar conductas irregulares, el proceso de gestión económica financiera está marcado por el Consejo Ejecutivo siempre de acuerdo con las Líneas Estratégicas de la organización, y desde el mismo Consejo asigna la distribución de los recursos para alcanzar los objetivos marcados.

Se dispone de una sistemática de control analítica en función de los diferentes proyectos de obra o servicios a ejecutar, para asegurar que no se dan prácticas de extorsión o contrarias al código de la organización.

Este sistema permite controlar y llevar a cabo un exhaustivo seguimiento actualizado de resultados obtenidos con la ejecución de los diferentes proyectos.

Cada uno de los proyectos de obra o prestación de servicio se gestiona de forma individualizada, con el seguimiento de su presupuesto respecto al coste real, así como todas las modificaciones o mejoras solicitadas por el cliente u ofertadas por el equipo técnico responsable.

Aparte de las denuncias relativas al protocolo de acoso, no se han registrado quejas formales durante el ejercicio 2020.

El código ético establece las bases sobre las que se deben cimentar las relaciones entre la plantilla y la organización, así como entre todas las personas que integran la empresa.

Basándose en los preceptos recogidos en el código ético, como parte de los objetivos planteados en el plan de igualdad de la entidad, se aplican acciones positivas para la integración de personas en función de su género en aquellas actividades con un sesgo muy marcado en este aspecto.

Por otra parte, en todos los centros de trabajo fijos se dispone de buzón de sugerencias gestionado por el departamento de gestión integral. Además, desde la empresa se practica una política de puertas abiertas para que todo el personal pueda plantear quejas, dudas o sugerencias a los distintos departamentos, que incluye al Consejo Ejecutivo.

La empresa asegura el cumplimiento de todas las cláusulas contractuales. Además, para asegurar que en la cadena de subcontratación no se vulneran estos derechos, las empresas subcontratistas y proveedoras son objeto de un seguimiento por parte de nuestra entidad para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones en materia laboral.

En función del convenio colectivo de aplicación, las obligaciones y derechos de los empleados pueden variar ligeramente.

En cada caso el departamento de gestión de personas realiza el seguimiento para asegurar el cumplimiento.

Las empresas del grupo Melchor Mascaró enmarcan su actividad en la normativa aplicable en todos los casos, y en concreto en el marco de las relaciones laborales.

Aparte de la normativa que sea de aplicación, el código ético de conducta recoge el respeto a los acuerdos y cláusulas firmados con todos los empleados de la organización, como parte de sus valores.

Todo el personal de la empresa cuenta con contrato de trabajo por escrito. Una vez firmado por las partes, en los casos en que se cuenta con representación sindical, según se ha indicado en un apartado anterior, se entrega a la misma copia de dichos contratos.

Todos los canales de comunicación se encuentran descritos en los procedimientos internos de la empresa. Como parte de dichos canales de comunicación, se cuenta con la política de puertas abiertas por parte de la dirección para que todo el personal pueda hacer llegar sus opiniones e inquietudes.

La empresa dispone de diversos medios para dar difusión a la información hacia el interior (intranet, cartelería, circulares o trípticos informativos) y hacia el exterior (página web, redes sociales, mailings, anuncios en prensa).

Durante el proceso de contratación, el nuevo personal recibe información sobre las medidas de conciliación disponibles en base al convenio colectivo de aplicación, el puesto de trabajo desempeñado y las condiciones del centro de trabajo al que será adscrito el operario.

En la fase de incorporación a la empresa, se entrega a todo el personal un manual de entrada personalizado en función de las distintas áreas de trabajo, en el cual puede encontrar información sobre las medidas de conciliación de las que puede disfrutar.

Por otra parte, se dispone de buzón de sugerencias en todos los centros fijos de la empresa con el fin de que toda la plantilla cuente con un medio para hacer llegar sus opiniones, quejas o sugerencias a la empresa.

Si la queja o sugerencia fuera de mayor trascendencia, también el canal de denuncias de la empresa está a disposición de los trabajadores para poder comunicar cualquier incidencia en base al cumplimiento del contrato de trabajo.

Además, el Comité de Gestión Ética e Igualdad, según su reglamento, ha de ser informado de las posibles desviaciones detectadas en materia de cumplimiento laboral, y actúa como garante de la correcta gestión de dichas desviaciones.

Por último y como ya se ha comentado, la encuesta de clima laboral permite conocer la opinión de la plantilla sobre la gestión de la empresa y puede aportar información muy valiosa para una correcta gestión de la plantilla. Como se ha indicado anteriormente, la última encuesta de clima valoraba como aspecto más negativo la retribución en función de las tareas desempeñadas.

En cuanto a la contratación de mano de obra infantil, por la regulación de nuestras actividades, la posibilidad de contar con trabajo infantil es despreciable.

En algunas de nuestras actividades, legalmente no es posible la contratación de personas menores de edad, aunque estén en edad legal de trabajar, circunstancia que se controla estrictamente.

El código ético de Melchor Mascaró, así como la política de gestión integral, rechazan expresamente el trabajo infantil.

Dado que el código ético rechaza explícitamente cualquier forma de trabajo infantil, el canal de denuncias creado en relación al cumplimiento ético permite que cualquier incidencia en este aspecto pueda ser manifestada.

Por otra parte, como ya se ha comentado, se dispone de acuerdos de colaboración con diversas entidades para la formación de jóvenes, con el fin de ayudarlos en su integración en el mundo laboral.

Además, el manual de entrada recoge la información básica para la gestión de conflictos en la organización, de forma que el operario tenga conocimiento de dichos mecanismos desde su incorporación a la empresa, para el caso de que se encuentre en una situación que pueda considerar como poco adecuada.

En el 2020 se han entregado 173 manuales de entrada entre el personal de nueva incorporación.



La entrega del manual de entrada depende de las nuevas incorporaciones en la empresa.

El protocolo psicosocial tiene como objeto establecer un método que, con las debidas garantías y tomando en consideración la persona y los derechos que le son inherentes, sea capaz de prevenir, identificar y solucionar situaciones de conflictos psicosociales en la empresa. Entre dichos conflictos se encuentran las situaciones de acoso laboral (mobbing o bullying), el acoso sexual o el acoso por razón de sexo.

NO DISCRIMINACIÓN POR GÉNERO Y BRECHA SALARIAL

El diagnóstico y seguimiento del plan de igualdad de la empresa han sido las herramientas que han permitido avanzar en materia de igualdad de género. Además, se han suscrito diversos acuerdos de colaboración, y Melchor Mascaró S.A.U se ha sumado a la iniciativa del Institut Balear de la Dona (IBDona) "Reaccionem" de lucha contra la violencia de género. En base a esta iniciativa, se han realizado diversas campañas de formación y concienciación entre el personal, y se ha dado difusión a las mismas mediante las redes sociales de la empresa, contando con la colaboración de amplios sectores de la plantilla.

Desde el año 2009, Melchor Mascaró dispone de un plan de igualdad basado en el diagnóstico de las condiciones de trabajo y en un compromiso de la Alta Dirección.

Desde la aparición de la Ley de Igualdad, el Grupo Melchor Mascaró ha establecido mecanismos para diagnosticar la situación de la empresa en materia de igualdad, se han protocolizado reuniones con los representantes sindicales.

Dicho diagnóstico, así como el plan de igualdad, son revisados de forma periódica para adaptarse a la evolución de la empresa y de su entorno.

Por otra parte, el código ético recoge el principio de igualdad como parte de la gestión de la empresa, por lo que se han llevado a cabo diversas acciones de sensibilización en materia de igualdad.

La distribución de la plantilla por género y franja de edad se puede observar a continuación:

GÉNERO	EDAD			Total
	-30	30 a 50	+50	
Hombre	109	395	270	774
Mujer	14	60	46	120
Total	123	455	316	894

Toda la información referida a la plantilla que aparece en este apartado está referenciada a los datos a día 31/12/2020, pudiéndose dar ligeras variaciones durante el año en función de contrataciones temporales.

La distribución de la plantilla por categorías se puede ver en la siguiente tabla

Grupo categorías	Hombre	Mujer
Personal técnico	59	25
Mandos Intermedios	87	2
Personal administrativo	13	23
Personal operativo	615	70
Total	774	120

Dada la diversidad de convenios colectivos aplicables, para el cálculo de la brecha salarial, se ha obtenido el valor diferenciado para los distintos convenios, y a partir de este valor, se ha calculado la brecha salarial media del Grupo Melchor Mascaró, que es del -2,95%.

Lavanderia	-6,56%
Jardineria	2,06%
Construcción	-13,57%
Convenio RSU y limpieza viaria (*)	6,26%
Gravera Sa Torre	0,00%
Mascaró Martorell Grup	0,00%
Depuración de agua	0,00%
Total	-2,95%

(*) Se incluyen los datos de Melchor Mascaró S.A.U. y de Net y Fresc S.L.

Los valores de brecha salarial con signo positivo, indican situaciones que favorecen al género femenino. En los casos de un dato de brecha salarial negativo, la situación implica una mayor retribución media para el personal masculino.

Se acompañan a continuación los indicadores de salario medio según género y franja de edad de las distintas actividades de la empresa.

En las actividades y empresas con menos de 20 trabajadores, no se ha publicado la información por no poder tratarse de forma confidencial.

En concreto, no se publica información de Gravera Sa Torre S.L. (2 operarios con categoría diferente) y de Mascaró Martorell Grup S.L. (1 persona).

Tampoco se publica información de Melchor Mascaró S.A.U. en el caso del convenio de oficinas y despachos (2 categorías con 5 operarios) y Gestión de Estaciones Depuradoras de Agua (5 categorías con 17 operarios).

Personal del servicio de Jardinería

CATEGORIA	Mujeres	Hombres
Auxiliar Jardinero	19.687,53 €	18.591,97 €
Encargado Jardineria	0	26.318,39 €
Jardinero	21.184,57 €	20.704,99 €
Oficial Jardinero	0	22.335,73 €
Tecnio Jardineria	35.206,16 €	34.038,13 €
Oficial conductor Jardineria	0	23.081,93 €
Peon Jardinero	15.387,85 €	16.737,44 €
Peon Limpieza Dia	0	14.179,08 €

Personal de limpieza viaria y recogida RSU

CATEGORIA	Mujeres	Hombres
Peon	14.381,32 €	16.087,73 €
Conductor	- €	19.766,82 €
Encargado	- €	32.448,36 €
Administrativo	21.899,01 €	- €
Aux. admvo	16.075,36 €	13.240,78 €
Tecnico servicio	30.837,29 €	40.588,29 €
Limpiador/a	13.216,90 €	- €
Taller	- €	18.754,45 €
Peon taller	0	13.791,58 €

La retribución del personal operativo de limpieza viaria y recogida RSU presenta fluctuaciones importantes. Por una parte, se ha de tener en cuenta que aplican 19 tablas salariales diferentes, en función el servicio prestado, y por otra, se ha de considerar que la totalidad de las mujeres que prestan servicios en esta actividad tiene categoría de peón o se trata de otro personal de soporte, mientras que las categorías de conductor y oficial de taller, con mayor remuneración media según las distintas tablas salariales aplicables, están ocupadas íntegramente por hombres.

En el caso de la categoría de peón, se aprecia igualmente un salario medio superior para los hombres frente a las mujeres. Se ha de tener en consideración que todos los peones que trabajan en recogida de RSU en horario nocturno, con un plus por este concepto, son hombres.

El convenio colectivo de aplicación en este caso no contempla los conceptos de retribución, por lo que en función de las diferentes tablas salariales de las contratas de limpieza viaria y RSU, también se pueden dar discrepancias en cuanto a la remuneración media.

El análisis de la retribución media de cada servicio, para cada una de las categorías, con aplicación del mismo convenio, arroja diferencias muy pequeñas en materia salarial por género, pero hay que considerar que en los cálculos realizados se cuenta con 59 categorías diferenciadas.

Personal del servicio de Lavandería

CATEGORIA	Mujeres	Hombres
Auxiliar admvo	15.814,25 €	0
Chófer 1ª Lavandería	0	15.415,09 €
Encargado Servicios	0	25.677,80 €
Especialista (Tunelero)	0	13.780,82 €
Jefe de equipo	15.484,52 €	17.677,61 €
Oficial 1ª	14.506,01 €	15.611,20 €
Oficial 2ª	13.878,29 €	14.175,06 €
Peón	12.682,78 €	13.302,18 €
Técnico Medio	0	35.000,00 €

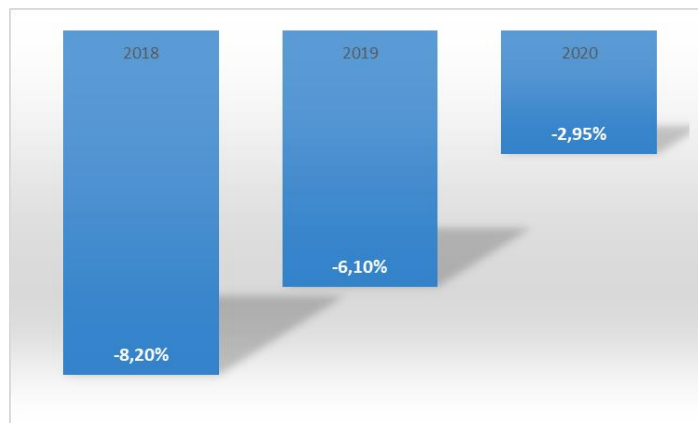
A igual categoría, el salario medio en general presenta variaciones de poca entidad.
Personal de construcción

CATEGORIA	Mujeres	Hombres
Auxiliar admvo	17.424,94	18.856,76
Auxliar/Técnico/Admvo obra	16.757,70	23.178,05
Ayudante de obra	0,00	36.265,59
Delineante 1ª/prác topogr 1ª	30.360,49	31.515,67
Delineante 2ª/práct topogr 2ª	24.521,79	24.458,29
Delineante superior/proyectist	24.825,27	26.552,70
Encargado de obra	0,00	35.382,61
Encargado General	0,00	42.189,99
Encargado taller/capataz	0,00	29.581,16
Jefe 2ª Admvo	0,00	31.693,49
Jefe de equipo	0,00	27.569,40
Jefe departamento	51.903,82	66.996,69
LIMPIADORA	16.826,52	0,00
Oficial 1ª admvo	22.322,59	27.260,48
Oficial 1ª	0,00	25.670,07
Oficial 2ª admvo	21.837,14	21.835,79
Oficial 2ª	0,00	21.066,13
Peón especialista	0,00	19.176,97
Peon especialista/conductor	0,00	18.736,25
Peón	0,00	18.253,28
Práctico 1ª informático	0,00	19.437,23
Técnico Medio	42.025,68	46.239,70
Técnico Prevención	22.787,11	34.296,42
Técnico Superior	53.241,83	62.474,46

Hay que tener en consideración que, en el caso del personal técnico, las divergencias entre la remuneración de las diferentes categorías se pueden deber a pactos entre el trabajador y la empresa.

Además, los jefes de los distintos departamentos que realizan su labor en el conjunto de la empresa, se encuentran englobados en esta tabla, lo que puede generar distorsiones en los datos aportados.

Si comparamos los datos respecto a los años anteriores, vemos que la evolución en general, se puede apreciar como positiva.



Además de los conceptos salariales antes indicados, en ocasiones se pueden realizar horas extras en algunos servicios u obras. La realización de horas extras es voluntaria en todos los casos, excepto en las situaciones de fuerza mayor derivados de los contratos de mantenimientos de infraestructuras. Todas las horas extras realizadas son computadas para su recuperación en tiempo de descanso o su abono.

La realización de horas extraordinarias se rige por lo contemplado en la normativa básica, así como por lo que contemple el convenio colectivo de aplicación en el caso de que disponga de criterios en este sentido.

El código ético de conducta reconoce, al igual que la política de gestión integral, el derecho de asociación de los trabajadores y libre sindicación, y se compromete en dicho documento al cumplimiento de los acuerdos entre empresa y representantes de los trabajadores.

Entre dichos acuerdos se incluyen todos los referidos a la realización de horas extraordinarias, o en el caso de servicio de recogida de RSU, la aplicación de criterios de jornada irregular, por cuanto la actividad puede variar en función del día de la semana.

Además, en función del puesto de trabajo desempeñado, las personas de la organización pueden optar por diferentes medidas de conciliación, tales como flexibilidad en el horario de trabajo, herramientas informáticas que permiten el teletrabajo, posibilidad de gozar de vacaciones por horas, y de dividir las vacaciones sin limitaciones.

En el caso de realización de horas extraordinarias, y siempre cumpliendo con los criterios legales en vigor, se puede optar por la recuperación de dichas horas extraordinarias como tiempo de descanso.

Se dispone de buzón de sugerencias en los centros fijos, si bien su uso no es habitual entre los operarios, el cual permite hacer llegar cualquier inquietud en materia de jornada u horario.

Por otra parte, durante el desarrollo de su actividad, la empresa está sometida a revisión por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Como parte de las actuaciones de la inspección, se realiza un seguimiento de la realización de las horas extras por parte del personal.

DIVERSIDAD

Con el objeto de favorecer la diversidad de la plantilla y evitar sesgos discriminatorios, todos los procesos de selección de personal son abiertos, y se publicitan tanto de forma interna, a través de la Intranet de la empresa, como externamente. Por otra parte, la captación de currículums se realiza por medio de una plataforma digital de acceso público por medio de nuestra página web.

A partir de dicha información, el departamento de RRHH realiza una selección basada en las aptitudes necesarias para el desempeño de cada puesto de trabajo. Como parte de la política de contratación de la empresa, no se realizan ofertas de trabajo a personas vinculadas con entidades de la competencia directa. Por otra parte, en determinados casos, se establecen cláusulas contractuales de no competencia con algunos de operarios.

La selección de personal se basa en criterios de idoneidad para el puesto de trabajo, capacidades y conocimientos del personal aspirante al mismo y requisitos específicos del puesto de trabajo ofertado.

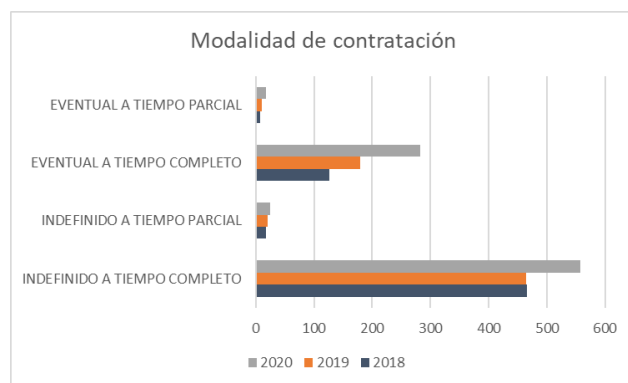
En la publicación de ofertas de empleo se siguen criterios de lenguaje no sexista, y en caso de varios candidatos de igual valía, se tienen en consideración criterios de acción positiva en materia de género.

Todos los empleados cuentan con contrato de trabajo escrito, en la siguiente tabla se puede observar la distribución de los mismos en el año 2020:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PLANTILLA	PORCENTAJE	HOMBRES	MUJERES
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	569	63,65%	489	80
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	24	2,68%	8	16
EVENTUAL A TIEMPO COMPLETO	283	31,66%	265	18
EVENTUAL A TIEMPO PARCIAL	18	2,01%	12	6
Total (*)	894	100%	774	120

(*) En base a los datos referidos a la situación a fecha 31/12/2020, pueden darse discrepancias respecto a la media anual por contrataciones temporales.

En los últimos años, se mantiene el predominio de la contratación indefinida, especialmente en el caso del tiempo completo.



Además de la consideración al género, en la contratación de nuevo personal también se atiende a consideraciones referentes a la no discriminación por motivos de origen. Este aspecto se controla a través del estudio de los perfiles de diversidad de la empresa. En dicho estudio se evidencia la multiculturalidad de la organización.

El código ético del Grupo Melchor Mascaró establece de forma explícita el rechazo a cualquier tipo de discriminación por razón de género, religión, procedencia o raza.

Se tiene en consideración las previsiones de los diferentes convenios colectivos a la hora de desarrollar acciones en función de la procedencia o las creencias de la plantilla.

Mediante los diferentes objetivos e indicadores de la organización, se elabora un perfil de diversidad que recoge la procedencia de todas las personas que integran la empresa.

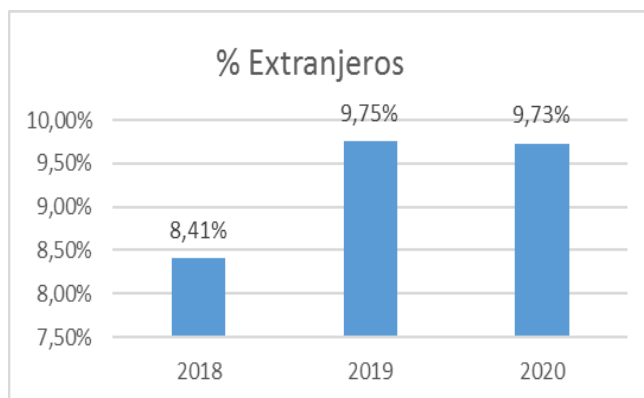
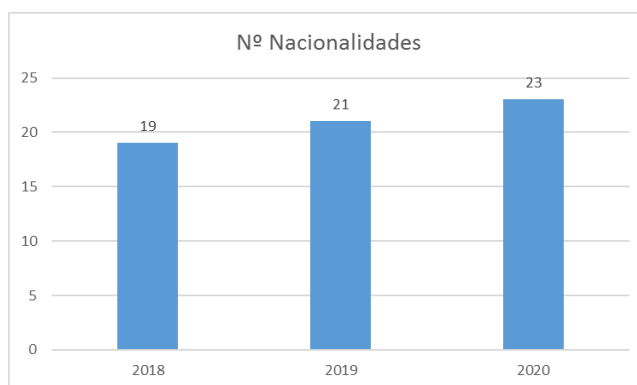
Nacionalidad	nº Personas	Porcentaje
ARGENTINA	3	0,34%
BELARUS	1	0,11%
BRASIL	2	0,22%
BULGARIA	6	0,67%
COLOMBIA	8	0,89%
DOMINICANA, REPUBLICA	2	0,22%
ECUADOR	6	0,67%
ERITREA	1	0,11%
ESPAÑA	807	90,27%
GUINEA	1	0,11%
ITALIA	5	0,56%
MALI	2	0,22%
MARRUECOS	26	2,91%
NIGERIA	3	0,34%
RUMANIA	3	0,34%
RUSIA, FEDERACION DE	1	0,11%
SENEGAL	8	0,89%
URUGUAY	2	0,22%
VENEZUELA	3	0,34%
CAMERUN	1	0,11%
FRANCIA	1	0,11%
NICARAGUA	1	0,11%
SERBIA	1	0,11%
TOTAL	894	100,00%

Toda la información referida a la plantilla que aparece en la presente tabla está referenciada a los datos a día 31/12/2020, pudiéndose dar ligeras variaciones durante el año en función de contrataciones temporales.

En total se dispone de personas procedentes de 23 naciones distintas.

Respecto al año anterior ha aumentado ligeramente el número de nacionalidades (21 en el 2019).

En el periodo 2017-2020 el número de nacionalidades se mantiene en torno a 20 y el porcentaje de extranjeros se ha mantenido sobre el 9% tal como se puede ver en las siguientes graficas:



El otro elemento que se considera en el apartado de no discriminación, es la no discriminación por edad en la plantilla.

Melchor Mascaró tiene una larga tradición de mantenimiento de los puestos de trabajo, siendo una práctica habitual el reconocimiento a los operarios con más de 25 años en la empresa durante la celebración de Navidad. En el 2020, dado que se ha tenido que suspender las celebraciones de empresa, este evento ha sido postergado hasta el 2021.

El factor edad se tiene en cuenta únicamente a tenor de la implantación de un programa de gestión como empresa saludable, ya que se ha detectado un progresivo envejecimiento de nuestro personal activo, por lo que se están diseñando programas de promoción de la salud dirigidos a diferentes colectivos. Como parte de la apuesta de Melchor Mascaró por la promoción de los jóvenes, se cuenta con acuerdos para el desarrollo de prácticas en materia de formación profesional dual, así como acuerdos de colaboración con diferentes instituciones para la realización de prácticas de grado y de master universitario.

Como parte de los principios de gestión ética, el código ético establece que no se puede dar situaciones de discriminación en ningún ámbito de la plantilla.

La política de gestión integral, disponible en la web de la empresa, también establece el trato equitativo a todos los grupos de interés, y en concreto y de forma explícita, a la plantilla.

Como ya se ha indicado al hacer mención de la implantación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable, uno de los objetivos es paliar el progresivo envejecimiento de la población activa del Grupo Melchor Mascaró.

En el sentido opuesto, y con el fin de facilitar la incorporación de los jóvenes al ámbito laboral, como parte de las acciones que lleva a cabo Melchor Mascaró se dispone de convenios de colaboración con diversas entidades para la formación o la realización de prácticas. Durante el ejercicio 2020, no se han realizado prácticas en la empresa, en parte derivado de la pandemia de coronavirus.

Se mantienen acuerdos de colaboración con 10 entidades diferentes, con las que se mantienen convenios de forma prolongada en el tiempo.

Por último, en materia de integración, se cuenta con una política activa en referencia a las personas con discapacidad. La empresa se ha marcado disponer de un porcentaje mínimo de personas con discapacidad superior al 3% (mayor al reglamentario).

Para promover la incorporación de personas con discapacidad, se cuenta con acuerdos de colaboración con diversas entidades como Fundación Mapfre, Amadip Esment, Aproscm, Ateneu Alcari, Estel de LLevant, Fundación Adecco y Fundación es Garrover.

En el Código Ético de la entidad, se recoge el compromiso de inserción de personas con discapacidad, más allá de las meras obligaciones legales.

En el año 2020, en Melchor Mascaró S.A.U., se ha contado con un porcentaje del 2,2%, según el cálculo realizado en base a los datos proporcionados por la Tesorería General de la Seguridad Social (sistema Red) para todo el periodo 2020.

En el resto de empresas del grupo, no se cuenta con personal discapacitado.

	2018			2019			2020		
	Media	% por género	% Total	Media	% por género	% Total	Media	% por género	% Total
Discapacitados hombre	19,702	3,36%	2,86%	14,727	2,39%	2,07%	12,000	1,96%	1,69%
Discapacitadas mujer	2,789	2,75%	0,41%	3,713	4,01%	0,52%	3,750	3,85%	0,53%
Total personas discapacidad	22,491	3,27%	3,27%	18,440	2,60%	2,60%	15,750	2,22%	2,22%
Plantilla media hombre	586,961			617,245			612,320		
Plantilla media mujer	101,296			92,672			97,440		
Plantilla media total	688,257			709,917			709,760		

En el 2020 se supera el valor legalmente establecido pero debido a la pérdida de algunos concursos de servicios públicos que contaban con personal con discapacidad en el 2019 y la falta de nuevas contrataciones en el 2020, el porcentaje marcado como objetivo por la empresa ha disminuido considerablemente.

Por otra parte, las instalaciones de la empresa se encuentran parcialmente adaptadas para la accesibilidad universal de personas en la sede central y en las instalaciones de la Base de Servicios de Son Castelló.

CLIMA LABORAL Y BENEFICIOS NO SALARIALES

La empresa cuenta con un catálogo de beneficios sociales, así como información sobre derechos laborales que se incluye en el manual de entrada para nuevos empleados. En las formaciones para la implantación del Sistema de Gestión de Empresa Saludable, se ha detectado que el conocimiento entre la plantilla de algunos de estos beneficios sociales es desigual, por lo que se han reforzado las campañas de comunicación al respecto.

En todos los casos, se contemplan los beneficios sociales que recogen los distintos convenios colectivos de aplicación en la empresa.

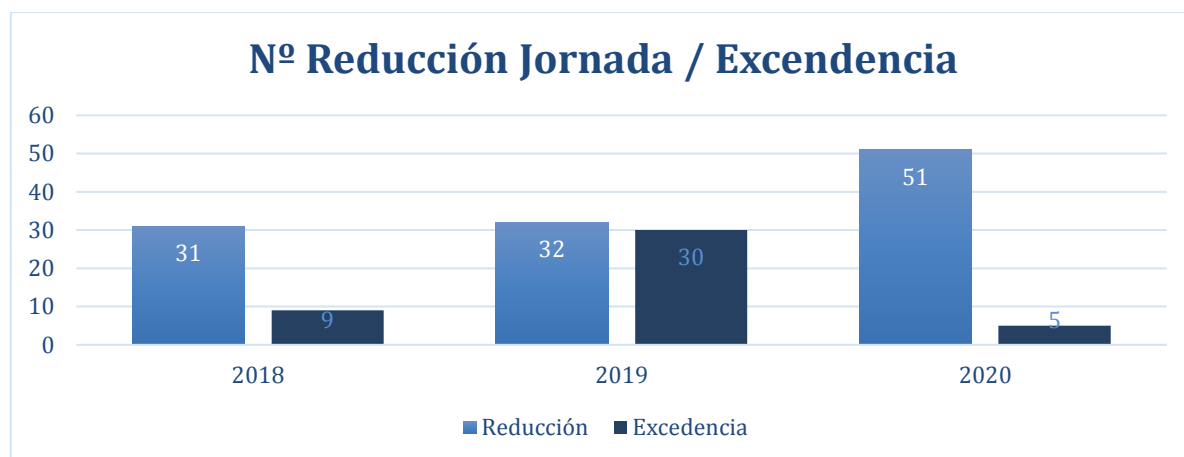
Para acercar dichos beneficios a la plantilla, se dispone de Intranet en la organización, en la que se comunican novedades que afecten a la misma, se dispone de acceso a los procedimientos e instrucciones de la organización, y en función del perfil de cada usuario, se dispone de diversas herramientas.

Además, se da difusión a diferentes iniciativas en beneficio de la plantilla que pueden surgir de forma puntual, como promociones o descuentos.

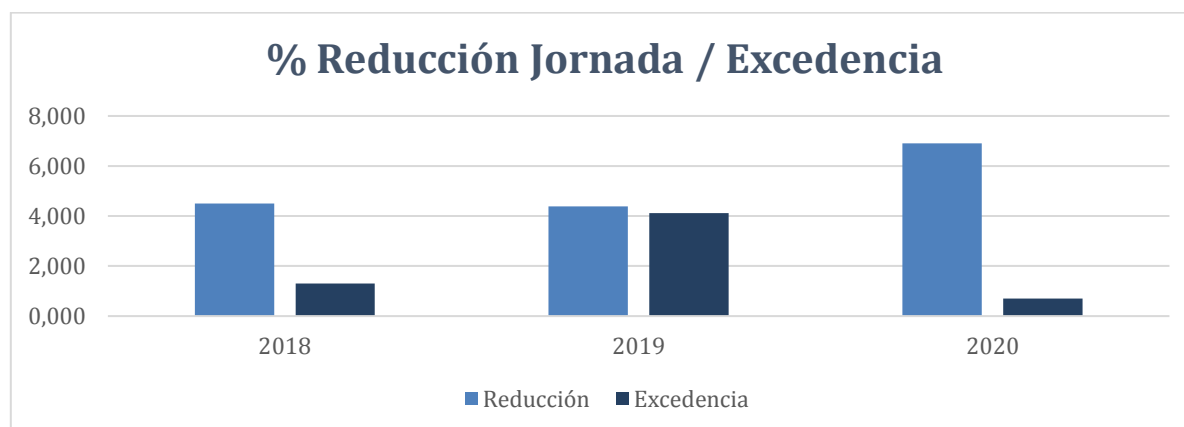
Por otra parte, la empresa ha implantado el programa “Smiling Worker” para potenciar la integración del personal en la organización, si bien este programa ha quedado en suspenso durante el año 2020 por la pandemia de COVID-19.

La empresa tiene establecidos diferentes mecanismos para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral. Dichos mecanismos dependen de la actividad desarrollada por cada persona de la plantilla, pero pueden incluir mecanismos para el teletrabajo, horarios flexibles, y en algunos casos, la posibilidad de disfrutar de vacaciones por horas.

En cada caso, las políticas de conciliación aplicadas se basan en el convenio colectivo de aplicación, así como en las disposiciones legales de referencia.



La empresa dispone de indicador sobre porcentaje de personas que acceden a medidas de conciliación según aparece a continuación.



En los últimos años se observa un aumento en el uso por parte de la plantilla de las medidas de conciliación, si bien en el 2020 se observa una disminución acusada de las excedencias, frente a un aumento de las reducciones de jornada.

En referencia al teletrabajo, todo el personal técnico puede acceder al mismo, aunque su aplicación puede depender de diversos condicionantes. Debido a la crisis sanitaria derivada del COVID-19, se ha potenciado el teletrabajo para el personal técnico y administrativo, estableciéndose nuevas herramientas para facilitar la conectividad desde el domicilio, así como creando documentación informativa sobre conectividad o medidas preventivas en la realización del teletrabajo.

Como parte de las políticas de conciliación, se ha incluido en la política de gestión integral de la organización, el derecho a la desconexión digital de la plantilla.

En general, la actividad de la empresa no implica trabajo a turnos o nocturno, si bien en determinadas actividades, como la recogida de RSU, sí que una parte importante del personal ha de trabajar de noche.

De igual forma, en el caso de la lavandería industrial, la actividad debe iniciarse en horario nocturno por parte de un grupo reducido de personas con el fin de que el resto de la planta pueda realizar su labor con normalidad.

Durante el periodo estival, el personal administrativo y técnico puede optar por realizar jornada continua, y en el caso de los diferentes servicios y obras, se pueden dar reestructuraciones de horarios de trabajo para mitigar los efectos del calor. Como medida de contención frente a la propagación del COVID-19, se ha extendido el uso de la jornada intensiva tanto para el personal administrativo y técnico, como para aquellos centros en los que era posible su implantación, a lo largo de todo el ejercicio 2020.

Durante el ejercicio 2020, un total de 22 hombres han accedido al permiso por paternidad. Durante el mismo periodo, han disfrutado de permiso de maternidad 5 mujeres, y en cuatro de los casos, además, se ha suspendido el contrato de trabajo por situación de riesgo durante el embarazo, previamente a la baja maternal. En todos los casos, se ha producido la reincorporación tras la baja.

Con el fin de valorar de forma cualitativa la valoración del personal en diferentes aspectos, se establece en el procedimiento de gestión de personas la realización de forma trienal de una encuesta de satisfacción entre el personal.

En la última encuesta de clima laboral realizada en junio de 2017 por el Grupo Melchor Mascaró, la participación registrada fue del 66%. La encuesta prevista para el año 2020 se ha aplazado hasta el 2021, debido a las restricciones impuestas por el COVID-19. Los resultados de la misma pueden consultarse en la anterior memoria de sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2019.

La evaluación del desempeño reglada en base a factores objetivos de que dispone la empresa actualmente está centrada en el personal técnico, considerándose necesario ir extendiendo progresivamente estas evaluaciones al resto de la plantilla. En todo caso, las evaluaciones subjetivas que se realizan se contrastan entre diferentes departamentos.

El cumplimiento de los preceptos del código ético se considera una parte primordial de la valoración del desempeño de las distintas personas que integran la organización.

Actualmente, la evaluación del desempeño del personal no cuenta con una sistemática establecida, y se basa en criterios subjetivos en muchas ocasiones. Se está trabajando para establecer mecanismos objetivos que permitan valorar el trabajo desarrollado.

Como objetivo de desarrollo de la Intranet de la empresa, se pretende crear una herramienta de cuadro de mando integral, que permita al personal técnico conocer en cada momento el estado del desarrollo de su responsabilidad.

La plantilla no recibe información de forma sistematizada del desempeño global. Sí que existen herramientas para valorar el desempeño del personal técnico y de mandos intermedios en algunos aspectos de gestión, como son las incidencias en materia de seguridad y salud, en el seguimiento de aspectos de relevancia ambiental o la gestión en materia de subcontratación.

Aunque no existe una evaluación del desempeño formal, sí que se realiza un seguimiento por parte de los mandos intermedios del personal a su cargo.

En función de la productividad y de otros factores, se puede dar la rescisión contractual. En la siguiente tabla se pueden observar los despidos que han tenido lugar en el año 2020:

GENERO	EDAD		
	<30	30 a 50	>50
Hombre	2	2	1
Mujer	0	3	0

Con el fin de evitar situaciones que puedan considerar éticamente incorrectas, las acciones comerciales con proveedores están reguladas en el código ético del grupo empresarial.

Como parte de la implantación de código ético, se realizó una acción de comunicación del mismo a todos los proveedores, y en el caso de las empresas subcontratistas, su cumplimiento se establece en todos los casos en el clausulado de los contratos firmados, con el compromiso explícito de cumplimiento por parte de las empresas subcontratadas en cualquier ámbito de actuación.

En cuanto a normativa interna de la empresa, se dispone de una instrucción sobre comunicación y acción comercial que regula la aceptación o entrega de regalos por parte del personal de la entidad, establece los límites que se consideran adecuados en cada caso y establece mecanismos para la resolución de posibles conflictos. Estos mecanismos están regulados por la Alta Dirección y el Comité de Gestión Ética e Igualdad.

El código ético establece tanto en relación al personal propio como en el caso de proveedores, clientes y administraciones públicas, las limitaciones en las relaciones entre estos grupos de interés para asegurar que no se producen situaciones que se puedan considerar como soborno. En materia económica, dispone de cuentas anuales auditadas por entidad externa, las cuales son depositadas en el registro mercantil, de acceso público.

Para asegurar una correcta gestión de los activos financieros, la organización tiene establecida una sistemática de control de cada uno de los pagos realizados en la que intervienen diversas personas, con el control final de la alta dirección.

Dicha verificación permite dar trazabilidad a todas las acciones financieras de la entidad, así como detectar posibles errores o irregularidades.

El canal de denuncias, de acceso público, permite que cualquier parte interesada pueda comunicar, con las debidas garantías, una situación anómala para su investigación. En el caso de recibir una denuncia, se dará traslado de la misma al órgano de gobierno, que será el órgano encargado de la instrucción del expediente, así como de su resolución.

El Grupo Melchor Mascaró, garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, salvo que dicha entidad deba ponerla en conocimiento de las autoridades judiciales.

Asimismo, garantiza que no habrá represalias por haber formalizado cualquier tipo de denuncia, salvo que ésta sea manifiestamente falsa y alevosa.

Como buena práctica establecida desde hace años, los obsequios que recibe la dirección con motivos de las fiestas navideñas se incluyen en el sorteo que se realiza entre todos los miembros de la plantilla que acuden a los eventos organizados por la empresa.

En el año 2020 no se han detectado incidencias en esta materia.

Además de los aspectos de gestión ética, en el Grupo Melchor Mascaró se apuesta por la concienciación ambiental del personal.

Las políticas de gestión de medio ambiente en todos los aspectos, están incluidas en la política de gestión integral de la empresa, la cual es pública, y requiere de la colaboración de toda la plantilla para poder ser llevadas a término.

Para dar a conocer las buenas prácticas ambientales, se dispone de diversos mecanismos, tales como difusión en redes sociales, manuales de buenas prácticas, trípticos y cartelería en las instalaciones.

Durante el año 2020 se han llevado a término una acción de concienciación ambiental dirigida a 16 personas de la organización.

Además de las campañas de sensibilización directa para el personal de la empresa, en las obras de construcción, las cuales pueden tener un impacto ambiental muy importante, y en las cuales una parte significativa del personal puede ser subcontratado, se utiliza cartelería de concienciación en materia ambiental con un componente muy gráfico para evitar barreras idiomáticas o culturales.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



SELECCIÓN Y VALORACIÓN PROVEEDORES

Melchor Mascaró tiene la mayoría de los proveedores y subcontratistas de ámbito local (Islas Baleares) o estatal (España), por lo que la vulneración de los derechos humanos está controlada por la normativa de aplicación en España. La empresa dispone de un departamento con funciones específicas de control sobre las subcontratas y el personal que las mismas ponen a disposición de los diferentes proyectos.

En caso de detectarse incumplimientos graves en referencia a derechos humanos, en especial a derechos laborales, durante el transcurso de la relación o durante la evaluación anual de proveedores y subcontratistas, se establecen mecanismos de tutela para redirigir la situación y en caso de que no se cuente con la colaboración de la empresa, procede a la deshomologación de la misma.

La política de gestión integral de la empresa es informada a los proveedores, se encuentra accesible en la página web, y se exhibe en todos los centros de trabajo.

Como parte de la integración del código ético, se realizó una comunicación a todos los proveedores, y desde su implantación en el 2010, se incluye en el clausulado de todos los contratos la obligación del cumplimiento del mismo.

Anualmente se realiza una evaluación de proveedores en base a diferentes criterios, entre lo que se incluyen aquellos referidos a RSC, entre otros.

Como parte intrínseca del control que, desde el departamento de gestión integral de la empresa, se realiza sobre las diferentes obras y servicios, se comprueba el cumplimiento normativo en materia ambiental, de seguridad y salud y laboral de las empresas subcontratistas que desarrollan su actividad para Melchor Mascaró S.A.U.

La empresa dispone de un procedimiento de compras y selección de proveedores que engloba aspectos de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad corporativa. Anualmente se reevalúan los proveedores de la empresa en base a los criterios de homologación establecidos, comprobando que se mantienen en cada caso.

En determinados casos en que empresas subcontratistas han presentado riesgo de incumplimiento de sus obligaciones sociales o salariales, se ha tutelado a la empresa subcontratista con el fin de evitar estos incumplimientos. En ocasiones se ha destinado parte de la facturación de dicha empresa a satisfacer obligaciones de la misma (salarios), según cláusulas contractuales.

Durante el año 2020 no se han recibido ninguna denuncia por parte de operarios de las empresas subcontratadas.

En los criterios de homologación de los proveedores se cuenta con la posibilidad de homologarlos, entre otros puntos, por la participación en actividades de RSE, lo que permite

establecer alianzas en estos aspectos. Los criterios en materia de RSE de la empresa son públicos y se encuentran en la política de gestión integral y en el código ético de la entidad, los cuales se encuentran accesibles en internet.

Por otra parte, en relación a los proveedores y empresas subcontratistas, se incluyen cláusulas en este sentido en los contratos que se establecen.

Todas las incidencias derivadas de la actuación de los proveedores o subcontratistas son tratadas según los procedimientos internos de la empresa, buscando siempre la mejor opción para su resolución satisfactoria.

Durante las visitas de control realizadas durante el ejercicio 2020, se ha verificado el control de acceso de las diferentes obras de construcción, para asegurar que todo el personal subcontratado se encontraba al día en cuanto a sus obligaciones laborales, fiscales y de seguridad y salud, sin que se detectaran incidentes.

En aquellos casos en que las incidencias implican una vulneración de derechos de su plantilla o de otros requisitos legales se puede proceder a la deshomologación del proveedor si no se da una respuesta adecuada a la incidencia detectada, según ya se ha comentado anteriormente.

Como parte del proceso de reevaluación de proveedores, se revisan todas las deficiencias detectadas durante la prestación de sus servicios o el suministro de materiales, las cuales son analizadas por la dirección de la empresa para determinar si algún proveedor debe ser deshomologado.

Como criterio general de deshomologación, en todos los casos en que se recibe comunicación de embargo o incumplimiento de obligaciones legales por parte de la administración, ya sea laboral, fiscal o de cualquier otra índole, se procede a la retirada de la homologación de la empresa proveedora.

Durante el periodo 2020, se han deshomologado un total de 24 empresas proveedoras, por diversos incumplimientos.

IMPLANTACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD Y LOS VALORES ETICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

La relación con las empresas proveedoras y subcontratistas se establece con una visión a largo plazo, y como parte de la interacción con las mismas, se realiza un seguimiento de aspectos ligados a temas ambiental y de derechos laborales. En aquellos casos en que se detectan desviaciones, se ofrece asesoramiento y ayuda para la corrección de las mismas.

En el código ético se indica que todas las entidades proveedoras han de tener un nivel de compromiso ético igual al de la organización.

La relación con los proveedores y empresas subcontratistas se establecen en base a la continuidad en la relación, estableciendo las bases para un mutuo beneficio para ambas partes.

En las relaciones con los diferentes proveedores se valora el "know how" aportado por el histórico de relaciones, y se impulsa la gestión responsable y ética a través de cláusulas contractuales y criterios de compra.

Anualmente se revisan la definición de los grupos de interés de la empresa, incluidos las entidades proveedoras, analizando los canales de comunicación disponibles para dar respuesta a las expectativas y necesidades detectadas.

Durante la evaluación anual de proveedores, se prioriza la acción de control sobre aquellos proveedores que superen el 1% de actividad económica de su mismo grupo de actividad.

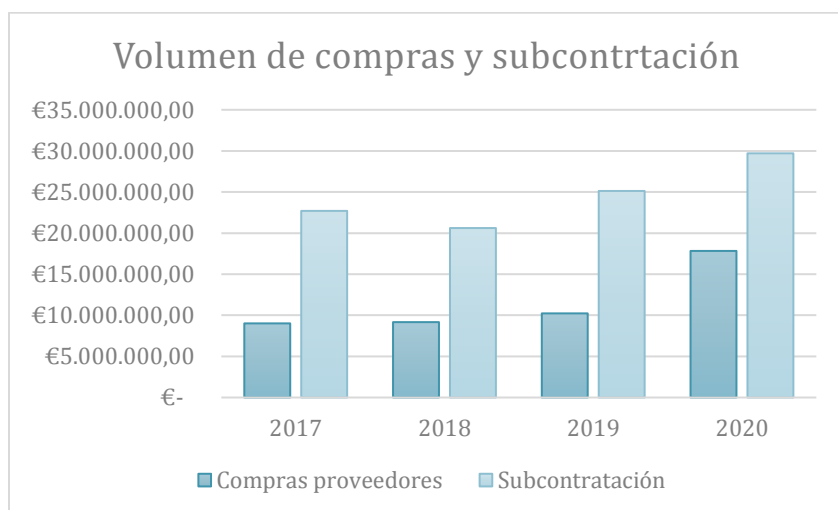
No se dispone de información cuantitativa respecto al número de proveedores evaluados considerando criterios ambientales y/o sociales.

En materia de compras de materiales el impacto global ha sido de 17.830.414,99 € con un total de 219 proveedores, y en materia de subcontratación de 29.704.738,24 €, con un total de 327 empresas subcontratadas.

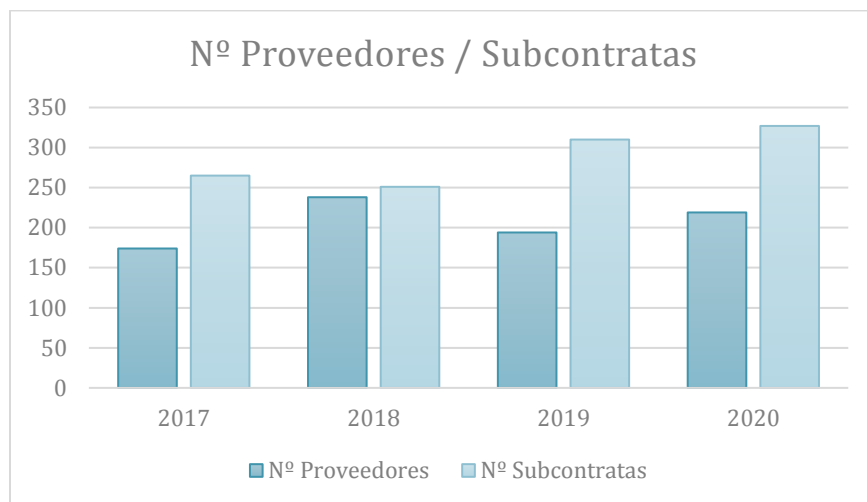
La mayor parte de los proveedores de materiales y subcontratistas están vinculados al área de construcción. En el área de servicios, se dispone de proveedores de recambios mecánicos para los vehículos y la maquinaria de limpieza viaria y lavandería, así como de proveedores de productos de limpieza, con especial incidencia en el servicio de lavandería por la compra de detergentes.

En el 2020 se han identificado 33 proveedores que han superado el 1% de cifra de negocio en las diferentes familias de artículos comprados, y 26 subcontratas que han supuesto más del 1% de facturación del conjunto de la subcontratación.

En los últimos tres años, el volumen de negocio respecto a proveedores de material y empresas subcontratistas se ha mantenido bastante estable, con un ligero repunte en el caso de la subcontratación en el año 2020.



En cuanto al número de empresas proveedoras y subcontratadas, se aprecia una mayor variación a lo largo de los años.

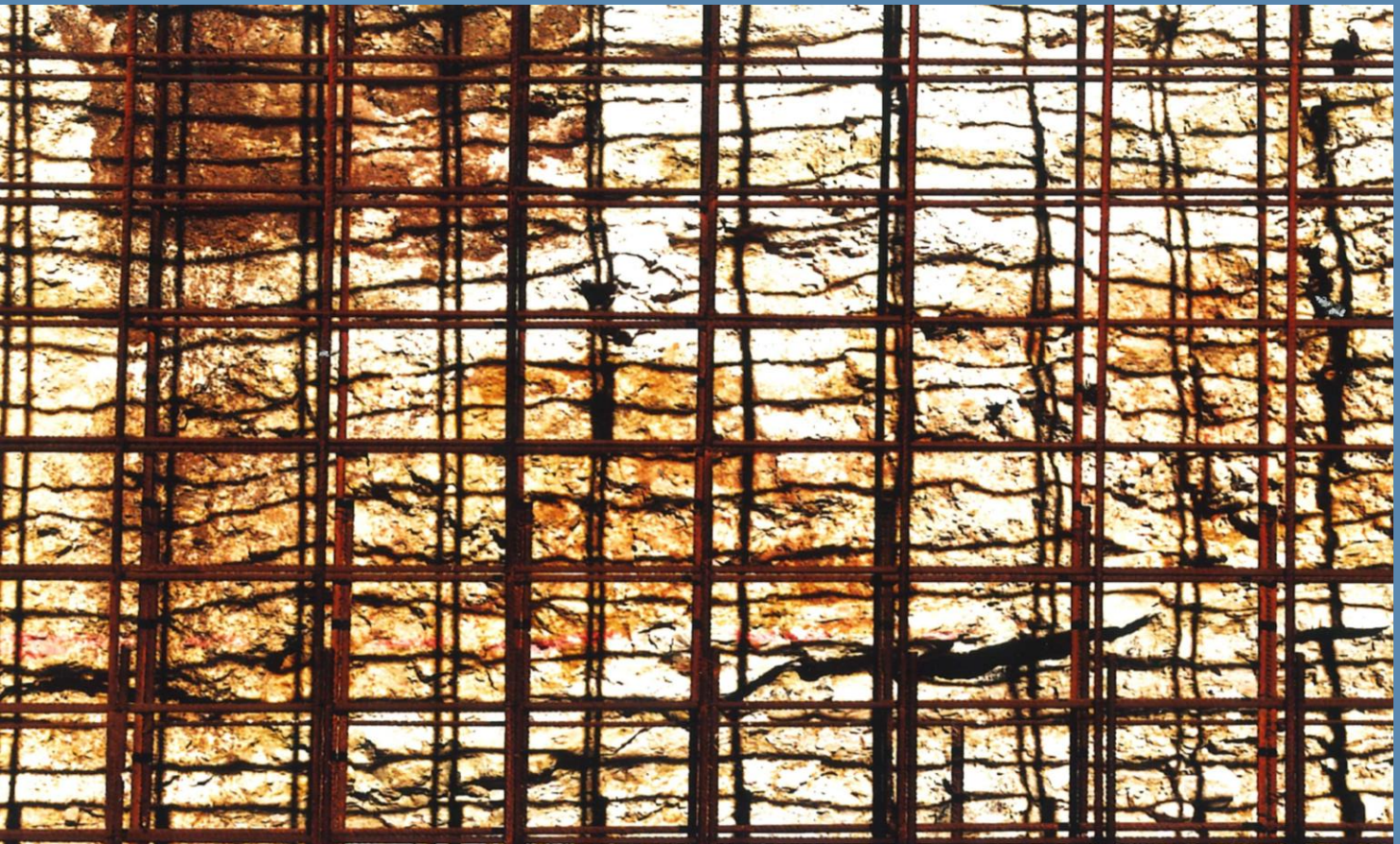


En función de las características de las obras ejecutadas, la necesidad de un tipo de empresa subcontratista o de materiales puede variar, lo que supone variaciones en las empresas contratadas.

Esta misma variación se puede apreciar en los consumos de materias primas, en función de la tipología de obra a ejecutar.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



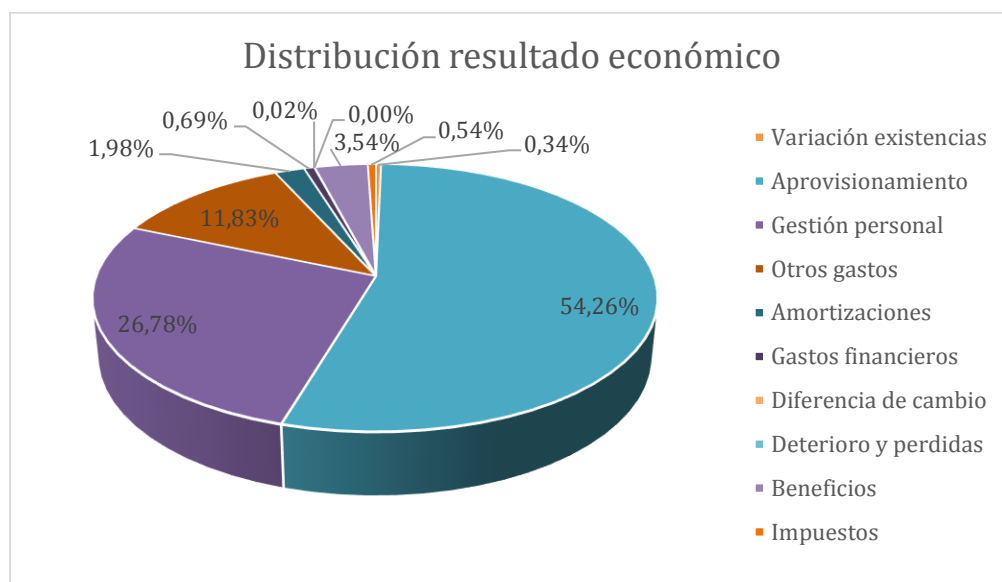
SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS

Melchor Mascaró es una empresa familiar que se ha mantenido fiel a los principios de su fundador, ya que todos los socios de la entidad son de la misma familia.

Las empresas del grupo Melchor Mascaró han apostado desde sus orígenes por una actividad económica basada en la producción, sin componentes relevantes en materia de especulación. Fruto de ese compromiso, la actividad económica de la empresa se ha consolidado desde su fundación, contribuyendo al bienestar de la sociedad Balear.

En el ejercicio 2020 el único cambio significativo en la organización ha sido el relevo como administradora única de Antonia Mascaró por Maria Mascaró.

En el gráfico siguiente se puede apreciar la distribución del impacto económico generado, sobre el global de facturación de 89.467.712 €:



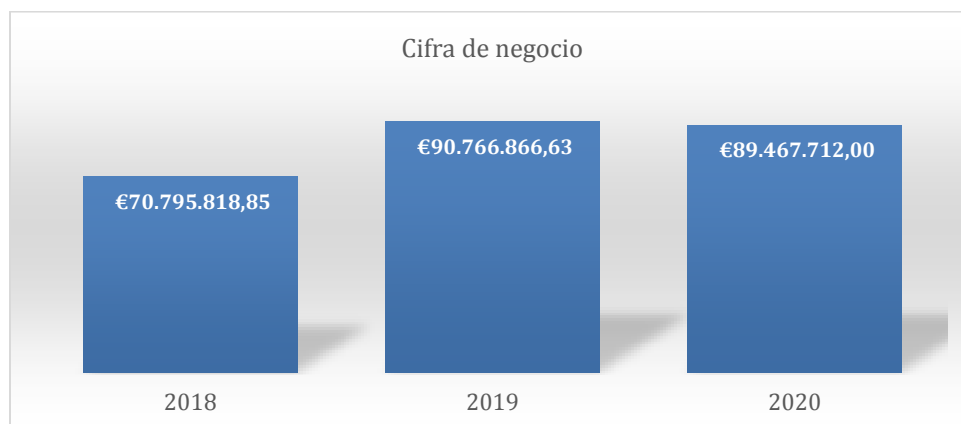
Como datos económicos destacables:

- Resultado antes de impuestos 3.753.708 €
- Impuesto sobre beneficios 499.577 €
- Resultado neto del ejercicio 3.254.132 €

No se han recibido subvenciones públicas durante el ejercicio 2020.

Una de las ambiciones del Grupo Melchor Mascaró es mantener una posición de liderazgo en las actividades desarrolladas en el mercado balear, por lo que se analiza la información disponible de fuentes públicas con el fin de valorar la posición en el mercado de la entidad.

La evolución de la facturación en los últimos años, permite ver que se mantiene la posición de liderazgo en el mercado Balear:



La organización cuenta con procedimientos internos para identificar los principales elementos que puedan afectarla, de forma que periódicamente se realiza un análisis de los riesgos y oportunidades que afectan a todos los procesos de la organización.

Uno de los elementos para la gestión de los riesgos y oportunidades es la gestión de quejas y reclamaciones por parte de los diferentes grupos de interés. En el año 2020 no se ha recibido ninguna queja o reclamación formal de clientes o de otros grupos de interés, por las distintas vías establecidas.

A partir de dicho análisis, se establecen las líneas estratégicas y los objetivos operacionales. Como parte de los objetivos operacionales cumplidos en el 2020, se ha ampliado la flota de vehículos con criterios de sostenibilidad, mediante furgonetas con etiqueta Eco, se ha mejorado la competitividad con la adquisición de nueva maquinaria de obra pública, la innovación se ha potenciado en la entidad con el concurso de una empresa asesora externa, entre otros.

Para el periodo 2020-2023, se ha establecido un nuevo plan estratégico, con la identificación de los elementos clave que afectan a la organización y a su entorno inmediato.

Melchor Mascaró S.A.U., así como el resto de entidades del grupo, es una empresa familiar, y su máximo órgano de dirección, está integrado por los cuatro hijos del fundador de la empresa.

Cuenta con dos consejeros ejecutivos y dos consejeras ejecutivas, una de las cuales actúa como administradora de la empresa.

Para mantener la entidad a lo largo del tiempo, y dado el carácter familiar de la empresa, se ha iniciado un plan de sucesión específico para el traspaso de los actuales socios a sus herederos en el medio plazo.

En el 2019 también se formalizó un Código de Buen Gobierno para la organización.

Según recoge el Código de Buen Gobierno, cualquiera de los consejeros ejecutivos puede solicitar cuanta información considere relevante sobre el desarrollo de la actividad de la organización, y han de ser informados de cualquier aspecto que pueda tener una incidencia crítica sobre la entidad, la reputación de la misma o su continuidad.

En el año 2020 no se han detectado incidentes considerados como críticos, si bien se ha realizado un seguimiento exhaustivo de las implicaciones de la crisis derivada del COVID-19, considerando, además, que algunos de los servicios prestados tienen la consideración de servicios esenciales.

Además del consejo de administración, se cuenta con personal directivo en las diferentes áreas de producción y gestión según el organigrama que aparece en la presente memoria.

Uno de los indicadores que se utiliza es la distribución de personal directivo, considerando como tal al consejo de administración y a los responsables de todos los departamentos de la empresa, en relación con el resto de la organización:

- Directivos frente a empleados: 1,73 %
- Directivos mujeres: 23 %
- Directivos hombres: 77 %.

También se contempla en relación como un indicador en materia de buen gobierno de la organización, la remuneración media de los miembros del consejo de administración, que es de 110.208,00 €.

La determinación de la remuneración de los miembros del consejo de administración se decide directamente entre ellos, al ser los socios a partes iguales del grupo empresarial.

No se contemplan beneficios diferentes al salario percibido por los miembros del consejo de administración.

RELACIÓN DURADERA CON SOCIOS/ACCIONISTAS

Para mantener una posición de liderazgo en el sector de la construcción, así como en el sector de servicios, el Grupo Melchor Mascaró realiza una continua labor de alianzas con empresas diversas de nuestro sector y de otras actividades, para lograr una situación ventajosa para ambas empresas.

En el caso de empresas participadas o Uniones Temporales de Empresa, la satisfacción del resto de asociados se considera fundamental, ya que estas asociaciones se repiten de forma habitual con las mismas entidades, para común beneficio de todas las partes.

El grupo de empresas planifica y gestiona las alianzas con otras organizaciones que representan un valor añadido para la satisfacción de sus clientes.

Es también un objetivo de las alianzas la satisfacción de las expectativas de todas las organizaciones involucrada, para mejorar conjuntamente.

Las asociaciones en materia empresarial pueden tener dos vertientes.

La colaboración empresarial con otras empresas en el sector de la construcción y servicios, generalmente a través de uniones temporales de empresas o la creación de compañías participadas y la consolidación de las relaciones con proveedores y subcontratistas, con el fin de mejorar la competitividad y asegurar el suministro de materiales o personal especializado, ya que son esenciales para proporcionar un servicio de calidad.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



CONTRATOS TRANSPARENTES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Grupo Melchor Mascaró enmarca su actividad en la normativa aplicable y en el caso concreto de los contratos con Administraciones Públicas, se ciñe a lo marcado por la legislación en sus diferentes supuestos.

La empresa se rige por la Ley de contratación pública en todas sus relaciones con la administración. Por otra parte, se somete anualmente a un auditoría de cuentas por entidad externa de reconocida solvencia, registrándose el resultado de la misma en el registro mercantil (el cual es de acceso público) con el fin de garantizar el principio de transparencia.

La política de gestión integral establece los principios básicos de gestión en relación a la administración pública.

El código ético de la entidad aborda las relaciones con la administración en su doble vertiente, en el caso de la empresa, tanto como cliente en las contrataciones públicas, que son la práctica totalidad en el área de servicios y aproximadamente la mitad en el área de construcción, como la actividad de la administración como garante del cumplimiento de las obligaciones legales de la organización.

Se realiza un seguimiento de las causas judiciales que pueden afectar al Grupo Melchor Mascaró, ya sea de forma directa, por ser la empresa parte de la misma, como de forma indirecta, como por ejemplo la impugnación de concursos públicos por otras empresas o entidades.

No se han recibido notificaciones en el canal de denuncias, el cual puede tramitar cualquier incidencia en materia de contratación pública.

La empresa se somete anualmente a una auditoría de cuentas por entidad externa de reconocida solvencia, registrándose el resultado de la misma en el registro mercantil (el cual es de acceso público) con el fin de garantizar el principio de transparencia.

LUCHA CONTRA EL TRÁFICO DE INFLUENCIAS EN LA CONTRATACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La actividad de la empresa se basa en gran parte en la adjudicación de concursos públicos, lo que asegura la transparencia en el proceso de contratación con los clientes. Como en el caso de los clientes privados, además se dispone de código ético, así como de instrucciones para realización de compras o aceptación de obsequios.

En el código ético se rechaza de forma clara y explícita el uso de cualquier influencia en la obtención de contratos tanto con la administración como con clientes privados.

La presentación de ofertas públicas se ajusta en todos los casos a la legalidad vigente.

Debido a la implicación de Melchor Mascaró S.A.U. en grandes proyectos de referencia en Baleares, en ocasiones aparecen informaciones en las que se nos relaciona con diferentes actuaciones ilícitas o polémicas. La política de la empresa es no dar respuesta a las mismas y brindar la máxima colaboración a la Justicia. Hasta la fecha, todas las imputaciones que se han realizado contra la empresa y su personal en este sentido han sido desestimadas.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



ACCIÓN SOCIAL PARA LA COMUNIDAD

Siguiendo con su política de colaboración con la sociedad, la empresa ha realizado aportaciones económicas para fomentar actuaciones en varias áreas: Educativa y Formativa; Dinámico Deportiva; Social y Cultural y Medioambiental. Para dar cumplimiento a esta política, se han financiado y apoyado actuaciones diversas que tanto pueden ser patrocinios de actividades deportivas individuales o colectivas, colaboraciones con entidades locales, así como colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro. La medición del impacto en la sociedad se realiza mediante el seguimiento de los medios de comunicación, etc. Como parte de los criterios de donativos y patrocinios, con el fin de invertir en las nuevas generaciones, se contemplan aquellos destinados a acciones culturales y educativas, así como los patrocinios deportivos para escolares. Por otra parte, como política de colaboración con la sociedad, se dispone de acuerdos para la realización de prácticas de jóvenes en diversos ámbitos.

Se presentan a continuación las donaciones realizadas durante el ejercicio 2020:

Fecha	Entidad	Importe
01/01/2020	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00
15/01/2020	ASSOCIACIO NOUS CAMINS	360,61
15/01/2020	PARROQUIA SANT JOAN BAPTISTA SON SERVERA	300,00
18/02/2020	RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA	2.400,00
06/03/2020	PATRONATO FUNDACION IMPULSA	6.000,00
01/04/2020	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00
01/07/2020	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00
01/10/2020	HERMANITAS DE LOS POBRES DE PALMA	300,00
TOTAL		10.260,61

En total, se han destinado 10.260,61 € a donaciones en el ejercicio 2020.

En materia de patrocinios, las aportaciones del grupo de empresas aparecen a continuación

TIPO	FECHA	ENTIDAD	IMPORTE
DEPORTIVOS	28/09/2020	INFORMACIONS LLEVANT SL / PUBLICIDAD CLUB VOLEIBOL MANACOR	25,00
DEPORTIVOS	01/10/2020	RECLAMOS PEÑALVER, S.L. / CURSA DE SES PAPARRES (SON CARRIO)	826,82
DEPORTIVOS	06/10/2020	CLUB VOLEIBOL MANACOR	4.000,00
DEPORTIVOS	15/10/2020	INFORMACIONS LLEVANT SL / POSTER EVENTO DEPORTIVO RAFA NADAL	100,00
DEPORTIVOS	31/10/2020	PREMSA INDEPENDENT S.L. / POSTER EVENTO DEPORTIVO RAFA NADAL	300,00
DEPORTIVOS	30/11/2020	INFORMACIONS LLEVANT SL / PUBLICIDAD CLUB VOLEIBOL MANACOR	100,00
TOTAL			5.351,82

En el 2020 se han patrocinado actividades diversas por valor de 5.351,82 €
Todos estos patrocinios y donaciones están vinculados a entidades locales y en algunos casos responde a solicitudes directas del personal de la empresa.

ALIANZAS ENTRE ASOCIACIONES Y EMPRESAS

Melchor Mascaró se encuentra inscrita en diversas asociaciones, con algunas de las cuales promueve acciones sociales, como la Fundación Asima o CAEB Social. Por otra parte, cuenta con acuerdos de colaboración con asociaciones del tercer sector para facilitar la incorporación de personas en riesgo de exclusión por diversos motivos al mercado laboral.

El grupo Melchor Mascaró se encuentra asociado a diferentes organizaciones, si bien no ostenta ningún cargo de gobierno en ninguna de ellas.

Se dispone de acuerdos de colaboración con varias universidades para la realización de prácticas de alumnos, si bien, debido al COVID-19, durante el ejercicio 2020 no se han realizado prácticas en nuestras instalaciones.

Como parte de las acciones sociales emprendidas por la empresa, se colabora con diversas organizaciones del tercer sector, ya sea mediante donaciones, acuerdos de colaboración o de inserción laboral.

Desde el 2017, se colabora con la campaña promovida por fundación Asima “Polígonos Solidarios” de recogida de alimentos y juguetes entre nuestra plantilla, destinados a organizaciones sociales. En el año 2020, se recogieron en base a esta iniciativa 102 Kg de alimentos y juguetes.



Las iniciativas de difusión de buenas prácticas, están vinculadas a la implicación de la empresa con la sostenibilidad, que se formalizó con la firma del pacto Mundial de las Naciones Unidas en el 2010, del cual es asociada desde el 2012.

Como parte del compromiso adquirido al unirse al Pacto Mundial, anualmente se elabora un informe de progreso público en el cual se informa sobre diversos aspectos de sostenibilidad.

Desde el año 2018, el informe de progreso está incluido en la presente memoria de sostenibilidad.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



CONOCIMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA ENTIDAD

Somos conscientes que la actividad desarrollada por nuestra organización puede tener un alto impacto ambiental, lo cual puede verse magnificado por el hecho de trabajar en un territorio insular lo que conlleva un territorio limitado, dificultad para el acceso a determinados recursos, así como para el tratamiento de los residuos generados.

Por todo ello, Melchor Mascaró analiza los proyectos en los que participa desde su vertiente ambiental, con el cumplimiento de los reglamentos aplicables, así como con la caracterización y análisis de los impactos generados, con el fin de actuar sobre los mismos para su minimización.

Cada obra o servicio ejecutado por Melchor Mascaró cuenta con un plan de gestión ambiental, basado en la identificación previa de aquellos aspectos más relevantes en materia ambiental. Basándose en dicha identificación, se establecen objetivos de medidas preventivas y correctoras, con el objetivo de disminuir o paliar el impacto producido.

Melchor Mascaró dispone de un sistema de gestión ambiental integrado con el resto de sistemas de gestión implantados en la empresa. Dicho sistema de gestión se basa principalmente en los criterios de la ISO 14001, complementado en el área de servicios con el reglamento EMAS, y en toda la entidad con los aspectos de gestión ambiental contemplados en la norma SGE 21.

Por otra parte, en previsión de posibles daños al medio ambiente, la organización cuenta con garantías en materia ambiental en forma de seguros, tanto para situaciones de contaminación súbita, accidental y repentina, incluidas en la póliza de Responsabilidad Civil de la entidad por un importe de 10.000.000€ por siniestro y anualidad, como para situaciones que impliquen daños acumulativos al medioambiente y a las personas a medio y largo plazo. Mediante una póliza específica de seguro medioambiental, con una cobertura de 1.000.000,00 € por siniestro y límite de cobertura de 2.000.000 € por anualidad.

Las políticas de gestión ambiental en todos los ámbitos, están incluidas en la política de gestión integral de la empresa.

El Grupo Melchor Mascaró dispone de un procedimiento interno específico para la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales generados por sus actividades.

Dicho procedimiento ha adoptado un sistema de evaluación cualitativo basado en la identificación y valoración de los impactos por las distintas unidades de ejecución en cada proyecto, de manera que se pueda garantizar una máxima identificación de todos los aspectos potencialmente dañinos al medio ambiente a lo largo del desarrollo del mismo, dependiendo de la evolución de los trabajos y las características específicas de los aspectos ambientales afectados durante cada fase.

Para la identificación de los aspectos ambientales en el caso de los diferentes proyectos ejecutados por la entidad, se tiene en consideración la información que dicho proyecto aporta en los estudios de impacto ambiental si son preceptivos.

Dichos estudios identifican la presencia de especies en peligro, si bien en el 2020 no se tiene constancia de ninguna especie protegida ni área de especial interés ambiental afectada por las actuaciones de la empresa.

En el seguimiento de los planes de gestión ambiental que se pueden derivar de la identificación y evaluación de los diferentes impactos en cada proyecto, se incluyen aspectos relacionados con el nivel de contaminación acústica, y en aquellos puntos en que se considere de especial relevancia se puede llevar a cabo mediciones para asegurar que los parámetros de contaminación se encuentren en los límites legales establecidos, sin que se hayan detectado incidencias en este aspecto durante el ejercicio 2020.

En el caso de la contaminación lumínica, la actividad de la empresa no implica habitualmente dicho factor, si bien se consideraría en la sistemática de identificación y evaluación de impactos si en algún proyecto pudiera ser un factor sensible.

Además del proceso de identificación y evaluación de los aspectos ambientales significativos a la hora de desarrollar un proyecto adjudicado a la entidad, el compromiso ambiental se inicia en la fase de estudio de dicho proyecto, valorando por parte del personal técnico la posibilidad de ofertar alternativas a las actuaciones recogidas en las memorias de ejecución.

Fruto de este análisis previo, en las contratas de jardinería explotadas por la organización, gran parte de los tratamientos fitosanitarios para las plantas se han podido sustituir por otros procesos mecánicos (desbroce) o biológicos (uso de especies de control de vectores), o en su defecto, por técnicas menos agresivas con el medio ambiente, como los tratamientos por endoterapia que evitan la dispersión de agentes químicos al medio circundante.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES DEL ENTORNO DONDE OPERA

Melchor Mascaró S.A.U. establece en cada uno de los proyectos de construcción o servicios en los que participa, un plan de calidad y medioambiente, que contempla objetivos ambientales ajustados a la realidad de la obra ejecutada o del servicio prestado, más allá de la obligación legal que pueda existir, para asegurar una correcta calidad de ejecución conjuntamente con una adecuada preservación del medioambiente.

El sistema de gestión ambiental, basado en ISO 14001 y reglamento EMAS, se encuentra integrado en el Sistema de Gestión Integral de la empresa, aprovechando las sinergias que se pueden producir con otros sistemas de gestión como la calidad o la seguridad y salud.

Como parte de la integración de dichos sistemas, en el código ético se establece la obligatoriedad de adquirir productos que sean lo más respetuosos posible con el medio ambiente.

Como parte de la sistemática de gestión ambiental, cada seis meses se realiza un seguimiento de los objetivos relacionados con las diferentes líneas estratégicas de la empresa, entre los que se encuentran los objetivos ambientales generales.

De igual forma, en las visitas de control a los diferentes servicios y obras se verifica el cumplimiento de los objetivos ambientales parciales establecidos.

Durante el 2020 no se han producido incidencias significativas en materia ambiental en ninguno de los centros de la empresa. No se han detectado incumplimientos legales en materia ambiental, y no se ha recibido ninguna sanción por estos conceptos.

Además de las actuaciones en materia ambiental que desarrolla la entidad respecto a todos los procesos productivos, no hay que obviar que el Grupo Melchor Mascaró presta diversos servicios medioambientales a la comunidad, por lo que su impacto en materia ambiental trasciende de sus actividades propias y afectar a todo el entorno de las Islas Baleares donde opera.

Para la entidad, el desperdicio de alimentos y la implicación del mismo en la economía circular no tiene relevancia desde la óptica de la gestión interna de la empresa, pero dado que desarrolla actividades de recogida de residuos, tanto de particulares como de empresa, es un engranaje necesario para poder contribuir a la gestión de los residuos orgánicos para su compostaje y reutilización, así como para la gestión del resto de fracciones presentes en los residuos domésticos.

Se incluyen a continuación los datos referentes al 2020. Dichos datos proceden de la memoria EMAS del área de servicios.

GESTIÓN RESIDUOS DOMESTICOS	RSU	Fracción orgánica	Envases	Vidrio	Papel Cartón
Tn recogidas	17.221,66	8.685,90	4.560,14	3.577,22	4.160,38
Porcentaje	45,08%	22,73%	11,94%	9,36%	10,89%
Destino	Valorización energética	Compostaje	Reciclaje	Reciclaje	Reciclaje

En la memoria EMAS elaborada anualmente se incluye información sobre la gestión de residuos de terceros realizada por la empresa en el marco de contratos de recogida y retirada de Residuos Sólidos Urbanos.

Otro servicio que presta la empresa, con un alto impacto en beneficio del medio ambiente es la gestión de estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

Durante el año 2020, se han explotado 9 instalaciones de estas características. Según la información de diseño disponible de las mismas, estas EDAR dan servicio a una población equivalente de 196.792 habitantes, ya que se encuentran en zona turística y dan servicio tanto a la población residente como a la estacional.

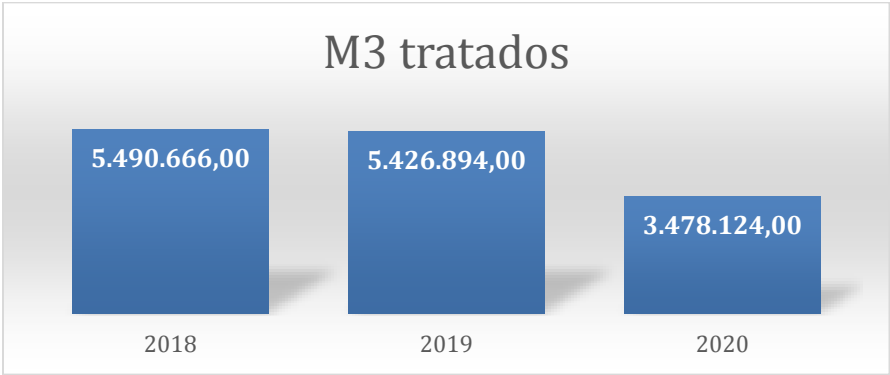
En el año 2020, se han tratado 3.478.124,00 m3 de agua, lo que supone el 26,59% del caudal de proyecto del conjunto de las plantas gestionadas. Se observa una importante disminución del caudal tratado, ya que la mayoría de plantas dan servicio a municipios turísticos que se han visto gravemente afectados por la COVID-19.

El agua tratada de las diferentes plantas puede tener diversos destinos finales, según se puede observar en la tabla siguiente:

Destino del agua	M3	Porcentaje
Recarga acuíferos	682.965,30	19,64%
Emisario marino	2.018.232,50	58,03%
Riego	776.926,20	22,34%
Total	3.478.124,00	100,00%

Parte de la misma se vierte al mar mediante emisarios submarinos, otra parte se destina a la recarga de acuíferos mediante pozos de infiltración o vertido en torrentes, y, por último, una parte de la misma se destina a riego agrícola

La estimación del volumen dedicado a riego se ha realizado en base a los datos aportados por la empresa que explota las balsas de irrigación (Tragsa), ya que no se dispone del dato de forma directa.



El volumen tratado anualmente se mantiene muy estable sin grandes variaciones, excepto en este último ejercicio, en que el volumen tratado ha disminuido un 36%.

Se ha de considerar, que además de la prestación de diferentes servicios ambientales, en el área de actividad de construcción también se realizan obras destinadas a la mejora de infraestructuras con impacto ambiental positivo.

A continuación, se presenta el desglose de la tipología de obra desarrollada en el 2019 por la entidad:

Tipología	Nº obras	Porcentaje
Obra Civil	10	17,54%
Edificación	42	73,68%
Demolición	5	8,77%
Total	57	100,00%

De las actuaciones descritas, en el ámbito de la obra civil, 7 de las actuaciones estaban directamente relacionadas con la mejora o la dotación de servicios para el tratamiento de las aguas residuales y pluviales, así como para la distribución de agua potable municipal con mayores garantías de higiene y eliminación de pérdidas por fugas.

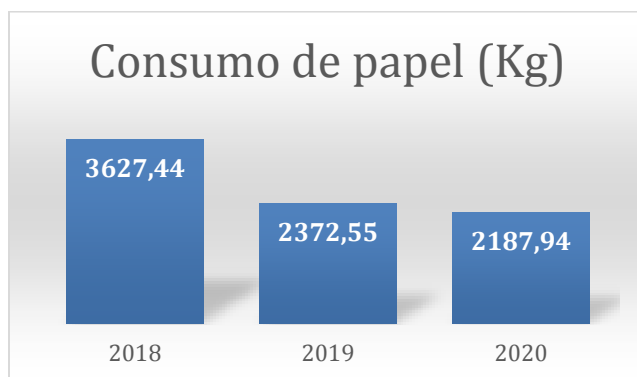
Los informes de progreso elaborados hasta la fecha, así como las memorias EMAS, incluyen aspectos sobre los impactos ambientales directos e indirectos generados por la actividad de la empresa, así como las actividades ambientales desarrolladas por cuenta de terceros.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS Y RESIDUOS GENERADOS

Durante el ejercicio 2020 se dispone del indicador de consumo de papel, que ha sido de 2187,94 Kg. Para el cálculo del consumo de papel, se ha considerado todo el papel adquirido en la empresa, que en todos los casos tiene un gramaje de 80 g/m2.

El papel utilizado en la empresa no es reciclado, si bien se adquiere libre de blanqueantes clorados

Como objetivo para la reducción de consumo de papel, entre el 2019 y el 2021 se están implantando diversas aplicaciones de registro digital, que permitan una reducción en el consumo de papel. El consumo de papel ha disminuido un 39,68% respecto al año 2018.



La empresa ha definido su huella de carbono durante el 2019, y controla las emisiones de los diferentes gases de efecto invernadero derivados del uso de su parque de maquinaria, así como del consumo energético de sus instalaciones.

La política de gestión integral contempla como uno de sus valores la adopción de medidas para prevenir la contaminación en todas sus formas, incluidas las emisiones de gases.

Se dispone de un manual de gestión integral, en el cual se recogen aspectos de calidad, medio ambiente, responsabilidad social corporativa y seguridad y salud. Dicho manual analiza todos los procesos de la empresa y su vinculación con los diferentes grupos de interés. En este contexto, se incluye la vinculación con los aspectos ambientales de todos los procesos de la empresa.

En materia de efecto invernadero y cambio climático, de forma anual, se analiza el consumo de carburante y las emisiones de gases asociadas.

De igual forma, se controlan las emisiones asociadas al consumo de energía de las instalaciones, y en algunos casos se ha optado por contratar con empresas proveedoras de fuentes de energía renovables.

El Grupo Melchor Mascaró utiliza diversas fuentes de energía.

Como principales puntos de consumo, tiene identificado a su flota de vehículos, por el consumo de carburantes, así como las instalaciones de su lavandería industrial hospitalaria, por el uso de electricidad y gas natural.

El consumo de combustible derivado del transporte y uso de maquinaria aparece reflejado a continuación.

En el año 2020 el consumo de combustible aparece a continuación:

Tipo combustible	Litros	kWh (*)
Gasóleo A B7	2.034.386,91	20.954.185,17
Gasóleo B	732.758,01	7.547.407,50
Gasolina E5	26.063,82	233.010,55
Gasolina E10	1.611,79	14.409,40
GLP	12.250,48	78.403,07

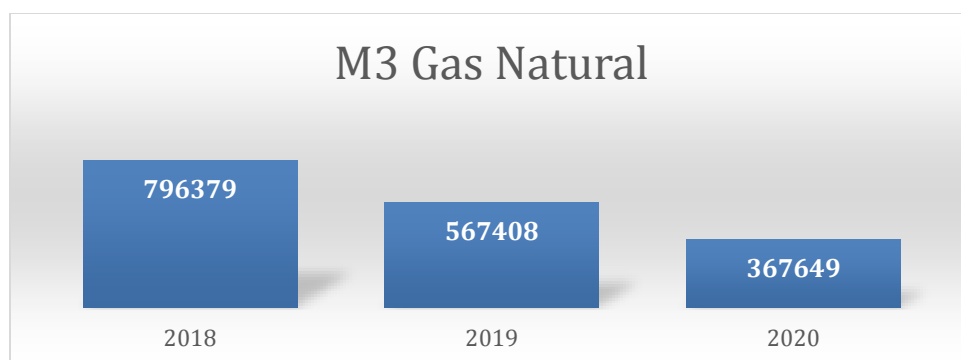
(*) La equivalencia energética de los diferentes combustibles utilizados se ha calculado en base a los factores de conversión recogidos en la página web del IDAE.

El consumo de combustible se mantiene muy estable en el caso del gasóleo, si bien el consumo de gasolina disminuye por que los vehículos que siguen utilizando gasolina son híbridos eléctricos o a gas.

En el caso de la lavandería, se cuenta además con el consumo de gas natural en las instalaciones:

INSTALACIÓN	kWh	m3	Emisiones CO2 (Tn)
LAVANDERIA	4.435.140,00	367.649	807,20

El consumo de los últimos años se puede apreciar a continuación:



En el año 2020, debido a la caída de operatividad de la industria turística, el volumen de trabajo de la lavandería ha disminuido, lo que se ve reflejado en los consumos y las emisiones.

Además de las emisiones directas derivadas del consumo de combustible, también se ha de tomar en consideración las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico.

Instalación	kWh consumidos	kWh GdO	CUP	Kg CO2 evitados
Taller Manacor	58.369,00	110.000	ES0031500280458001EX	17.897,92
Oficina Manacor	102.212,00	209.000	ES0031500639185001LN	27.740,36
Son Castelló	102.574,00	185.000	ES0031500113878001KV	31.334,88
Porreres	27.959,00	52.000	ES0031500287352001WJ	8.758,71
Lavandería	611.530,00	1.105.000	ES0031500113883001DA	186.246,41
Total Melchor Mascaró S.A.U.	891.785,00	1.661.000		2.719.78,28
Capdepera	17.633,00	23.000	ES0031500538196001PX	5.665,77
Total Net i Fresc S.L.	17.633,00	23.000		5.665,77

En el año 2020, se ha contado en todas las instalaciones con energía eléctrica procedente de fuentes renovables con Garantía de Origen (GdO). En todos los casos, los derechos adquiridos en fuentes GdO han sido superiores al consumo real, lo que ha supuesto evitar la emisión de 277.644,05 Kg de CO2.

También se ha iniciado una política de adquisición de vehículos con energías alternativas, con el objetivo de disminuir las emisiones.

El consumo energético de la organización en el año 2020 aparece en la siguiente tabla:

Fuente	kWh
Combustible vehículos	28.827.415,70
Gas natural	4.435.140,00
Electricidad	920.277,00
Total consumo	34.182.832,70

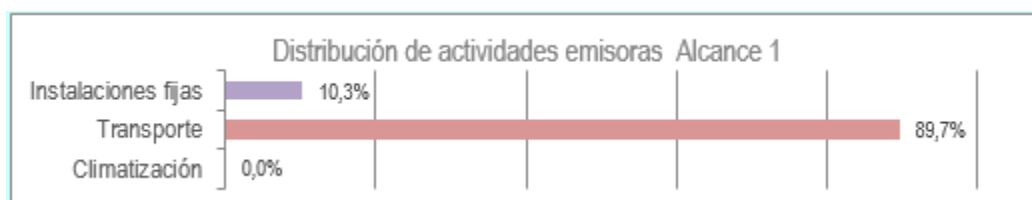
Lo que equivale a 382.068,93 kWh por millón de euros de cifra de negocio.

En el 2020 no se han considerado el consumo de gases refrigerantes en el parque de maquinaria, ya que no se han producido compras en este sentido.

La huella de carbono de Melchor Mascaró S.A.U, en base a las emisiones directas e indirectas se refleja en la siguiente tabla, según calculadora de MITECO:

ALCANCE 1	Instalaciones fijas	807,20	t CO ₂
	Desplazamientos en vehículos	7.046,48	t CO ₂
	Refrigeración/climatización	0,00	t CO ₂ eq
TOTAL ALCANCE 1		7.853,67	t CO ₂ eq
ALCANCE 2	Electricidad (*)	0,00	t CO ₂
ALCANCE 1+2		7.853,67	t CO ₂ eq

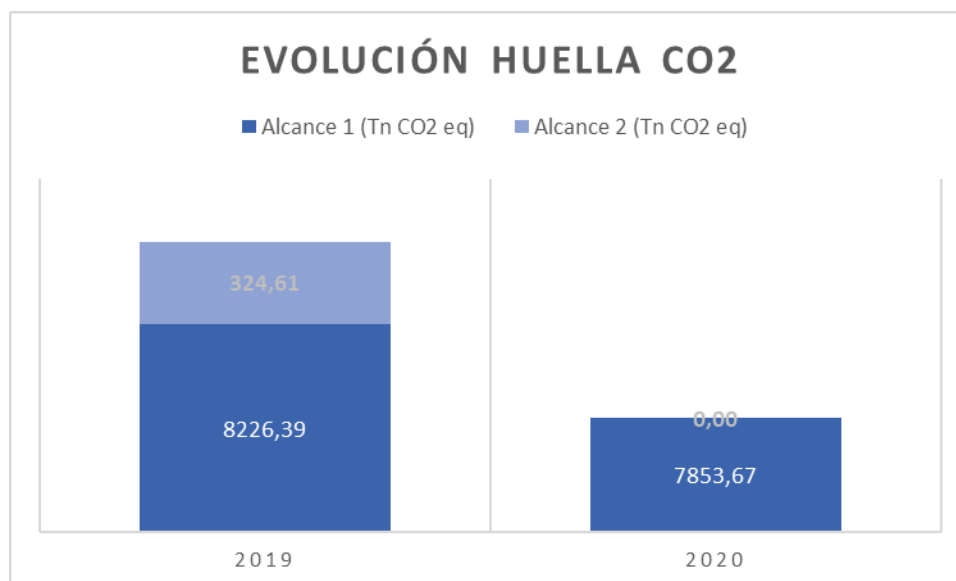
(*) Como se ha indicado anteriormente, la electricidad consumida proviene de fuentes con Garantía de Origen, por lo que no tiene impacto en la huella de carbono.



Se puede apreciar claramente como la contribución primordial a la huella de carbono de la organización corresponde al consumo de combustible para el parque de maquinaria y vehículos de la empresa.

La ratio de emisiones por volumen de negocio es de 78,76 Tn CO₂ eq por millon de euros facturado.

El año base para el cálculo de Huella de Carbono es el 2019. Respecto al año base de cálculo de huella de carbono, se observa una disminución de un 8,15%



PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES DE LA ENTIDAD

La evaluación ambiental resulta indispensable para la protección del medio ambiente. Facilita la incorporación de los criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones estratégicas, a través de la evaluación de los planes y programas. Y a través de la evaluación de proyectos, garantiza una adecuada prevención de los impactos ambientales concretos que se puedan generar, al tiempo que establece mecanismos eficaces de corrección o compensación.

En todos los procesos productivos de la empresa se analiza el nivel de riesgo de incumplimiento en materia ambiental, para establecer los mecanismos de control adecuados. En este sentido, todos los contratos con proveedores incluyen cláusulas en materia de gestión ambiental, y pueden estar sujetos a revisión en dicho aspecto.

En cada plan de calidad y medioambiente de los diferentes proyectos se contemplan acciones destinadas a disminuir los impactos ambientales, mediante el establecimiento de objetivos de reducción de la contaminación y de disminución de consumo de recursos para cada obra y servicio.

Anualmente, se analizan los datos referidos a los diferentes residuos generados por la actividad de la empresa, como uno de los elementos clave en materia de valoración del impacto ambiental de la entidad.

El análisis de los mismos se realiza de forma diferenciada en función de su peligrosidad:

RESIDUOS PELIGROSOS (Tn)	Tratamiento	Manacor	Son Castelló	Porreres	Total por residuo
Absorbentes	Reciclaje	0,119	0,489	0,204	0,812
Aceite usado	Reciclaje	5	3,43	1,8	10,23
Aerosoles	Reciclaje	0,08	0,123	0	0,203
Baterías	Reciclaje	0,766	0	0	0,766
Env. Plást	Reciclaje	0,457	0,125	0,02	0,602
Env. Met	Reciclaje	0,216	0,129	0,06	0,405
Filtros usados	Reciclaje	1,053	0,232	0,102	1,387
Latiguillos	Destrucción	0,682	0,147	0,065	0,894
Lodos cont	Destrucción	1,5	6,02	1,1	8,62
Total		9,873	10,695	3,351	23,919

De los residuos peligrosos generados, el 60,22% de los mismos se han reciclado, mientras que el 39,78% han sido destruidos, según la información aportada por los diferentes gestores de residuos peligrosos.

En cuanto a residuos no peligrosos, en el 2020 se han generado 23.847,471 Tn, de diversa tipología. Todos los residuos han sido tratados por gestores autorizados.

Los datos aportados en este apartado hacen referencia a los residuos directamente generados por la empresa.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

Se dispone de indicadores de control de consumo de materiales, especialmente en el área de construcción, donde los consumos de materias primas pueden ser muy importantes en función del proyecto ejecutado.

La práctica totalidad de los proveedores de la organización son de carácter local, y en general, los materiales utilizados provienen de España o del resto de la Unión Europea.

Se indican a continuación los consumos de materias primas más significativos. Dichos consumos hacen referencia en su totalidad al área de construcción, ya que en el desarrollo de los servicios ambientales el consumo de materias primas es poco importante.

El Indicador consumo materias primas en obras de construcción puede verse afectado por la tipología de las obras desarrolladas, ya que, en el caso de la obra civil, el consumo de aglomerado asfáltico o de áridos es muy significativo, y en cambio en las actividades de edificación, el consumo de hierro y acero, así como el de hormigón, tienen preponderancia.

Por tanto, estos indicadores se verán fuertemente influidos por las obras desarrolladas a lo largo de cada ejercicio.

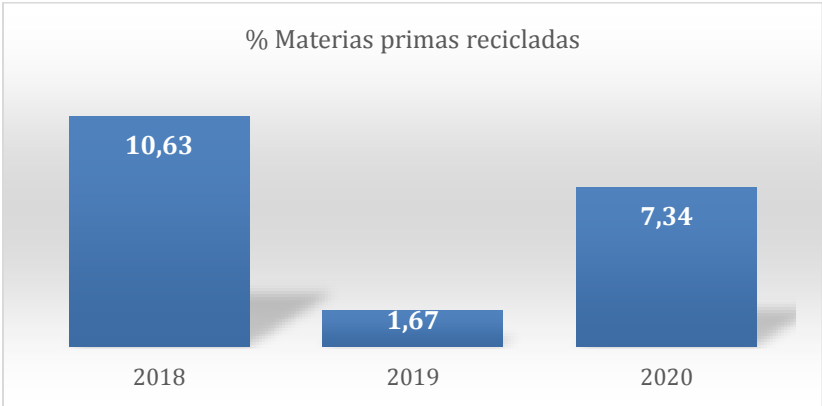
Material	Consumo (Tn)
Aglomerado asfáltico (*)	45.587,5
Hormigón	135.602,9
Áridos	103.099,67
Árido reciclado	4826,48
Hierro y acero	804,05
(*) 36,07 % procedente de aglomerado reciclado.	

En total, el 7,34% de las materias primas en construcción procede de materiales recuperados.

La capacidad de uso de áridos reciclados entre distintas obras, está condicionada por la limitación legal existente en Mallorca al respecto.

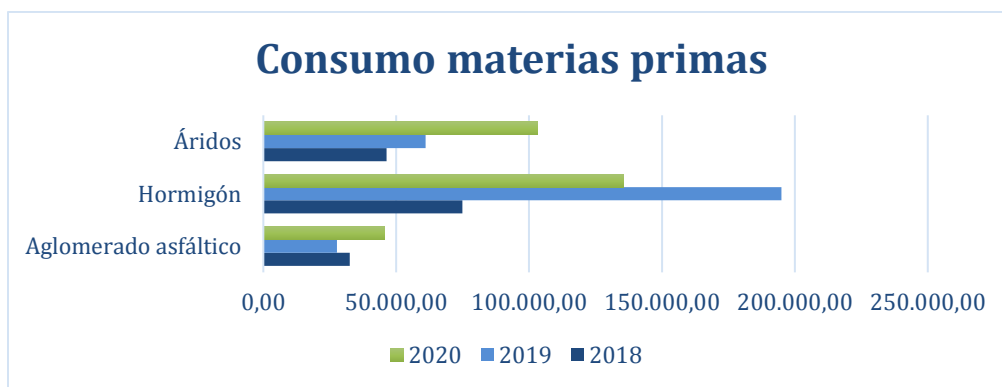
En todas las obras donde es posible, se reutilizan los residuos de construcción y demolición en la propia obra, como material de relleno. Para ello se cuenta con maquinaria especializada.

En la siguiente gráfica se puede observar la evolución del uso de materiales reciclados en las obras de construcción



Hay que considerar que el uso de áridos reciclados depende del tipo de proyecto ejecutado cada año e influye de manera determinante en los datos anteriores.

La evolución en el consumo de materias primas en el periodo 2017-2019 se puede observar en las siguientes gráficas



La información sobre el consumo de hierro se presenta a continuación



Además de las materias primas consumidas en las actividades de construcción, se dispone de una empresa cuya actividad es la extracción de áridos, como es Gravera Sa Torre S.L.

Se acompaña a continuación el Indicador de árido extraído en Gravera Sa Torre S.L., así como la parte del mismo que se dedica al consumo propio por parte de Melchor Mascaró S.A.U.

Producción Gravera Sa Torre S.L.	Tn extraídas
Total, Árido de caliza extraído	146.000,00
Material utilizado por Melchor Mascaró S.A.U.	91.542,80

Este concepto supone un insumo del 62,70%.

El consumo de agua de la organización también es un indicador relevante en materia ambiental, ya que las distintas actividades desarrolladas requieren de dicho elemento en mayor o menor medida, según se recoge a continuación:

Instalación	m3 consumidos
Sede central	299
Taller y Almacén de Manacor (*)	5.503
Base servicios Son Castelló	1.604,9
Lavandería	36.335
Base servicios Porreres	799
Base servicios Capdepera	158
Total	44.698,9

El agua dulce que se consume en las distintas instalaciones de la empresa, como parte del proceso productivo, proviene de la red de suministro municipal en todos los casos excepto en el taller y almacén de Manacor que se cuenta con extracción de acuífero subterráneo (*). Todos los datos aportados están basados en la lectura de contadores de flujo.

El 87,69% del agua consumida proviene de la red de suministro municipal, y el 12,31% es extraída de acuífero.

La extracción de agua en las instalaciones de Manacor está limitada por la propia licencia de extracción para evitar la sobreexplotación de las aguas subterráneas, sin que en ningún caso se llegue al límite establecido.

No se han producido situaciones de estrés hídrico en el 2020 en ninguna de las zonas de captación de aguas.



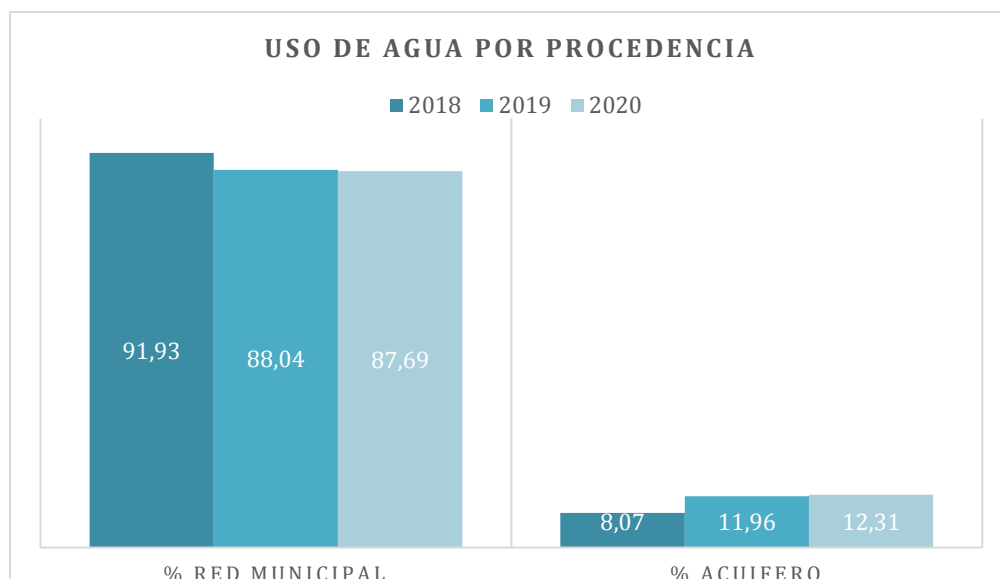
En las bases de servicios, el principal consumo de agua deriva del lavado de los vehículos de recogida de residuos y limpieza viaria. En el caso del taller y almacén de Manacor, el consumo se debe mayoritariamente al aporte de agua a distintas obras de construcción mediante camiones cisterna propios.

Por último, el mayor consumo se produce en la lavandería como parte intrínseca del proceso de lavado de ropa.

En el año 2020 se ha implantado un sistema de recirculación del agua de aclarado para realizar el prelavado en el interior del túnel de lavado en la lavandería. Según la información técnica, este sistema puede reducir el consumo en un 30%.

A continuación, se incluye gráfica de la evolución del consumo de agua.

La procedencia del agua utilizada se refleja en la siguiente gráfica:



Durante la operativa de las distintas instalaciones, parte del agua utilizada es vertida al alcantarillado público. En todos los casos, se dispone de licencia de vertido.

En todas las instalaciones se realiza seguimiento de los parámetros de vertido para asegurar que dicha agua no representa un riesgo ambiental. Los parámetros de vertido están fijados por la normativa municipal, y en general incluyen pH, DBO, DQO, sólidos en suspensión y determinación de aceites y grasas.

USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIOAMBIENTE

En la presentación de nuevos concursos tanto públicos como privados, siempre que es posible se ofertan mejoras de carácter ambiental, tales como el uso de máquinas herramienta a baterías en jardinería (para disminuir las emisiones y el nivel de ruido), el uso de vehículos con energías alternativas como vehículos eléctricos, a gas o híbridos, o el uso de maquinaria especializada para poder recuperar materias primas de los propios proyectos constructivos con el fin de evitar el consumo de materiales y disminuir el tráfico de vehículos necesarios (planta de suelo cemento, machacadoras para trabajos en vía pública, etc.)

Como parte de los valores de la empresa recogidos en la política de gestión integral, se incluye el favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente.

Conscientes de los problemas ambientales a nivel mundial, desde el Grupo Melchor Mascaró se intenta desarrollar nuestras tareas sin perjudicar el medio ambiente que nos rodea.

Por esta razón se analiza el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente con el fin de minimizar los posibles impactos generados.

Sobre la base del proceso estandarizado del sistema de gestión se identifican y evalúan los aspectos ambientales más relevantes. Se basa en una serie de variables iniciales que acotadas para cada situación particular puede tener mayor o menor relevancia ambiental.

Como parte de las acciones emprendidas durante el 2020 con relevancia ambiental, la reutilización de material de excavación de obras mediante la tecnología de suelo cemento, lo que permite disminuir el consumo de áridos de cantera, así como valorizar materiales que de otra manera deberían ser tratados como residuo, o la renovación del parque de maquinaria con equipos de cribado que permiten la reutilización de residuos de construcción y demolición a pie de obra.

Estas actuaciones se han de enmarcar en el ámbito de las acciones para actuar frente a los riesgos derivados del Cambio Climático, ya que las actuaciones de valorización de materiales o de reutilización de residuos tienen un impacto directo sobre la disminución de las emisiones de efecto invernadero.

Por otra parte, en el marco de la línea estratégica de Sostenibilidad marcada por la organización para el periodo 2020-2023, se cuenta con propuestas de oportunidades ligadas a las acciones para frenar el Cambio Climático.

Entre dichas propuestas, se cuenta con la progresiva sustitución de vehículos con combustible fósil por vehículos con etiquetado ECO: eléctricos (8 vehículos), vehículos GLP (19 furgonetas) e híbridos eléctrico-gasolina (8 coches), y se encuentra en un estado avanzado para su implementación la instalación de placas fotovoltaicas en los parques de maquinaria de Manacor y Son Castelló para la recarga de vehículos eléctricos.



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades		10
Falta de compromiso del empleado con la entidad		1
Favoritismo en la contratación de empleados		10
Combatir los casos de soborno		10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo		1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión		10
Realización de horas extras no acordadas		4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación		6
Discriminación por raza		6
Igualdad de género		6
Accidentes laborales		1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados		1
Identificación del empleado con la entidad		1
Discriminación por edad		6
Ausencia de evaluaciones de desempeño		6
Buen ambiente laboral		1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales		10
Combatir y erradicar todas forma de malversación		10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental		7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)		6
Discriminación por género		6
Competencia desleal		10
Generar oportunidades para jóvenes con talento		6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones		1

Proveedores

Falta de colaboración continúa con los proveedores		2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos		2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE		2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores		2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa		2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos		2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores		2
Cumplimiento de la normativa		10
Crear relaciones estables con los proveedores		1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores		1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE		2
Evaluación de proveedores		2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios		1
Información asimétrica con clientes		10
Valoración negativa de los clientes		1
Desinformación de los clientes		1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes		10
Falta de prospección al cliente		1
Formación para clientes		1
Acercar la RSE al consumidor final		1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)		1
Relación duradera con los clientes		1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles		1
Satisfacción del cliente		1
Etiquetado e información transparente al cliente		10
Blanqueo o lavado de dinero		10
Accesibilidad de los productos y servicios		1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas		5
Invertir en las generaciones del futuro		6
Acción social para la Comunidad		1
Socios		
Satisfacción de expectativas		1
Relación duradera con socios/accionistas		10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ANEXO. INDICADORES DE LA MEMORIA

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
GRI 102 Contenidos básicos generales			
Perfil de la organización			
102-1 Nombre de la organización	SI	8	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	SI	7 a 10	
102-3 Ubicación de la sede	SI	7 a 10	
102-4 Ubicación de las operaciones	SI	7 a 10	
102-5 Propiedad y forma jurídica	SI	7 a 10	
102-6 Mercados servidos	SI	7 a 10	
102-7 Tamaño de la organización	SI	10-11	
102-8 Información sobre empleados/as u otros trabajadores/as	SI	8	
102-9 Cadena de suministro	SI	67	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	SI	68	
102-11 Principio o enfoque de precaución	SI	15	
102-12 Iniciativas externas	SI	80	
102-13 Afiliación a asociaciones	SI	81	
Estrategia			
102-14 Declaración del máximo órgano de gobierno	SI	5	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	SI	16	
Ética e integridad			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	SI	28 a 34	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	SI	30	
Gobierno			
102-18 Estructura de gobierno	SI	13-14	
102-19 Delegación de autoridad	SI	18	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	SI	14	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	SI	13 y 15	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	SI	17;73	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	SI	8	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	SI	73	
102-25 Conflictos de intereses	NO		No se reporta
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	SI	17	
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	NO		No se reporta
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	NO		No se reporta

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	No		No se reporta
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	No		No se reporta
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	No		No se reporta
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	SI	13 y 14	
102-33 Comunicación de preocupación críticas	SI	74	
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	SI	74	
102-35 Políticas de remuneración	SI	56;74	
102-36 Proceso para determinar la remuneración	SI	56;74	
102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración	SI	56;74	
102-38 Ratio de compensación total anual	NO		No se reporta
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	NO		No se reporta
Participación de los grupos de interés			
102-40 Lista de grupos de interés	SI	11	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	SI	37 y 38	
102-42 Identificación y selección grupos de interés	SI	11	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	SI	11	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	SI	memoria	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	SI	13	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	SI	25	
102-47 Lista de temas materiales	SI	23	
102-48 Reexpresión de la información	NO		No aplica
102-49 Cambios en la elaboración de informes	NO		No aplica
102-50 Período objeto del informe	SI	12	
102-51 Fecha del último informe	SI	12	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	SI	12	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	SI	18	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	SI	20,21	
102-55 Índice de contenidos GRI	SI	103	
102-56 Verificación externa	SI	109	
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	SI	11;22	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	SI	memoria	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	SI	memoria	
GRI 201: Desempeño económico			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	SI	69,70 y 72	

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	SI	96 y 97	
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	NO		No aplica
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	SI	72	
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	SI	53-56	
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	NO		La empresa opera únicamente en España
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	NO		No aplica
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	NO		No aplica
GRI 204: Prácticas de compras			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	SI	69 y 70	
GRI 205: Lucha contra la corrupción			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	SI	77	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	SI	77	
205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	SI	77	
GRI 206: Prácticas anticompetitivas			
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	SI	77	
GRI 301: Materiales			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	SI	93,94	
301-2 Insumos reciclados	NO		No se reporta
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	SI	93	
GRI 302: Energía			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	SI	88 a 90	
302-2 Consumo energético fuera de la organización	No		No se reporta
302-3 Intensidad energética	SI	90	
302-4 Reducción del consumo energético	NO		No se reporta
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	No		No se reporta
GRI 303: Agua			
303-1 Extracción de agua por fuente	SI	95	
303-2 Fuentes de aguas significativamente afectadas por la extracción de agua	SI	86	
303-3 Agua reciclada y reutilizada	SI	86	
303-4 Vertido de agua según destino	SI	86	
303-5 Consumo de agua	SI	86	
GRI 304: Biodiversidad			

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	SI	84	
304-2 Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	No		No se reporta
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No		No se reporta
304-4 Especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y listas de naciones de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por la operación	No		No se reporta
GRI 305: Emisiones			
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	SI	90	
305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	SI	89	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	NO		Todas las emisiones se han contemplado en el punto 305-1 y 305-2
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	SI	90	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	No		No se reporta
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No		No se reporta
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), y otras emisiones significativas atmosférica	No		No se reporta
GRI 306: Vertidos y residuos			
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	SI	86	
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	SI	92 y 85	
306-3 Derrames significativos	NO		No se considera significativo
306-4 Transporte de residuos peligrosos	NO		No aplica
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o ecorrientías	SI	86	
GRI 307: Cumplimiento medioambiental			
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	SI	83	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	SI	67	
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	NO		No se reporta
GRI 401: Empleo			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	No		No se reporta
401-2 Beneficios para empleados a tiempo completo que no son otorgados a empleados a tiempo parcial o temporales	Si	62	
401-3 Permiso de paternidad	Si	63	
GRI 402: Relaciones trabajador/a-empresa			

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No		No se reporta
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo			
403-1 Representación de los trabajadores/as en comités formales trabajador/a-empresa de salud y seguridad	SI	38	
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	SI	46 a 48	
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	NO		No se reporta
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	NO		No se reporta
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado/a	SI	39 a 41	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados/as y programas de ayuda a la transición	NO		No se reporta
404-3 Porcentaje de empleados/as que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	SI	63	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados/as	SI	57	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	SI	54 y 55	
GRI 406: No discriminación			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	SI	44	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	NO		No se reporta
GRI 408: Trabajo infantil			
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	NO	51	La empresa opera únicamente en España
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	NO	68	La empresa opera únicamente en España
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad			
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	NO		La empresa no dispone de personal de seguridad
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas			

GRI STANDARDS	APLICABLE	PÁGINA MEMORIA	Observaciones
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	NO		La empresa opera únicamente en España
GRI 412: Evaluación derechos humanos			
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	NO		No aplica
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	SI	42	
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	NO		No aplica
GRI 413: Comunidades locales			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	SI	81	
413-2 Operaciones con impactos negativos (significativos y potenciales) en las comunidades locales	NO		No se reporta
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	SI	67	
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	NO		No se reporta
GRI 415: Política pública			
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	NO		No se realizan contribuciones a partidos políticos.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	NO		No se reporta
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	NO		No se reporta
GRI 417: Marketing y etiquetado			
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	NO		La empresa no produce ni vende productos envasados
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NO		La empresa no produce ni vende productos envasados
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NO		No aplica
GRI 418-1: Privacidad del cliente			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	SI	32	
GRI 419-1: Cumplimiento socioeconómico			
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	SI	73	

ANEXO. VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA



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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

