

PACTO MUNDIAL  
DE LAS NACIONES UNIDAS

# INFORME DE PROGRESO 2021



| Siempre contigo, así de **fácil**.



PACTO MUNDIAL  
DE LAS NACIONES UNIDAS

# INFORME DE PROGRESO 2021



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

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.

Evite imprimir el presente documento a no ser que sea estrictamente necesario.

El medio ambiente es **responsabilidad** de todos.



## TABLA DE CONTENIDO

1. Carta de renovación del compromiso.
2. Perfil de la entidad.
3. Metodología.
4. Análisis.
  - Clientes.
  - Empleados.
  - Proveedores.



# **CARTA DE RENOVACIÓN**

la fuerza  
de nuestro  
compromiso



Un año más nos es grato presentar nuestro **Informe de Progreso** de la política y actuación que hemos llevado a cabo durante el ejercicio 2021 en materia de **Responsabilidad Social Empresarial**, tal y como venimos haciendo desde nuestra adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** en 2006.

A tal efecto, me complace comunicarles la **renovación del compromiso** que nuestra empresa **Total Logistic Services, S.L.** mantiene con los **Diez Principios** que desde nuestra organización seguimos manteniendo y promoviendo. Es nuestro interés, no solo el mantener nuestro compromiso, sino fomentar el mismo entre nuestros grupos de interés y demás implicados de nuestro entorno empresarial.

El reto que nos marcamos para el pasado ejercicio 2021, al objeto de preparar el relevo generacional al más alto nivel dentro de la empresa y establecer un marco de trabajo para el desarrollo de su plan estratégico para los próximos 10 años, fue poner en marcha con una consultora externa el desarrollo de un “Programa de desarrollo del talento y liderazgo en 360º”. El trabajo, a fecha de hoy, sigue realizándose y se encuentra en fase de ultimación. Esperamos poder ver los resultados esperados en breve.

Para el ejercicio 2022 pondremos en marcha las acciones resultantes de dicho trabajo así como el desarrollo de un un programa personalizado que nos sirva para seguir evolucionando en nuestro liderazgo, desarrollando el talento de nuestros equipos ayudando así a adaptarnos de la forma más ágil y productiva a los constantes cambios y desafíos.

En Algeciras, a 21 de noviembre 2022.

Atentamente,



José Luis Martínez Lázaro  
CEO





# PERFIL DE LA ENTIDAD



## Datos generales

### Nombre Completo (Razón Social)

Total Logistic Services, S.L.

### Tipo de empresa

PYME

### Dirección

Polígono Industrial La Menacha. Avenida del Estrecho  
parcelas 5 a 15.

### Localidad

Algeciras

### Provincia

Cádiz

### Comunidad Autónoma

Andalucía

### Dirección Web

www.totallogistic.es

### Número total de empleados

25

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

960.000 – 24 millones

## Modelo de negocio y entorno empresarial

### Sector

Transportes y almacenamiento

### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Operador Logístico, Consignatarios de Buques, Estibadores, Agentes de Aduanas, OEA (Operador Económico Autorizado), Transitaria Internacional, Almacenaje y Distribución, Transportes, Carga de Proyectos.

### Países en los que está presente el negocio o tiene producción

España

### Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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

La estructura de nuestra empresa encargada de intervenir en materia de RSC incluye tanto al CEO como al Consejo de Dirección.

## Selección de los grupos de interés

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

Clientes, Empleados, Proveedores

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

Nuestro Informe de Progreso se está difundiendo desde nuestra adhesión al Pacto Mundial a través de nuestra web corporativa desde donde puede ser descargada su versión electrónica y bajo petición de quien lo requiera por correo electrónico.







## Aduanas y OEA

Sea cuál sea tu necesidad nuestros expertos profesionales darán solución a tus tramitaciones aduaneras.

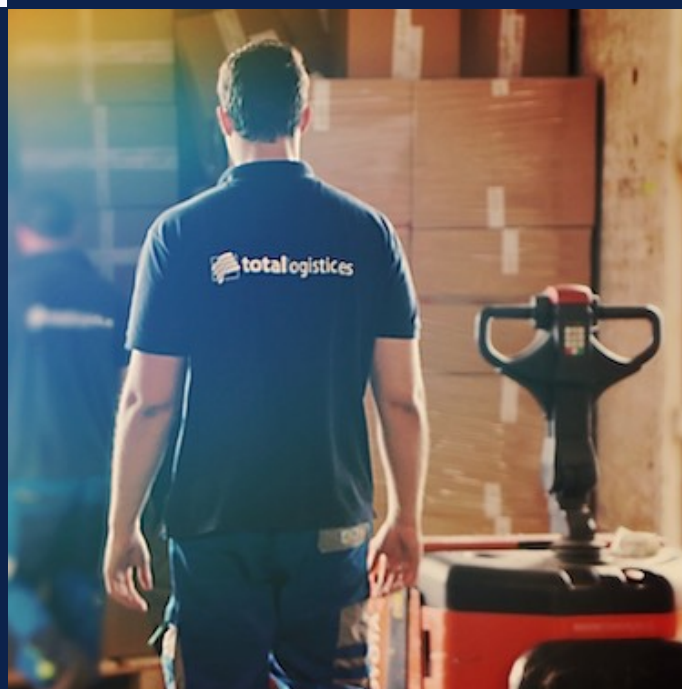


## Transitaria Internacional

Nos encargamos de gestionar la logística de tus envíos puerta a puerta controlando todas y cada una de las fases del transporte.

## Servicios logísticos

Ya sea una cuestión de espacio que requiera almacenamiento o servicios de valor añadido para tus mercancías, nuestro equipo dará solución a tus necesidades.



## Transportes

Desde el envío del paquete más pequeño hasta la más pesada carga. Desde y hasta cualquier parte del mundo transporta-mos paquetería y cargas completas utilizando el medio que más se ajuste a tus necesidades de coste y tiempo.





# METODOLOGÍA





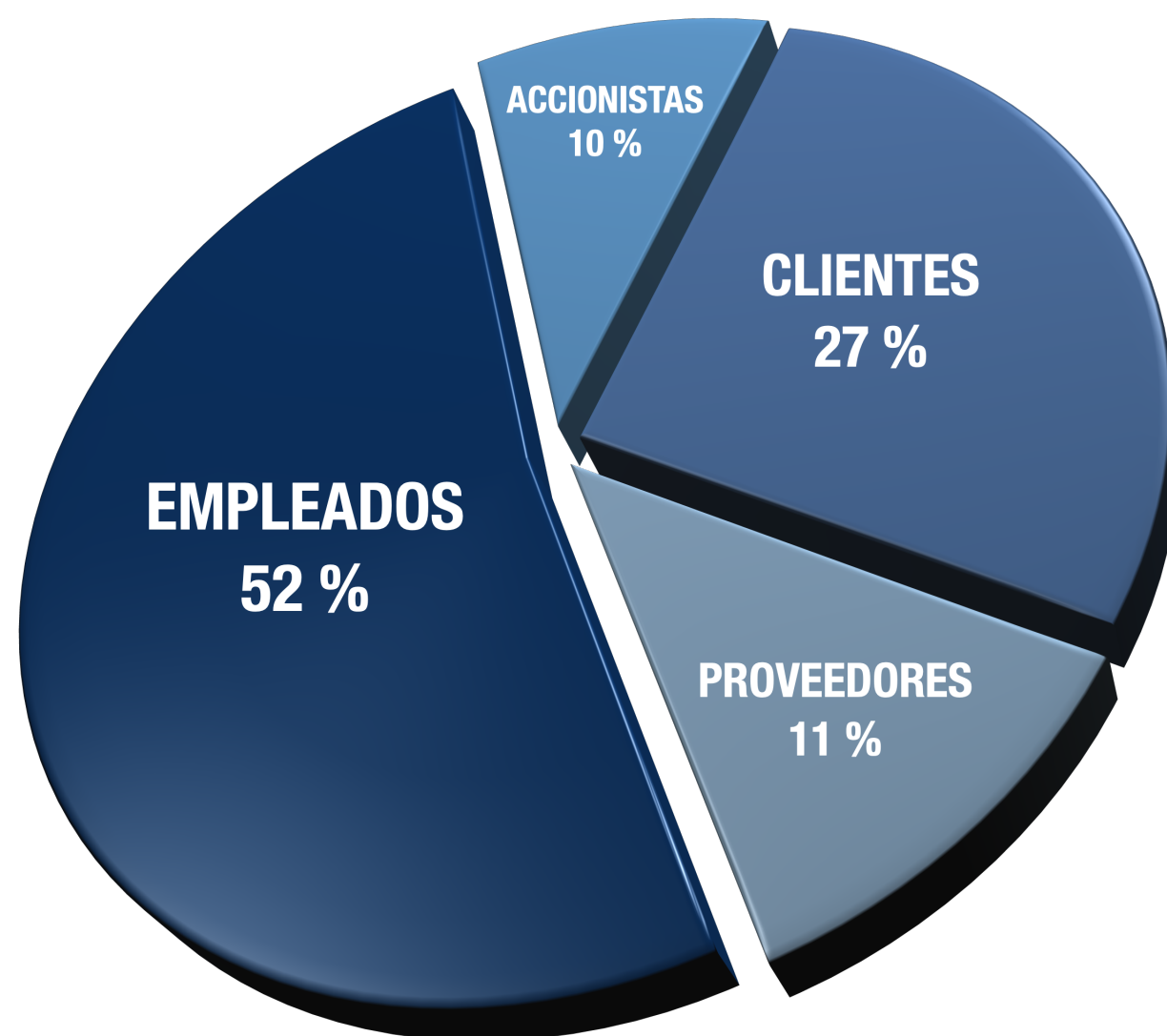


# ANÁLISIS

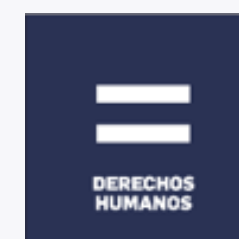


# TEMÁTICAS

Elementos aplicados por grupos de interés



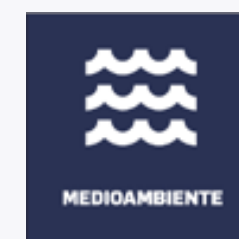
## Temáticas contempladas



7



3



2



1





# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Nuestra empresa tiene implantado un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO9001 que renueva cada año. Hemos desarrollado unos procedimientos internos y mantenemos una política de calidad enfocada a la mejora continua de nuestros sistemas de trabajo y a la satisfacción de nuestros clientes.

### Política RSE - Política

Nuestra política de RSE incluye el fomento de la satisfacción del cliente y de nuestro compromiso con la calidad de nuestras actividades y servicios en general.

### Política de Calidad - Política

totallogistic, consciente de la importancia que supone la calidad en todos y cada uno de los servicios que presta, establece una Política de Calidad que sintetice el compromiso de la entidad en este ámbito.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Nuestra empresa ha establecido un Servicio de Atención al cliente para recoger las quejas y sugerencias y oportunidades de mejora propuestas por los mismos.

### Ampliación de la cartera de servicios - Acción / Proyecto

En nuestro compromiso de fomentar la calidad de nuestros servicios, hemos incluido en nuestro catálogo nuevas actividades para ofrecer a nuestros clientes mayor capacidad para la gestión logística de su negocio.

### Innovación tecnológica y de procesos - Acción / Proyecto

Hemos implementado nuevas herramientas de gestión documental para mejorar los procesos de su tratamiento, facilitando al cliente la rapidez y modo de obtener información en un menor plazo de tiempo de los servicios que desarrollamos para ellos.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad mantiene los procedimientos adecuados para la realización de encuestas de satisfacción con el objeto de medir, evaluar y promover aquellas acciones necesarias para mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Estas encuestas constituyen una buena manera de obtener información precisa sobre nuestra capacidad de satisfacer las expectativas de nuestros clientes, como se han desempeñado los trabajos frente a nuestros competidores y de qué manera podrían mejorarse los procesos de la empresa para satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes.

### Encuentro con clientes para conocer su opinión - Herramienta de Seguimiento

Con carácter regular mantenemos reuniones con los responsables operativos de nuestros clientes estratégicos al objeto de conocer personalmente su grado de satisfacción así como oportunidades de mejora en los servicios y actividades que desarrollamos para ellos.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Para aquellos supuestos en los que estos indicadores reflejaran un valor por debajo de lo establecido en nuestros sistema de calidad, se procederá a estudiar el supuesto detenidamente, analizando las causas de los resultados negativos y aplicando las oportunas medidas correctoras para revertir la situación o incidencia detectada.

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

Anualmente realizamos una auditoría interna y una auditoría de renovación de la certificación de nuestro sistema.

### Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento

No se han producido incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente.

### Tiempo medio de resolución de incidencias - Indicador de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad establece un periodo máximo de 30 días para la resolución de incidencias. No obstante, el periodo medio de resolución no supera los 10 días.

### Objetivos marcados para la temática

Mantener y mejorar el nivel de respuesta en la resolución de quejas.



## Fomento de la calidad en la entidad



Fomentamos la calidad a todos los niveles a través de la difusión de nuestra Política de Calidad, el Manual del Sistema de Gestión Integrado y la información y formación a todos los trabajadores. Asimismo hacemos partícipes a todos los trabajadores de los objetivos y bases de Calidad establecidas por nuestra empresa para el desarrollo de los trabajos al objeto de mantener la satisfacción de nuestros clientes.

### Política de Calidad - Política

Todos los miembros de nuestra empresa están debidamente informados de la política de la empresa en relación a la defensa y promoción de los Derechos Humanos con el objeto de fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles. Nuestra organización tiene implantado un sistema de calidad conforme a la norma ISO9001 el cual incluye un sistema de atención al cliente.

### Código Ético / Conducta - Política

Todos los miembros de nuestra empresa están debidamente informados del Código ético y de Conducta de la empresa.

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

Contamos con un sistema de gestión integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas UNE EN ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 respectivamente que tiene por objetivo ofrecer a nuestros clientes, servicios y/o actividades con total garantía,

garantizando el cumplimiento de sus requisitos y su satisfacción.

Asimismo se garantiza la minimización del impacto ambiental y los residuos generados durante el desarrollo de nuestras actividades.

Nuestro sistema se basa en la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como aquellos que son establecidos por vía legal y reglamentaria. Este sistema es de obligado cumplimiento para todas las personas de nuestra empresa, controlándose que todos lo conocen, comprenden y aplican correctamente. Nuestro responsable de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo tiene delegada la autoridad ejecutiva y las responsabilidades de velar por el cumplimiento y la adecuación del sistema al funcionamiento de la organización.

### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

Nuestra empresa tiene designado un responsable de calidad para hacer seguimiento del sistema y atender cuantas consultas puedan surgir al respecto.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente se realizan encuestas entre nuestros clientes para analizar su grado de satisfacción respecto a las actividades y servicios que desarrollamos para ellos.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Nuestra empresa realiza periódicamente auditorías internas a través de una consultora externa.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Nuestra empresa ha puesto a disposición de empleados y clientes un buzón para la comunicación de sugerencias.

### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Anualmente se realiza una auditoría de nuestro sistema por parte de la entidad certificadora Bureau Veritas.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Documentos adjuntos

### Objetivos marcados para la temática

Establecemos como objetivo para el próximo ejercicio la creación de un nuevo canal de comunicación con el cliente para realizar un mejor y mayor seguimiento de su satisfacción



## Relación duradera con los clientes



En totallogistic hemos establecido unos métodos para realizar mediciones y hacer un seguimiento del servicio prestado a nuestros clientes para que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el mismo. Nuestra intención es garantizar la calidad en los servicios que les prestamos para conseguir una valoración positiva por parte del cliente y que esta se convierta en una relación comercial duradera y sostenible.

### Política de Calidad - Política

Conscientes de la importancia que supone la calidad en todos y cada uno de los servicios y procesos incluidos en el alcance de nuestras actividades y servicios, nuestra empresa establece una Política de Calidad que sintetiza el compromiso de la empresa en este ámbito.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Nuestra empresa tiene establecido un Servicio de Atención al cliente para recoger las quejas y sugerencias y oportunidades de mejora propuestas por los mismos las cuáles se recogen a través de nuestro CSD (Customer Service Dept.).



### Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

En nuestra empresa trabajamos activamente para lograr la confianza de los clientes y establecer una comunicación constante, que permita evaluar las necesidades de los mismos y realizar una propuesta adecuada y eficaz.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad dispone de un sistema de gestión de incidencias. .

### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Nuestro sistema de gestión (ERP) nos permite visualizar y dar seguimiento a la duración de las relaciones comerciales con nuestros clientes.

### Objetivos marcados para la temática

Mantener el seguimiento del contacto con los clientes para fidelizarlos.





## GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS

## Conciliación familiar y laboral



Nos preocupamos para que nuestros empleados se encuentren satisfechos dentro de la empresa y motivados para el ejercicio de su actividad. Para ello ponemos a su disposición diferentes alternativas para que puedan conciliar su vida familiar, personal y laboral.

### Política de Conciliación - Política

En totallogistic consideramos que se debe impulsar políticas que permitan la conciliación de vida laboral y familiar, lo que permite desarrollar no sólo necesidades individuales sino un orgullo de pertenencia que conlleva una mejora del rendimiento laboral. Es por ello que nuestra empresa ofrece a sus trabajadores diversas propuestas para la conciliación como son flexibilidad en el horario, reducción de jornadas de trabajo, trabajo desde casa, etc.

### Política de RRHH - Política

Conscientes de la importancia de todas las personas que integran nuestra organización, nuestra política de recursos humanos garantiza la salud y seguridad en el trabajo de todos los trabajadores de nuestra empresa.

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

Nuestra empresa tiene establecido un paquete de soluciones personales adecuadas a las necesidades de cada trabajador al objeto de tener la posibilidad de ajustar, en la mayoría de los casos que así lo permite, su horario en función del mismo.

### Teletrabajo - Acción / Proyecto

A raíz de la llegada de la pandemia del COVID-19 y, tras realizar todos los empleados que así pudieron el trabajo desde sus domicilios, la empresa ha permitido que a fecha de hoy, algunos puestos que no requieren la interacción directa y física con el cliente, puedan desarrollar sus labores desde sus domicilios. Para ello la empresa ha puesto a disposición de los trabajadores los medios telemáticos y de comunicación necesarios a tal efecto.

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

En la actualidad un 15% realizan trabajo a jornada completa y un 70% realizan media jornada presencial y la otra media jornada en teletrabajo. El resto de trabajadores que por cuestiones operativas no pueden desarrollar teletrabajo han visto adecuados sus horarios a la nueva realidad laboral que la pandemia nos ha dejado.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Ninguna denuncia recibida.

### Objetivos marcados para la temática

Mantener la opción de teletrabajo para aquellos empleados que así lo deseen y que las características de su puesto lo permitan.





## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



Desde nuestra organización apoyamos la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

### Convenio Colectivo - Política

Todos nuestros trabajadores se encuentran adscritos y contratados conforme al convenio colectivo de nuestro sector.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Nuestros trabajadores mantienen regularmente reuniones de equipo.

### Cesión de espacios para el diálogo - Acción / Proyecto

Para ello la empresa pone a disposición de los trabajadores los espacios dentro de nuestras oficinas necesarios para el desarrollo de dichas reuniones.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Durante el ejercicio no se ha recibido denuncia alguna.

### Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos - Indicador de Seguimiento

El cien por cien de los trabajadores está cubierto por convenio colectivo dentro de la empresa.

### Objetivos marcados para la temática

Mantenimiento.



## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



Nos preocupamos por el medio ambiente. Realizamos entre nuestros empleados acciones de sensibilización ambiental. Seguimos políticas de reciclaje de residuos y protección del medio ambiente. Nuestro sistema se encuentra certificado conforme a la norma ISO14001.

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

En nuestra empresa prestamos especial atención sobre los aspectos ambientales que afectan a nuestros procesos, siendo evaluados y controlados conforme a nuestro sistema de gestión medioambiental.

Nuestro sistema, en líneas generales, establece las consideraciones a tener en cuenta en el desarrollo de los trabajos y servicios que ofrecemos. Nuestro compromiso con el medioambiente es una constante en la empresa garantizando a nuestros clientes el mejor servicio y la mejora continua en los procesos que aplicamos.

Contamos con el compromiso de todos los niveles de la empresa apoyados directamente Dirección General. La protección y el respeto al medioambiente se extienden hoy en día más allá de nuestra conciencia y actuación personal llegando a ser un objetivo empresarial prioritario.

totallogistic, con un estricto cumplimiento de la legalidad vigente y la adaptación continua a las nuevas normativas que aplican en la materia, compatibiliza la eficiencia empresarial con la preservación del medioambiente, buscando los

mecanismos necesarios para la prevención de la contaminación, reducción de la generación de residuos, así como la utilización racional de los recursos naturales y energéticos.

### Política de Reducción de Consumo - Política

- Control de encendido y apagado de luces.
- Control sobre la impresión de documentos.
- Desconexión de equipos durante periodos de descanso.
- Adquisición de equipos con certificación de eficiencia energética.
- Eliminación del consumo de vasos de plástico sustituyéndoselo por botellas de aluminio reciclables.

### Política de Reciclaje - Política

Nuestras actividades pueden considerarse de bajo riesgo pero procuramos reducir nuestro impacto y ser responsables con los residuos que generamos y con el Medio Ambiente en general.

A tal efecto fomentamos el consumo responsable mediante la compra, en la medida de lo posible, de materiales reciclados (papel reciclado, tóner reciclado, equipos de oficina como fotocopiadoras y fax). Mantenemos un plan de reciclaje y separación de residuos: (papel, plásticos, envases, pilas, tóner, etc.). Los equipos informáticos obsoletos son entregados a nuestro proveedor informático para su reciclaje.

### Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Nuestra empresa promueve el uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: bombillas bajo consumo, sistemas de reducción

de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo, etc.

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

Nuestra empresa mantiene un conjunto de buenas prácticas al objeto de reducir el consumo de papel.

Procuramos que nuestros clientes acepten el envío de la facturación en formato digital, así como otros documentos relacionados con su actividad comercial.

Por otra parte hemos reducido considerablemente la contratación de prensa profesional impresa procurando contratarla en formato digital. Todos nuestros correos corporativos y algunos documentos que se emiten en la empresa incluyen la recomendación de no imprimir dicho documento a no ser que sea realmente necesario.

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

61500. Tenemos establecidos unos protocolos y unos responsables para el seguimiento del consumo de energía en nuestras oficinas. El responsable se encarga de controlar que toda la iluminación y equipos de trabajo son apagados cuando finaliza la jornada laboral.

### Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

102 TN. Se han establecido medidas para el ahorro en el consumo de agua como la instalación de griferías de suministro automático de agua en los baños y aseos así como de control de consumo en nuestras instalaciones de almacenaje durante la limpieza de las mismas.



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

100%.

Nuestra empresa mantiene un calendario continuo de formación para nuestros empleados gestionado por una de las filiales de nuestro grupo de empresas. (totalengineering.es).

[Documentos adjuntos](#)

**Objetivos marcados para la temática**

Mantenimiento, vigilancia y control del cumplimiento de nuestros compromisos con el medio ambiente.







SALIDA DE EMERGENCIA  
←





## Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



Nuestra organización tiene establecida una política clara en relación a nuestro esfuerzo e interés en trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno. Damos cumplimiento a toda la normativa nacional al respecto y contamos con código propio.

### **Código Ético / Conducta - Política**

Nuestra empresa cuenta con un código ético que ha sido difundido entre todos los miembros de la organización.

### **Política Anticorrupción - Política**

Total Logistic Services, S.L. combate activamente y condena de manera tajante cualquier práctica corrupta que, además de contravenir cualquier disposición legal que en su caso resulte aplicable, sea contraria a sus principios éticos y valores relacionados en las normas internas anteriormente mencionadas. Para ello tiene establecida una política clara a tal efecto a disposición de todos.

### **Política RSE - Política**

Nuestra Política de RSE recoge expresamente nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción y el soborno.

### **Difusión de la política - Acción / Proyecto**

Todas nuestras políticas relacionadas con la RSE están a disposición de nuestros grupos de interés bajo petición y se encuentran disponibles para su descarga en nuestra web [www.totallogistic.es](http://www.totallogistic.es)

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

Con carácter anual se comunica tanto interna como externamente nuestra política anti-corrupción.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

La empresa tiene establecido un buzón de sugerencias para el seguimiento de nuestra política anticorrupción y soborno.

### **Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento**

Durante el ejercicio 2020 no se ha recibido comunicación alguna.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

Durante el ejercicio 2021 no se ha recibido denuncia ni incidencia alguna.

### **Documento adjunto**

Código ético

[Documentos adjuntos](#)

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

Mantener y vigilar el cumplimiento de nuestra política de RSE.



## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Nuestra empresa tiene suscrito un contrato con una empresa externa para el control y prevención de la salud y la seguridad de todos nuestros trabajadores. Asimismo mantiene un sistema de gestión certificado conforme a la norma ISO 45001.

### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

Disponemos de una Plan de Prevención de Riesgos Laborales que se constituye con objeto de establecer las pautas que garantizan la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias. La implantación y desarrollo de la actividad preventiva integrada en la empresa requiere la definición de responsabilidades y funciones en el ámbito de organización y en relación con los órganos de asesoramiento, consulta y participación que se han constituido con funciones específicas en esta materia.

La prevención de riesgos se integra en la organización de nuestra empresa y en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, de organización y condiciones de realización, como en la línea jerárquica, incluidos todos los niveles de ésta. Esta integración en todos los niveles jerárquicos implica la atribución a todos ellos y la asunción por estos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier

actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que se adopten.

La aportación de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas y la organización de éstas, se realiza, en orden a asegurar la prevención y la calidad de vida laboral de los trabajadores, con arreglo a las actividades que se realicen en cada puesto de trabajo.

### **Política de RRHH - Política**

Conscientes de la importancia de todas las personas que integran nuestra organización, nuestra política de recursos humanos garantiza la salud y seguridad en el trabajo de todos los trabajadores de nuestra empresa. Nuestra política de recursos humanos fomenta la preservación del empleo, proporciona beneficios sociales, promueve la conciliación de la vida personal y laboral, la formación de los trabajadores, su estabilidad y su motivación.

### **Normativa Vigente - Política**

Mantenemos un sistema de gestión certificado conforme a la norma ISO45001.

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

Nuestros trabajadores reciben regularmente formación en materia de seguridad y salud.

### **Mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Acción / Proyecto**

Nuestra empresa realiza regularmente seguimiento sobre las condiciones de trabajo de nuestros trabajadores y del entorno en que desarrollan su trabajo.

A tal efecto se realizan las modificaciones necesarias, adquisición de nuevas y mejores herramientas en mobiliario, iluminación y ambiente

en los centros de trabajo.

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

Realizamos un seguimiento del control de la accidentalidad laboral.

### **Documentos adjuntos**

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

Mantener a 0 los niveles de siniestralidad y accidentes en la empresa.





## Igualdad de género



Conscientes de la importancia actual de la igualdad de género, contamos en nuestra empresa con procesos internos que implican a la totalidad de la organización. Nos basamos en los principios de igualdad de género y los aplicamos en nuestra actividad. Potenciamos la igualdad de las condiciones laborales de hombres y mujeres. Tenemos instaurada una política de prevención y actuación en casos de acoso laboral.

### Normativa Vigente - Política

Apoyamos y damos fiel cumplimiento toda la normativa vigente en materia de igualdad de género, apostando por el otorgamiento de las mismas condiciones laborales independientemente del género del trabajador.

### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro código ético y de conducta contempla medidas para promover la igualdad de género.

### Política de RRHH - Política

Nuestra política de RRHH ofrece las mismas oportunidades de contratación independientemente del género del candidato.

### Política de Conciliación - Política

Para nosotros la conciliación es un pilar básico y para ello hemos creado procedimientos para conseguir una mayor flexibilidad en el horario. La empresa tiene en cuenta las excedencias, vacaciones, reducción de jornada, maternidad/

paternidad, etc. de todos sus trabajadores. A raíz de la llegada del COVID, se han materializado medidas por parte de la empresa para fomentar el teletrabajo de aquellos empleados que, por las características de su trabajo, así pudieran hacerlo.

### Brecha salarial - Acción / Proyecto

Todas las remuneraciones de los trabajadores se realizan en función de su responsabilidad y desempeño independientemente sea hombre o mujer.

### Formación - Acción / Proyecto

La formación de la empresa se realiza en función de responsabilidades independientemente del género del trabajador.

### Plan de carreras - Acción / Proyecto

La empresa está emprendiendo acciones en cuanto a formación para el desarrollo del plan de carrera de cada empleado de la empresa.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Nuestra empresa cuenta con un buzón de sugerencias para recibir cuantas denuncias, recomendaciones o sugerencias sean consideradas oportunas por cualquier miembro de la organización.

### Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad - Indicador de Seguimiento

Se establece una remuneración del puesto de trabajo conforme a nuestro convenio y con un porcentual más elevado tanto para hombres como mujeres.

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

100%

### Objetivos marcados para la temática

Mantener y vigilar el seguimiento de nuestra política de igualdad.



## Formación al empleado/a



En totallogistic.es mantenemos un programa actualizado de formación continua para nuestros empleados.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Contamos con un plan de formación y desarrollo personal dentro de nuestra organización para favorecer la promoción de todos nuestros trabajadores.

### Política de RRHH - Política

Nuestra política de recursos humanos incluye el fomento y desarrollo de un plan de formación para los empleados de todos los departamentos y categorías profesionales dentro de la empresa.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Informamos regularmente a todos los miembros de nuestra organización del programa formativo y de los diferentes cursos que la empresa promueve a todos los trabajadores.

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

51 %

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Ninguna

### Objetivos marcados para la temática

Incrementar el número de formaciones a realizar en el próximo ejercicio.





# GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES





## Relación duradera con los proveedores



Nuestra empresa busca la inter-relación continua con sus proveedores para mantener unas relaciones estables basadas en los principios de transparencia, solvencia y capacidad. Nos interesan las relaciones a largo plazo con los proveedores.

Nos basamos en criterios imparciales de competitividad empresarial a la hora de elegir a nuestros proveedores. También tenemos en cuenta si cumplen criterios de responsabilidad social, como el cumplimiento en materias de calidad, medioambiental y de prevención de riesgos laborales.

### Política de Compras - Política

Mantenemos y promovemos una política de Compras Responsable aplicable a todos los proveedores sin excepción desde una visión económica y de servicio responsable en nuestros mismos valores con las ODS.

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

Nuestra empresa remite con carácter general nuestro código ético a los proveedores registrados así como a los que se encuentran en fase de evaluación.

### Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad incluye un proceso de evaluación de proveedores que se mantiene activo durante toda el proceso de relación.

### Documento adjunto

Política de regalos y hospitalidades.

### Documentos adjuntos

### Objetivos marcados para la temática

Mantener relaciones duraderas y sostenibles con nuestros proveedores promoviendo el respeto por los valores que defendemos y contribuyendo a la promoción y contribución de los ODS.

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



Nuestra empresa mantiene un sistema de homologación de proveedores que fomenta el cumplimiento de nuestra política de RSE.

### Política de Compras - Política

Nuestra Política de Compras tiene como finalidad establecer un marco de colaboración

entre nuestra empresa y nuestros proveedores promoviendo unas relaciones comerciales sólidas y duraderas, la obtención de beneficios mutuos y el cumplimiento de los valores definidos por nuestro departamento de compras y la política de RSE de nuestra empresa.

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

La adquisición de productos y servicios por parte de nuestra empresa se realiza con proveedores que ofrecen una confianza razonable de la calidad de los mismos. Estos se encuentran registrados y clasificados por actividad y/o producto, en base a una serie de criterios y parámetros que se evalúan previamente. La evaluación de la capacidad, la garantía del cumplimiento legislativo y los derechos humanos en la obtención del producto y grado de cumplimiento de los estándares de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de los proveedores, se lleva a cabo mediante el análisis, previo al inicio de los servicios, de la documentación requerida.

Una vez analizada la documentación aportada, y sólo en el caso que cumpla con los requisitos exigidos, el responsable de compras procederá a dar de alta en el sistema interno de la empresa al proveedor.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Nuestro sistema de calidad incluye la evaluación del departamento de compras.

### Objetivos marcados para la temática

Incrementar el porcentaje de proveedores con sistemas certificados conforme a las normas ISO9001, ISO14001 e ISO45001.



# ANEXO CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS









## Empleados

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



Principio:

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

ODS relacionado:

03 | Salud y Bienestar  
06 | Agua Limpia y Saneamiento

### Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



Principio:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ODS relacionado:

08 | Trabajo decente y crecimiento económico  
16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley:

II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales,

III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-41

### Conciliación familiar y laboral



Principio:

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

ODS relacionado:

03 | Salud y Bienestar  
08 | Trabajo decente y crecimiento económico  
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



Principio:

Principio 10:

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

ODS relacionado:

16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley:

IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio:

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

ODS relacionado:

03 | Salud y Bienestar  
08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley:

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

Indicador GRI: 403

## Igualdad de género



Principio:

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

ODS relacionado:

05 | Igualdad de género

Vinculación Ley:

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

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

## Formación al empleado/a



Principio:

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

ODS relacionado:

04 | Educación de Calidad

08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley:

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

Indicador GRI: 404







# Proveedores

## Relación duradera con los proveedores



Principio:

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

ODS relacionado:

08 | Trabajo decente y crecimiento económico  
12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley:

V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

## Contratar a proveedores que cumplan con

### criterios de RSE



Principio:

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado:

17 | Alianzas para lograr los objetivos  
12 | Producción y Consumo Responsable



# Cientes

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio:

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

ODS relacionado:

08 | Trabajo decente y crecimiento económico  
09 | Industria, Innovación e infraestructura

## Fomento de la calidad en la entidad



Principio:

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

ODS relacionado:

12 | Producción y Consumo Responsable  
08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley:

V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

## Relación duradera con los clientes



Principio:

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

ODS relacionado:

12 | Producción y Consumo Responsable



| Siempre contigo, así de **fácil**.

ADUANAS | LOGÍSTICA | TRANSPORTES

Oficina Principal:

Total Logistic Services, S.L.  
Polígono Industrial La Menacha, Avenida del Estrecho parcela 5.15  
11204 Algeciras. España.  
T +34 956604001 | F +34 956602403 | E [info@totallogistic.es](mailto:info@totallogistic.es)

| [totallogistic.es](http://totallogistic.es)

**CMR**  
GRUPO

desde 1915



ISO9001  
ISO14001  
ISO45001  
BUREAU VERITAS  
Certification

