

Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

CARTA DE COMPROMISO DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Lingua Franca Traducciones Juradas S. L.

en El Ejido, a 28 de octubre de 2013

En 2011 Lingua Franca Traducciones Juradas firmó el Pacto Mundial (Global Compact) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético basado en diez principios de conducta y acción en el ámbito de los derechos humanos, estándares laborales y el medio ambiente y que ha de ser implementada por las empresas dentro de sus actividades y en relación con cada grupo de interés. Con esta carta, le presento el segundo Informe de Progreso de Lingua Franca en relación con el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.

Este año ha sido un año de retos para esta pequeña empresa:

por un lado, la disminución de la actividad empresarial y migratoria en España ha provocado un descenso en nuestra actividad profesional. Lo cual se podría ver como algo negativo. Pero yo veo el vaso medio lleno, porque tales períodos nos perrmiten ver qué es lo que se hizo mal en los años previos, en el período de desarrollo de la empresa y encontrar qué es lo que se puede mejorar, cambiar o subsanar y tener tiempo para ello. En Lingua Franca, hemos apostado por aprovechar este tiempo para formar a más personas pudiendo dedicarles más tiempo y esfuerzo. Como reza este informe y el anterior, apostamos por la formación. Y esto es lo que hemos hecho y vamos a hacer más en el futuro. Estamos creando la tan esperada aula de formación en la empresa, hemos solicitado la certificación ISO obteniendo la bonificación del Estado.

Hemos aprovechado este año también para reforzar la transparencia de los proceos, plasmándolos por escrito en nuestros manuales internos.

Hemos ampliado la cantidad de nuestros proveedores y hemos mejorado nuestra comunicación con ellos. Por ejemplo, a día de hoy la presentación del Certificado de Residencia Fiscal por parte del proveedor se ha convertido no solo en una obligación legal, sino una buena herramienta para preservar la calidad del trabajo y también asegurarnos de la falta de



discriminación y transparencia a la hora de trabajar con proveedores de países en vías de desarrollo.

Teniendo presente la guía del Pacto Mundial, hemos colaborado con más ONGs este año (con el Banco de Alimentos y MSF) y hemos procurado ser más ahorradores con los recursos.

También he de decir que la firma del Pacto nos ha abierto puertas profesionales también, siendo un valioso recurso no solamente interno de la empresa, sino como herramienta de trabajo con los Clientes. Nos ha alegrado saber que algunos de nuestros Clientes nos han requerido la participación en el Pacto y se la hemos podido confirmar.

Al redactar este informe, hemos visto con alegría que muchos de los objetivos establecidos en el informe anterior se han cumplido o están a punto de cumplirse. Vemos que podemos, incluso siendo una microempresa, hacer mucho e incluso más de lo que pensábamos.

De hecho, este segundo informe se presenta en formato libre para poder entender y redactar mejor nosotros mismos, dónde estamos y hacia dónde vamos y qué podemos decir en concreto en relación a cada principio. hemos produrado hacerlo personal y valioso para nosotros mismos. Por supuesto, seguiremos comprometidos con los principios descritos abajo cumpliendo los objetivos de año en año y, con suerte y esfuerzo, poniendo metas cada vez más altas, porque no hay nada no que no se pueda mejorar.

Con la ilusión de mejorar cada día, le saluda atentamente,

LinguaFranca traducciones juradas

Un cordial saludo,

Francisco José Sánchez Gómez, pirector de Lingua Franca Traducciones Juradas S.L. y toda la gente de Lingua Franca

www. linguafranca.es



Információn gen€ral

- Perfil de la entidad. Lingua Franca Traducciones Juradas
- Dirección: C/ Reyes Católicos, 47 bajo D
- Dirección web: www.linguafranca.es
- Alto cargo: Director, Francisco José Sánchez Gómez
- Fecha de adhesión: 21/11/2011
- Número de empleados: 4
- Sector. Servicios profesionales (Traducción)
- Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Agencia de traducciones multilingüe. Traducciones juradas y técnicas en Espana.
- Ventas / Ingresos: 167000
- Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno: subvención del 40% de la implantación de ISO 9001
- Desglose de Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores
- Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Puesto que la meta
 es difundir el pacto y las actividades relacionadas con éste entre el mayor número de
 personas y entidades, se ha considerado que los grupos mencionados arriba son los que
 tratamos de días a día y, en consecuencia, son a los que podemos difundir la información
 sobre los 10 principios.
- Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: Espana.
- Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: Pretendemos que
 el informe llegue al máximo numero de personas dentro de nuestros grupos de interés de
 manera que anime a adherirse al pacto a ellos también. No consideramos que tenga
 algunas limitaciones.



- Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? A través de la relación con nuestros grupos de interés se han identificado los asuntos relevantes.
- Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso. Página web de la empresa, blog, edes sociales, plataformas de contratación de Clientes
- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012
- Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Estrategia y gobierno

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

Puesto que nuestra empresa es de servicios, es crucial para nosotros escuchar y oír nuestros grupos de interés para que la empresa se desarrolle con éxito. Tenemos encuestas de satisfacción que se envían a los clientes al terminar el trabajo; contactamos con nuestros clientes por email y por teléfono para saber el estado de su satisfacción y las sugerencias que puedan hacernos llegar; igualmente, mantenemos contacto constante con nuestros proveedores (traductores, revisores, mensajeros) y entre nosotros, que trabajamos juntos en la misma oficina y en la misma habitación.

 Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa.
 Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:

Somos una microempresa, las decisiones se toman conjuntamente entre las cuatro personas que trabajan en la oficina, siendo última la palabra del director, Francisco José Sánchez Gómez.

 Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:



Tanto el director, como el resto del personal, mide el progreso de la implantación de los 10 principios, puesto que para nosotros es crucial desarrollar precisamente este modelo de negocio - y los 10 principios sirven de guión de este desarrollo.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):

La entidad colabora con:

- 1. UNICEF (la entidad es socia y realiza aportaciones anuales)
- 2. La Cruz Roja Espanola (la entidad es socia y realiza aportaciones anuales)
- 3. Payasos sin Fronteras (la entidad es socia y realiza aportaciones anuales)
- 4. Asociación Espanola Contra el Cáncer (AECC) (la entidad es socia y realiza aportaciones anuales)
- 5. Periodismo Humano (la entidad es socia y realiza aportaciones anuales)
- Igualmente, se han hecho donaciones esporádicas a: Banco de Alimentos de España y MSF.
- 7. A nivel más personal, se pretende ayudar a las personas con barreras culturales y/o lingüísticas a resolver sus trámites administrativos (ayuda sin ánimo de lucro a la hora de rellenar los formularios, a solicitar contactos de las administraciones locales, etc.).

Más információn

Notas: http://www.linguafranca.es/blog/130/



http://www.linguafranca.es/es/Traductores-Jurados-5compromisos http://www.linguafranca.es/es/Traductores-Jurados-Peter http://www.linguafranca.es/es/FAQ Dirección web: www.linguafranca.es

Implantación otros Grupos de Interés:

- Día de publicación del Informe: jueves, 29 de octubre de 2013
- · Responsable: Olga Kulebiakina
- "La entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo."

Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Si no prestamos un buen servicio al Cliente, si no le satisfacemos en nuestro trabajo, si nuestro trabajo es de baja calidad, podría repercutir negativamente en sus trámites bien personales o corporativos. Por lo tanto, consideramos primordial que el trabajo que desempeñamos y servicio que prestamos estén acorde a este principio y que sirvan de apoyo al Cliente a la hora de gozar de sus derechos.

La calidad de nuestro trabajo depende de manera directa de nuestros proveedores. Es importante una colaboración basada en el respeto mutuo y el cumplimiento mutuo de las obligaciones laborales. De esta manera podemos garantizar el cumplimiento del principio en relación con nuestros proveedores.



Para que nuestros empleados gocen plenamente de sus derechos y no causen impacto negativo en los grupos anteriores, necesitamos mantener un constante nivel de formación. Igualmente, consideramos el buen clima laboral y la posibilidad de la consiliación familia-trabajo prioritarios y muy relevantes a los DDHH.

Hemos cumplido el objetivo marcado en el informe anterior: de mínimo 1 actividad formativa habiendo asistido a I Congreso Andaluz de Inteligencia para Internacionalización celebrado a principios de octubre 2013.

Hemos cumplido el objetivo de hacer más visible el código de ética y conducta y atención al Cliente en la propia oficina colocando dos carteles con estos contenidos.

El objetivo de hacer más visibles los 10 principios en la web está conseguido parcialmente - sí se ha colocado el distintivo del Pacto Mundial con el enlace a su web principal.

Se ha descrito la iniciativa en el blog de la entidad, animado a los grupos de interés a unirse: http://www.linguafranca.es/blog/pacto-mundial-de-naciones-unidas/

Igualmente, para asegurar la calidad del servicio prestado, se ha iniciado el proceso de certificación de la empresa conforme al estándar ISO 9001: 2008. Queremos marcar esta certificación como objetivo para el próximo año.

Se ha renovado la documentación relacionada con la política de protección de datos quedando debidamente registrados los ficheros en la AEPD (vea el enlace a la información del fichero en página 15 de este informe).

Adicionalmente, en la materia de protección de datos, se han firmado acuerdos de protección de datos internos con todos los colaboradores de la empresa quedando de este modo asegurada la confidencialidad de los datos trabajados al 100%.

Hemos seguido desarrollando los manuales de actuaciónd e la empresa que a día de hoy son bastante completos e incluyen código ético interno, código de conducta y guía de atención al cliente,

Igualmente, seguimos teniendo reuniones personales semanales para asegurar el buen clima laboral, abierto y con espíritu de colaboración.



OBJETIVOS PARA EL PRÓXIMO AÑO

Mantener el mínimo de 1 actividad formativa para el año siguiente.

Mantener el sistema actual de relación con los Clientes y proveedores, basado en muy estrecha comunicación y en caso de Clientes, encuestas de satisfacción programadas.

Conseguir la certificación ISO 9001:2008.

Renovar la certificación de Confianza Online que garantiza la transparencia en el trabajo con los grupos de interés.

Mejorar la gestión de incidencias describiendo con detalle el plan de actuación para cada caso.

Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de vulneración de los Derechos Humanos.

Puesto que la empresa ocasionalmente colabora con proveedores procedentes de países en vías de desarrollo, los riesgos asociados son:

- la retribución baja del proveedor o la imposibilidad de éste de recibir la retribución acordada debido a la complejidad de los trámites burocráticos de su país.
- la baja calidad del servicio prestado por el proveedor a causa de subcontratación de terceros.

La acciones que ya se llevan realizando para minimizar los riesgos descritos son:

1. El proceso de selección de proveedor basado en recomendaciones, titulaciones obtenidas, experiencia y referencias demostrables, tests previos al trabajo a realizar. igualmente, siguiendo la normativa fiscal española, se le requiere al proveedor la presentación del Certificado de Residencia Fiscal con el fin de evitar la doble fiscalización y a la vez asegurarse el cumplimiento de obligaciones fiscales en el país de residencia del proveedor lo cual es relevante para este Principio.



- 2. La retribución se efectúa de conformidad con la legislación vigente en ambos países y utilizando sistemas ya probados y con comisiones transparentes: Paypal o Moneybookers principalmente. En caso de realizarse el pago por transferencias internacionales, se pretende informar al máximo tanto al proveedor, como saberlo la propia empresa, de las comisiones efectuadas por los bancos que, en caso de ser copnsiderables, son asumidas por la entidad.
- 3. Las tarifas de colaboración se acuerdan mutuamente plasmándose por escrito en un Pedido de Compra (PO) oficial quedando de este modo fijado el honorario estipulado así como otras condiciones (plazo de entrega, herramientas a utilizar, plazo y modo de pago).
- 4. La comunicación es directa y por ello, clara y transparente: se realiza utilizando principalmente email, skype, o teléfono.

OBJETIVOS PARA EL PRÓXIMO AÑO:

- 1. Incluir la información sobre RSE en los contratos con los proveedores.
- 2. Ampliar el conocimiento de la propia empresa y de sus proveedores sobre las comisiones bancarias de cada país, puesto que actualmente, al tratarse de bancos extranjeros, sigue siendo escasa la información de cómo se aplican las comisiones en tales países.
- 3. Sigue siendo pendiente el objetivo de exponer por escrito y de manera visible a los posibles proveedores el sistema de selección de la empresa de los proveedores de tales países.

Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

La empresa cumple con la legislación vigente en la materia y con los convenios aplicables al respecto.

Siguiendo nuestra política de transparencia y comunicación abierta, nuestros empleados son informados al detalle en el tema de la legislación laboral. Igualmente, al tratarse de una microempresa, la comunicación es sencilla y de fácil acceso para todos, lo cual favorece el conocimiento y la resolución de posibles dudas.



Igualmente, el despacho jurídico asesor de la empresa, está al servicio y accesible a cualquier empleado de la misma, donde los empleados pueden recibir asesoramiento en la materia laboral y resolver las dudas que tengan.

Objetivos para el próximo año:

- 1. Mantener la política actual de comunicación bidireccional, transparencia y fácil acceso a la información.
- 2. Crear la encuesta de satisfacción para los proveedores de la empresa.

Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Las condiciones de trabajo se rigen por el contrato suscrito entre el empleador y el empleado. Actualmente entre nuestros empleados no existen situaciones mencionadas. Sin embargo, la empresa siempre ha mantenido una política de flexibilidad en relación con el horario y conciliación familiar: al empleado nunca se le ha negado la necesidad de asistir a la consulta médica, de ausentarse en el puesto por motivos personales; todo esto no cambia la situación laboral del empleado.

La empresa igualmente practica el teletrabajo y valoración del trabajo por su volumen y no por las horas físicas en la oficina.

Objetivos: En el futuro, cuando la plantilla dentro de la oficina sea mayor, se pretende introducir jornada más conciliadora familia-trabajo por medio de la introducción de jornadas intensivas en



turnos de mananas y tardes, con descanso de 1 hora para comer. Igualmente seguiremos potenciando el trabajo por objetivos y el teletrabajo. Este objetivo sigue siendo vigente para el próximo año.

Cabe destacar que actualmente los empleados pueden disponer de la opción de jornada intensiva acordando entre todos el turno de cada persona para poder mantener la oficina abierta en el horario de atención al Cliente.

Igualmente, y éste es el objetivo principal para el próximo año en relación con este principio, se está redactando un esquema transparente de retribuición que, siendo conforme a la legislación y convenios propios, pretenderá fomentar aún más la cultura de trabajo por objetivos, el teletrabajo y la flexibilidad laboral, sin renunciar, por supuesto, lo establecido por la ley.

De este modo se pretende precisamente que todos salgan ganando, tanto el empleado, el Cliente como la entidad.

En el futuro, cuando la cantidad de empleados de la empresa sea considerablemente mayor y por ello, la comunicación pueda verse entorpecida, la entidad tendrá que cuidar aún más la comunicación abierta y tener registro de expedientes por acoso, abuso o intimidación.

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Nuestra actividad de traducción conlleva mínimos riesgos en este sentido y cumple con la legislación vigente al respecto.

No contamos con la posibilidad de trabajo infantil.

No obstante, nuestra actividad de la traducción requiere de colaboración con traductores extranjeros, algunos de los cuales residen en países en vías de desarrollo.

Los requisitos de colaboración con los traductores garantizan la imposibilidad de trabajo infantil:

El traductor ha de tener formación de grado superior para poder ejercer. El no tenerla supondría la imposibilidad de realizar el trabajo (traducciones de índole técnica, financiera, etc.).

El traductor posee títulos correspondientes verificables, para poder ejercer.

El traductor ha de poder emitir una factura oficial donde se reflejan, entre otras cosas, sus datos personales.



Igualmente, el Certificado de Residencia fiscal presentado por el colaborador excluye la posibilidad de utilizar a menores.

En vista de lo arriba explicado, consideramos imposible la existencia del trabajo infantil en nuestra cadena de suministro.

En cuanto a acciones realizadas por Lingua Franca para contribuir a la erradicación del trabajo infantil, la entidad colabora con UNICEF y Periodismo Humano (realizando aportaciones anuales en calidad de socio), entidades que defienden la protección de los menores y colaboran con la erradicación del trabajo infantil.

Cabe destacar en en el transcurso del año anterior, se ha hecho una donación de un frigórifico extra grande y la cantidad de 150euros al banço de Alimentos de Almería, lo cual podría ser considerado como colaboración con una entidad con especial senzibilización a la infancia. Se ha donado otra cantidad igual a MSF.

Sigue siendo vigente el **objetivo** de ampliar la colaboración con más ONGs dedicadas a los niños.

Otro **objetivo** a considerar es la posibilidad de realización de acciones sociales relacionadas con la infancia, al menos 1 al año.

Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Cada día nuestra entidad trata con Clientes extranjeros, con lo cual la descriminación por raza de los Clientes y de los propios empleados sería incompatible con la empresa en sí.

Nuestra actividad se fija únicamente en la actitud y en las competencias propias del trabajo a la hora de colaborar/ contratar al personal.



Este año hemos cumplido el objetivo marcado en el informe anterior creando otro puesto de trabajo. Actualmente la persona contratada se encuentra en período de formación y a media jornada. Las condiciones de trabajo ofrecidas se rigen por el contrato laboral que, a su vez, cumple con el convenio colectivo y la legislación vigente.

Igualmente, este año se está llevando a cabo la reforma de las instalaciones para la creación del aula de formación prevista en el informe del año pasado. Éste era el segundo objetivo marcado en el informe anterior.

Asimismo, la empresa participa actualmente en el programa ICARO de las administraciones públicas (en colaboración con las universidades) para la selección justa del personal demandante del primer empleo, ofreciendo actualmente dos puestos de prácticas con la intención de la posterior contratación de dos personas más.

La accesibilidad a las instalaciones cumple con la normatíva vigente, igualmente, nuestra actividad no impide la contratación de personas con discapacidad.

En nuestra web está expuesto el código ético de la empresa de manera explicita y concreta: http://www.linguafranca.es/es/Traductores-Jurados-5compromisos

También, en la web de la empresa exponemos nuestra política de colaboración con los traductores: http://www.linguafranca.es/es/Traductores-Felices

objetivos para el año que viene:

Creación de dos puestos más de empleo. Jornada completa para la persona que está actualmente a jornada media.

Formación (al menos, dos actividades al año) para los empleados.

Creación de un sistema de remuneración que, sin perjuicio a lo estipulado por la ley, permita mayor conciliación familiar y a la vez mayor remuneración basada en la productividad.



Principio 7

Las entidades deberán mantener el enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Alrededor de la mitad del papel utilizado en la oficina es certificado y ecológico. La empresa dispone de contenedores de separación de residuos en la oficina, los usan todos los empleados. Fomentamos la utilización del transporte público y de paseos andando a los lugares dentro de la ciudad de El Ejido. Se utilizan bombillas de bajo consumo y la tecnología nueva (LED, A+).

Los equipos antiguos han sido donados o vendidos en el mercado de segunda mano. No se tiran. Se reciclan los cartuchos de las impresoras. La empresa utiliza facturas electrónicas.

La empresa colabora esporádicamente con la ONG Survival que defiende los pueblos indígenas y la preservación del hábitat de éstos.

Lingua Franca dispone de un poster de sensibilización relacionado con el medio ambiente, colocado en la oficina.

Las facturar impresas de la entidad (que se imprimen en papel reciclado) contienen igualmente un mensaje de sensibilización para animar a los grupos de interés a usar el papel reciclado.

Objetivo para el próximo año:

Incrementar en 25 las horas de formación del personal en relación al medio ambiente.

Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Nos comprometemos a mantener, promover y desarrollar nuestra política de reutilización, reducción y reciclaje.

Igual que en el año anterior, seguimos realizando numerosas acciones con el fin de disminuir nuestro impacto en el Medio Ambiente: separamos los residuos, reciclamos los cartuchos, utilizamos el papel reciclado, donamos los equipos tecnológicos antiguos, utilizamos



tecnologías de bajo consumo, disponemos de material de sensibilización dentro de la oficina y en la web.

Este año en Lingua Franca hemos reducido el consumo de luz en alrededor de 20% por no haber utilizado el A/A en verano ni la calefacción en invierno.

La obra que se está realizando actualmente prevé la colocación de suelos de tarima reforzada para no tener que usar la calefacción.

Objetivos: Seguiremos en esta línea siempre.

Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- 1. Alrededor de 80 % de nuestras facturas es electrónico.
- 2. Utilizamos la tecnología LED en el alumbramiento/pantallas de ordenadores.

La difusión se produce principalmente a través del blog, redes sociales y de la propia página web, con lo cual la inversión es mínima.

Igualmente, los materiales de sensibilización que tenemos en la oficina y los impresos en las facturas en papel, tienen un coste muy reducido.

Objetivos: Utilización y máximo aprovechamiento de las nuevas tecnologías de ahorro. Mantener la sensibilización por vías electrónicas, redes sociales de la empresa, puntos de contacto con los grupos de interés.



Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La entidad cumple con lo establecido por la ley en relación a la fiscalidad, protección de datos, derecho laboral.

Apostamos por la transparencia en sus procesos relacionados con los Clientes, proveedores y empleados:

- tenemos una clara política en la web:
 http://www.linguafranca.es/es/Traductores-Jurados-5compromisos
 http://www.linguafranca.es/es/Traductores-Jurados-Peter
- Lingua Franca está adherida a la entidad "confianza online",
 https://www.confianzaonline.es/empresas/linguafrancatraducciones.htm
- La empresa cumple con la normatíva en la materia de protección de datos de carácter personal:

https://www.agpd.es/portalwebAGPD/ficheros_inscritos/titularidad_privada/resultado_privada_resumen-ides-idphp.php?cfichero=3WbfVl9r5iyimSvRlcPGXA%3D%3D

Los aspectos fiscales de la empresa se llevan de manera transparente. Se adjunta el certificado de la Agencia Tributaria.

Todos los Clientes tienen a su disposición la página web con la política expuesta en ella. Cada presupuesto que se entrega dispone de la información sobre los procesos de la empresa, de manera transparente y clara.

La comunicación diaria y el reducido número de empleados hace posible la divulgación del código de conducta al 100%.

Al igual que los clientes, todos los proveedores, antes de iniciarse la colaboración, son informados sobre los requisitos de la entidad en este sentido.



El objetivo marcado en el informe anterior, de crear las políticas de relaciones con los grupos de interés por escrito, se está llevando a cabo dentro del manual corporativo de la empresa.

El objetivo parta el próximo año es seguir desarrollando dicho manual hasta llegar a describir todos y cada uno de los provesos de la empresa, inluyendo el de actuaciones y modo de actuar en los casos con riesgo de corrupción, extorsión o soborno.

Otro objetivo es obtener la certificación ISO 9001 de los procesos de la empresa que confiamos, contribuirá a mayor transparencia y claridad de los mismos.