



Cerdá | 50 years growing together



memoria de  
**SOSTENIBILIDAD**  
2 0 2 2

**03** Carta del CEO

**46** Cuestiones ambientales

**05** Sobre la memoria

**59** Cuestiones relativas al personal

**100** Información relativa a la sociedad

**07** Modelo de negocio

**91** Respeto a los derechos humanos

**109** Información proveedores y subcontratistas

**33** Análisis de materialidad

**98** Lucha contra la corrupción y el soborno

**111** Sobre nosotros



## CARTA DEL CEO

*En Cerdá creemos que las mejores empresas del mundo son las mejores empresas para el mundo. Por eso trabajamos para construir una cultura empresarial sostenible, hoy la Sostenibilidad ya no es una opción, es un nuevo modelo de negocio basado en tres pilares fundamentales el medioambiental, el económico y el social, en el que basamos nuestra estrategia.*

*2022 ha sido un año en el que la incertidumbre geopolítica, la crisis de los fletes y el aumento de la inflación han convivido con la celebración de nuestro 50 aniversario, la obtención del certificado Great Place To Work y un aumento de la plantilla del 40 %.*

*Somos muy conscientes de que una empresa es tan buena como lo son las personas que la conforman.*

*Este año desde el departamento de sostenibilidad, se ha puesto el foco en el concepto de empresa saludable desarrollando una serie de acciones en las que se ha priorizado la salud emocional y física del equipo, creando "Cerdá Te Cuida".*

*Un proyecto en el que se incluyen iniciativas en diversas áreas como: los "lunes de fruta", tratamientos de fisioterapia, sesiones de yoga, así como talleres y charlas de sensibilización para una alimentación consciente y saludable.*

*En materia de sostenibilidad hemos avanzado en la consecución de nuestro plan estratégico adhiriéndonos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desarrollando acciones que contribuyen a cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*

*Seguimos trabajando para ofrecer a nuestros clientes productos 100% licenciados, servicios y herramientas que les ayuden a rentabilizar su negocio, al tiempo que calculamos nuestra huella de carbono, consumiendo recursos procedentes de nuestras instalaciones de energías renovables como la geotérmica y la fotovoltaica.*



*Desde hace más de 2 décadas Cerdá cuenta con la certificación de calidad ISO 9001, y durante el 2022, hemos obtenido la certificación en Gestión Ambiental ISO 14001, actualizando nuestra política de calidad a una política de calidad y medioambiente.,*

*Como he comentado anteriormente, Artesanía Cerdá, obtuvo este año la certificación Great Place to Work, , esta certificación se obtiene tras el diagnóstico realizado a la organización, en el que se desveló la especial valoración que el equipo hace del clima laboral familiar y los valores de la compañía.*

*El trato recibido independientemente del cargo que se ocupa en la empresa, la relación personal, igualitaria y cercana que se vive dentro de la empresa, junto a las condiciones laborales que favorecen la conciliación laboral gracias a la flexibilidad horaria y el teletrabajo han sido también otros aspectos de la organización muy valoradas por las personas que forman parte de Cerdá.*

*Hemos seguido trabajando en el proyecto estratégico que recogemos en esta memoria, fomentando en todas las áreas de Artesanía*

*Cerdá una conciencia sostenible, poniendo en marcha del Plan de Igualdad, de acuerdo con la normativa en vigor.*

*Como parte de la estrategia de los próximos años, pondremos el foco en el desarrollo de varios proyectos vinculados al ecodiseño, analizando el ciclo de vida de nuestros productos y apostando por proveedores con valores sostenibles , y estamos trabajando para la consecución del certificado de residuo cero así como la certificación FSC, para lograr tener una mejor trazabilidad de nuestros embalajes.*

*Trabajaremos como no, para garantizar el crecimiento sostenido de nuestra actividad, la continua evolución digital de nuestro equipo y como venimos haciendo hasta ahora, preocuparnos y ocuparnos por las personas que forman parte de Cerdá, para junto a nuestros clientes, proveedores, licencias y socios seguir creando Life's Little Moments.*

*Cerdá...*

*¡Hasta el infinito y más allá!*

**Thibault Wery**



## NUESTRO COMPROMISO

Artesanía Cerdá, en su compromiso con la transparencia ha elaborado la Memoria de Sostenibilidad de 2022, informe que abarca la información relativa en materia de sostenibilidad y que reúne de forma integrada datos sobre los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés, con la Sociedad y con el Medio Ambiente, de la misma forma, esta memoria supone afianzar nuestro compromiso de seguir avanzando en nuestro plan estratégico y de que nuestras acciones tengan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Para la divulgación de esta información, Cerdá ha tomado como referencia el marco, Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, en su versión GRI Standards.

Esta memoria representa la evolución, los resultados y la situación de la organización, junto con una descripción de los principales riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta.

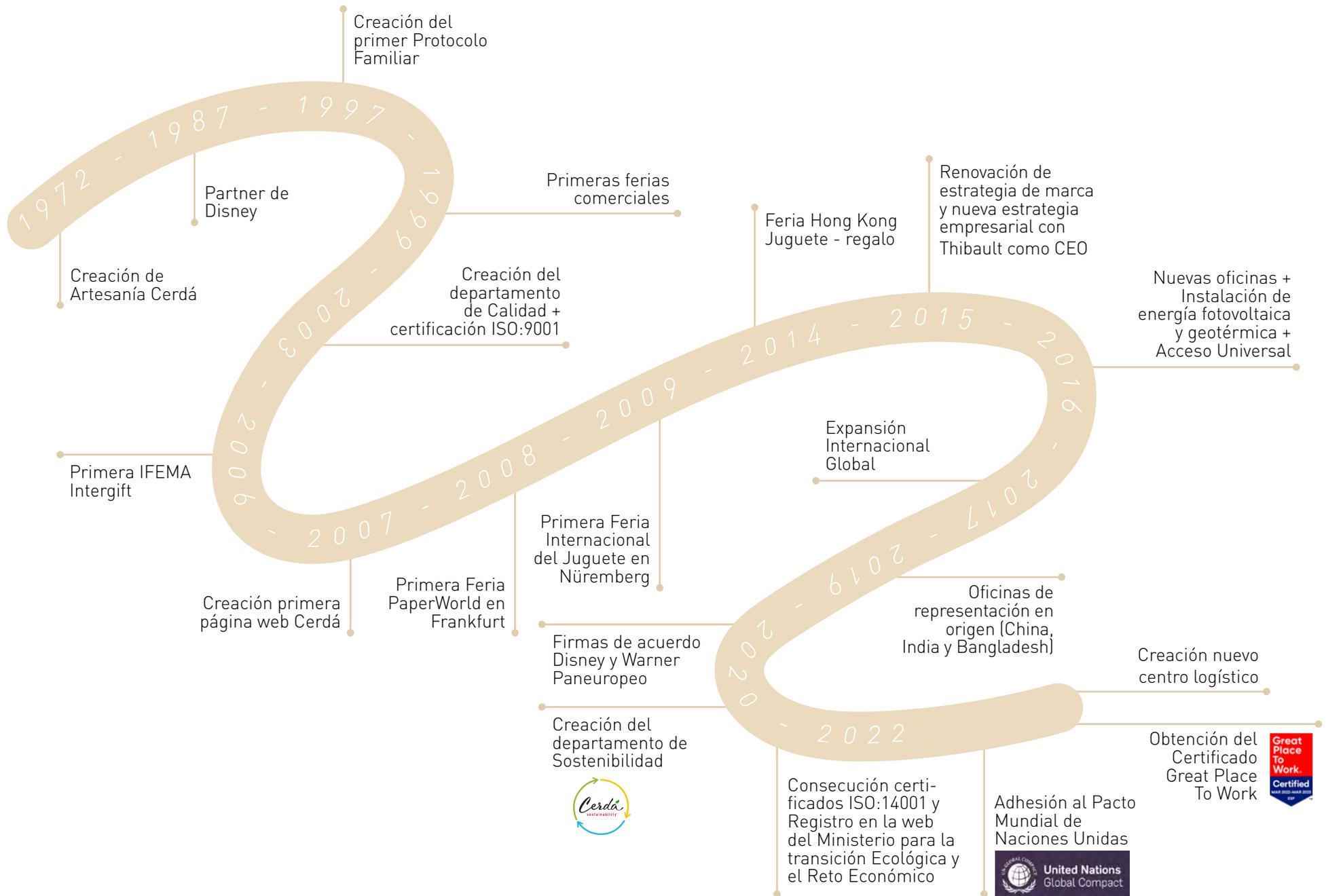
## SOBRE LA MEMORIA

La memoria de Sostenibilidad supone la sistematización, en un documento público, de los criterios, compromisos y actividades de la organización en materia de Sostenibilidad, en su triple dimensión: **económico-financiera, social y medioambiental** e incluye tanto contribuciones positivas como negativas.

Los objetivos de la memoria de Sostenibilidad 2022 de Artesanía Cerdá son los siguientes:

- » Compartir los compromisos de la organización en materia de Sostenibilidad.
- » Rendir cuentas y ser transparente.
- » Atender las demandas y expectativas de la sociedad.
- » Disponer de información de comportamiento medioambiental, sobre el bienestar del personal y nuestra contribución a la sociedad que nos rodea, para mejorar.
- » Estudiar la evolución de los resultados en materia de Sostenibilidad a lo largo el tiempo.

La Memoria incluye las acciones más destacadas en materia de Sostenibilidad que se han desarrollado desde Artesanía Cerdá durante 2021 y en las distintas dimensiones utilizando para valorarlas una serie de indicadores cualitativos y cuantitativos.





SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

NEGOCIO

# MODELO DE NEGOCIO



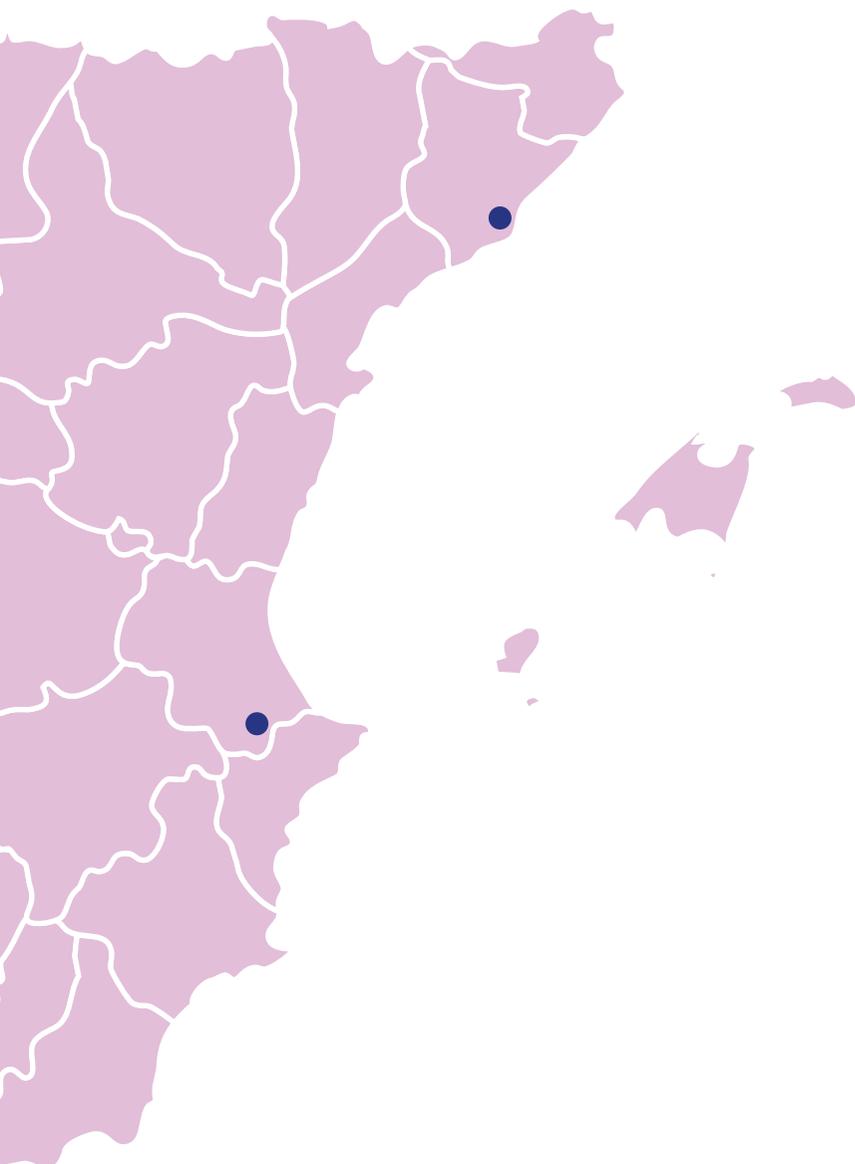


## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN (GRI 102-01)

Artesanía Cerdá es una empresa familiar creada en 1972, con 50 años de trayectoria empresarial hoy en día la actividad de la empresa dista mucho de la de sus orígenes, 50 años que han transcurrido, innovando y adaptándose a las necesidades de sus clientes y del mercado, Cerdá, hoy, es una organización dedicada al diseño y la gestión de la producción de mochilas y bolsas, calzado, prendas textiles, complementos infantiles y juveniles y productos para mascotas con marca propia o bajo licencia.

Desde 2019, Artesanía Cerdá forma parte del grupo empresarial Cerdágroup, grupo integrado por las sociedades: Artesanía Cerdá, Funtastic Trade y Supermoments (GRI 102-5).





Dispone de diferentes sedes:

- Oficina Central, y almacenes, situados en la población de L'Olleria, 46850 en Valencia (España), (GRI 102-3) concretamente en el polígono del industrial Carrascot con dirección en Calle dels Artesans, número 1, donde se encuentran la mayoría de nuestros equipos:
  - Dirección
  - Product development
  - El equipo de Calidad
  - Digital Bussines
  - Equipo de Ventas
  - Customer Success and Experience
  - People and Talent
  - Departamento de Sostenibilidad
  - Marketing
  - Equipo de compras
  - Showroom
  - Y almacenes centrales hasta finales de Junio, que se traslada a las nuevas instalaciones en la calle de Vímen nº 38 del mismo polígono industrial en la localidad de L'Olleria. (GRI 102-4).
- Y las Oficinas de Barcelona, en la calle Plató 6-1, donde se encuentran otro equipo de diseñadores, de compras y ventas.



## NUESTRA MISIÓN CORPORATIVA

# CON 50 AÑOS DE EXPERIENCIA

## Y MÁS DE 35 AÑOS COMO LICENCIATARIA



de marcas de entretenimiento mundialmente reconocidas como Disney, Marvel, Lucas Films, Warner Bros, Nickelodeon o Universal, en Artesanía Cerdá desarrollamos toda una gama de productos diseñados para el disfrute de toda la familia. Ropa, mochilas, calzado, accesorios y complementos, pensados para el público infantil y también para el adulto.

Consolidándonos como una empresa de referencia en un gran número de países de Europa, con nuestra actitud y profesionalidad trabajamos para que nuestra oferta genere una experiencia única, dando lugar a ese pequeño instante de felicidad al que se refiere nuestro "slogan".



SOBRE LA  
MEMORIA

MODELO DE  
NEGOCIO

ANÁLISIS DE  
MATERIALIDAD

CUESTIONES  
AMBIENTALES

CUESTIONES  
RELATIVAS  
AL PERSONAL

RESPECTO  
A LOS DERECHOS  
HUMANOS

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN  
Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN  
RELATIVA A LA  
SOCIEDAD

INFORMACIÓN  
PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS

SOBRE  
NOSOTROS

NUESTRA MISIÓN CORPORATIVA ES

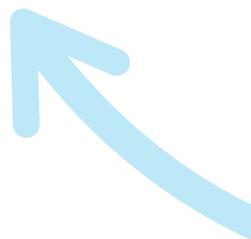
crear pequeños  
momentos de felicidad

*CON NUESTRA ACTITUD Y PROFESIONALIDAD TRABAJAMOS  
PARA QUE NUESTRA OFERTA GENERE UNA EXPERIENCIA ÚNI-  
CA, DANDO LUGAR A ESE PEQUEÑO INSTANTE DE FELICIDAD.*



- VALORES
- MISIÓN
- VISIÓN
- ESTRATEGIA
- PROPUESTA DE VALOR
- NUESTROS PRODUCTOS
- GOBERNANZA

### CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

### VALORES

#### MISIÓN

Los valores definen cómo la organización quiere actuar, comportarse, qué caminos quiere seguir y cuáles no. Es el concepto estratégico que delimita a los demás.

#### VISIÓN

#### ESTRATEGIA

Desde 1972 **las ganas, la alegría y la ilusión** por lo que hacemos nos han convertido en la gran familia que somos hoy, 50 años de experiencias, de vivencias y de pequeños momentos que van conformando la historia de Cerdá.

#### PROPUESTA DE VALOR

Con la experiencia, hemos aprendido que **una empresa es tan buena como lo es el equipo que la forma.**

Por eso, ponemos nuestra energía en crear un ambiente de trabajo **cercano, honesto y transparente** para que el talento, la actitud y el conocimiento de cada persona del equipo Cerdá, crezca y se desarrolle haciendo de los pequeños momentos de la vida, un lema.

#### Valores organizativos de Artesanía Cerdá

Estos son los valores que Pepe Cerdá, Fundador y presidente de Artesanía Cerdá, ha sabido transmitir a su familia y a su negocio y son el referente de comportamiento ético de la empresa con todos sus grupos de interés, entre ellos, el personal que la integra.

Todos ellos hacen que Artesanía Cerdá sea una empresa en la que resulta agradable trabajar.

#### NUESTRA ACTITUD:

- Preocupación por la calidad
- Innovadores
- Previsores a la hora de trabajar



#### NUESTRA PROFESIONALIDAD:

- Iniciativa
- Espíritu emprendedor
- Pasión por nuestro trabajo



#### NUESTRA FORMA DE SER:

- Honrados
- Familiares
- Cercanos
- Humildes





SOBRE LA  
MEMORIA

MODELO DE  
NEGOCIO

ANÁLISIS DE  
MATERIALIDAD

CUESTIONES  
AMBIENTALES

CUESTIONES  
RELATIVAS  
AL PERSONAL

RESPECTO  
A LOS DERECHOS  
HUMANOS

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN  
Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN  
RELATIVA A LA  
SOCIEDAD

INFORMACIÓN  
PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS

SOBRE  
NOSOTROS

**“UNA EMPRESA ES TAN  
BUENA COMO LO ES EL  
EQUIPO QUE LA FORMA.”**

ALMACÉN  
WAREHOUSE  
OFICINAS ALMACÉN  
WAREHOUSE OFFICE





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

### VALORES

### MISIÓN

### VISIÓN

### ESTRATEGIA

### PROPUESTA DE VALOR

### NUESTROS PRODUCTOS

### GOBERNANZA

La Misión explica el negocio al cuál se dedica la compañía definiendo, "¿Qué necesidad trata de satisfacer?", "¿A quién se dirige?", "¿Cómo lo realiza?"

# AYUDAR

A LOS PROFESIONALES DE LA  
DISTRIBUCIÓN A AUMENTAR SUS  
INGRESOS Y SU RENTABILIDAD  
a través de la creación y comercialización de  
productos licenciados y servicios vinculados.



## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS

GOBERNANZA

La visión es una aspiración, un ideal y una dirección.  
Define el futuro deseado por nuestra compañía.

**SER UNO DE LOS LÍDERES  
DE LA DISTRIBUCIÓN B2B  
DE PRODUCTOS LICENCIA-  
DOS EN EUROPA**

**Siendo uno de los socios clave de  
los propietarios de las marcas,  
fruto de una experiencia de uso y  
de marca relevante en los consu-  
midores finales.**





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS

GOBERNANZA

## SOMOS 100% LICENCIADOS

Trabajamos con marcas con licencia como Disney, Marvel, StarWars, Nickelodeon... y otras franquicias para ofrecer productos que cumplen con las garantías y los compromisos exigidos por las marcas en cuanto a materiales, fabricación y acabados que otros productos genéricos no tienen.





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS

GOBERNANZA

## MULTISERVICIO

Centrados en las necesidades especiales del mercado B2B almacenamos todos los productos en nuestras instalaciones de más de 22.000 m2 ofreciendo un **stock permanente** para cubrir cualquier necesidad especial.

Hemos desarrollado servicios para facilitar la vida de nuestros socios:

**El Retail Support** ofreciendo a nuestros clientes herramientas de marketing, ayudándoles a que conozcan mejor las propiedades de las marcas y poniendo a su disposición recursos visuales, implantaciones en tienda y de técnicas de venta para que puedan mejorar la experiencia de los usuarios en sus tiendas.

**Integración digital con nuestro catálogo y servicios online.** Ponemos a disposición de nuestros clientes minoristas y tiendas online una ficha completa de cada artículo, hasta más de 100 campos en 5 idiomas y recursos gráficos de cada referencia para que la información en el comercio electrónico de nuestros clientes sea coherente y atractiva con imágenes del producto y sus detalles.

Orientación a los clientes y ofreciendo nuestro servicio exclusivo **on demand** para hacer de su idea una realidad, ayudándoles a aumentar su rentabilidad con productos únicos para su negocio.

## MULTITARGET

Desarrollamos nuestras colecciones pensando en que disfruten los productos toda la familia: desde **bebés, niñas y niños, adolescentes, adultos y ¡hasta las mascotas!**

## MULTICATEGORÍA

Ponemos a disposición de nuestros clientes una amplia gama de productos exclusivos que les permitan diferenciarse de la competencia. **Ropa, zapatos, accesorios de belleza, mochilas...** y muchas categorías más con diseños de personajes de moda como: Harry Potter, Spiderman, Minnie, Patrulla Canina, Peppa Pig...





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS

GOBERNANZA



OFRECEMOS SOLUCIONES FLEXIBLES QUE SATISFACEN LAS NECESIDADES DEL PROFESIONAL DE LA DISTRIBUCIÓN.



## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

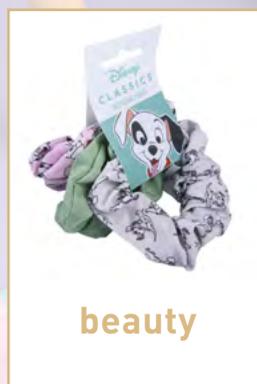
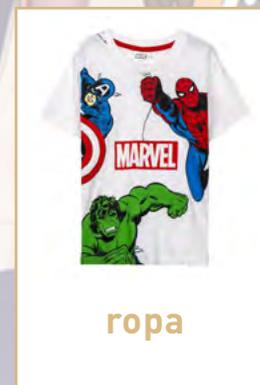
ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA

Tenemos una gran variedad de productos los cuales agrupamos por categorías:





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

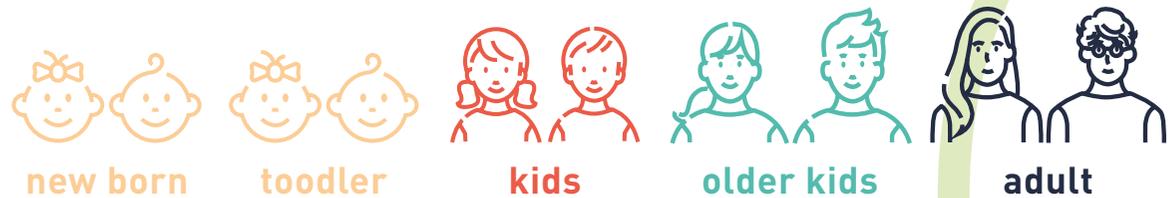
ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA

Dentro de estas categorías los productos están destinados a diferentes públicos en función de la edad, nosotros los clasificamos de la siguiente manera:

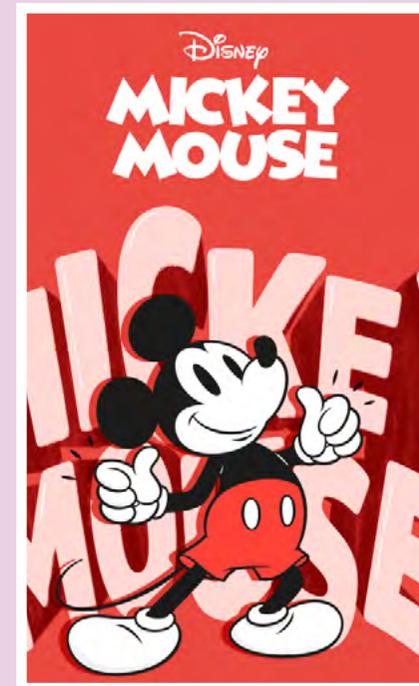
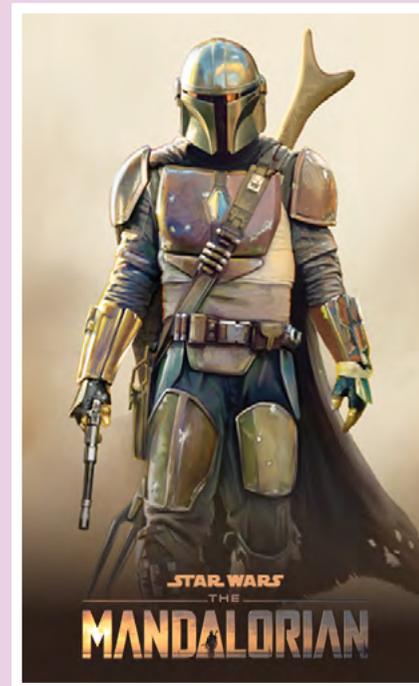
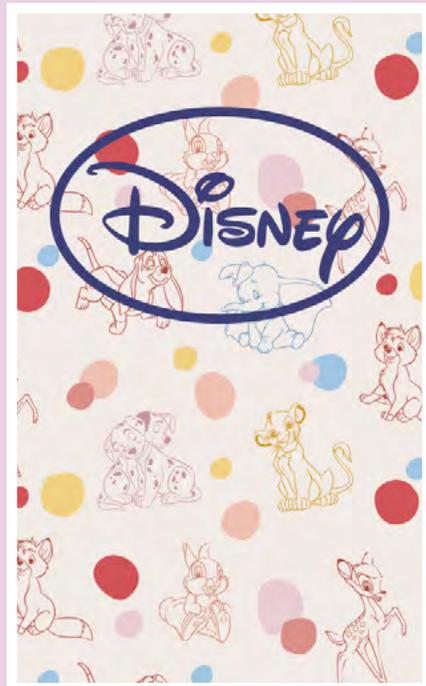


Todos estos productos los trabajamos con grandes licencias mundialmente conocidas, como Disney, Marvel, Lucas films, Nickelodeon, Warner, DC comics, entre otras muchas más, y de las cuales desarrollamos varias de sus propiedades ...





Todos los personajes clásicos y de tendencia tienen cabida en la gama de productos que se desarrollan en Artesanía Cerdá.





SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

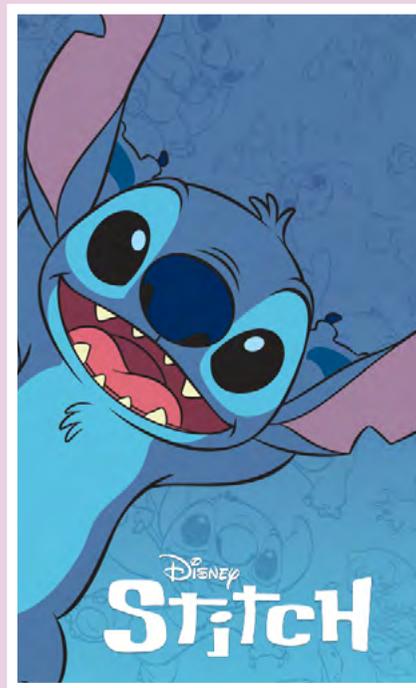
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA



Artesanía Cerdá cuenta con la certificación ISO 9001:2015 norma que certifica nuestro sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro de este sistema, la identificación de riesgos y oportunidades de la organización se realiza mediante un DAFO cuya conclusión fue el Plan Estratégico 2021-2024, plan con 11 proyectos estratégicos, que definen las líneas de actuación sobre las que derivan los planes de gestión de cada departamento, los cuales se ponen en común y se revisan cada cierto tiempo para garantizar, la consecución de los objetivos definidos, en 2022 seguimos poniendo el foco en los proyectos vinculados a **sostenibilidad y ecodiseño**, al crecimiento sostenido de nuestra actividad, a la continua evolución digital de nuestro equipo y nuestros procesos, la conciliación laboral y familiar.

Y a finales de este año 2022, aparte de preocuparnos y ocuparnos por las personas que forman parte de Cerdá, ponemos foco en nuestros clientes y damos inicio a un proyecto crucial para nuestro negocio.





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA

## CUSTOMER JOURNEY

El CJ es una **representación visual** del camino que realiza el cliente desde el inicio o incluso antes de su relación hasta que deja de serlo, dividiendo en etapas y vivencias ese camino y detallando información relevante en cada uno de estos pasos que nos ayude a conocer mejor a nuestros clientes, todo ello desde una **visión cliente** y única.



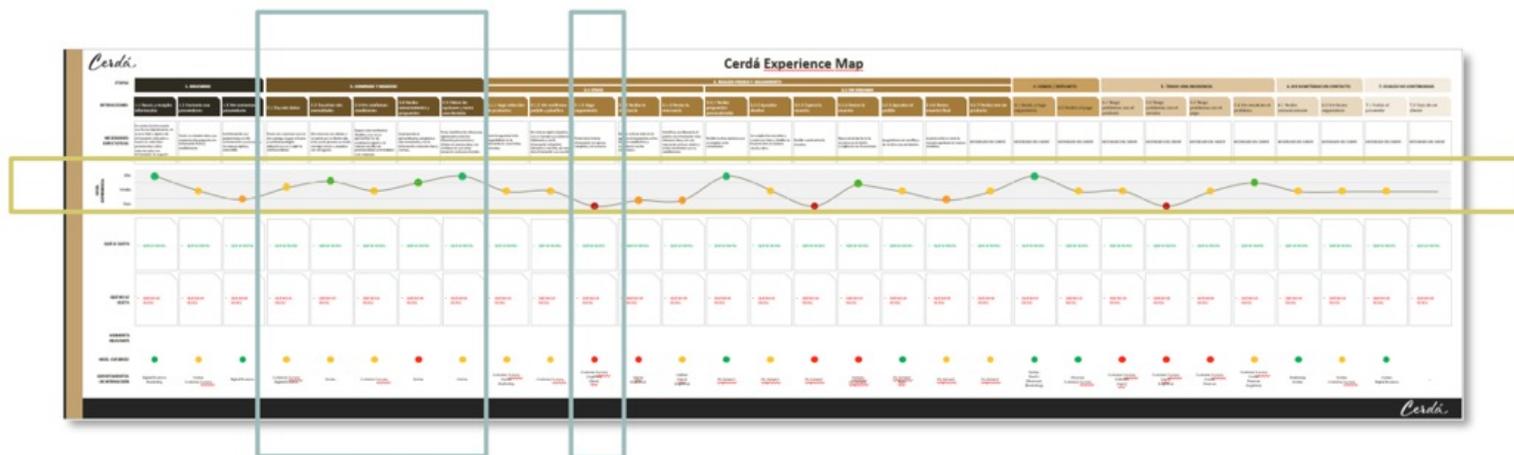


### LECTURA HORIZONTAL

Nos permite visualizar de manera **general** lo que ocurre a lo largo de la relación de un cliente en los diferentes elementos del Customer Journey: el nivel de experiencia en general, satisfactores e insatisfactores en conjunto, esfuerzo...



*Esta lectura es más estratégica, nos ayuda tener una visión global de lo que ocurre.*



### LECTURA VERTICAL

Nos permite entrar al **detalle** de lo que ocurre en una interacción o una etapa del Customer Journey para alcanzar un conocimiento más en profundidad.



*Esta visión es más útil a la hora de actuar para aplicar acciones, innovar o estimar impactos.*



En 2022, se ha estado trabajando con el CJ y ya se han planteado los planes de gestión de 2023 en torno a este para visualizar donde estamos impactando en la experiencia cliente, y se van a aplicar las acciones definidas a lo largo del 2023.



## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA

Durante este último año y comprometidos con la Sostenibilidad, también nos hemos certificado en la

### Norma ISO 14001:2015

Esta Norma Internacional, al igual que otras Normas Internacionales, no está prevista para incrementar ni cambiar los requisitos legales de una organización.





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

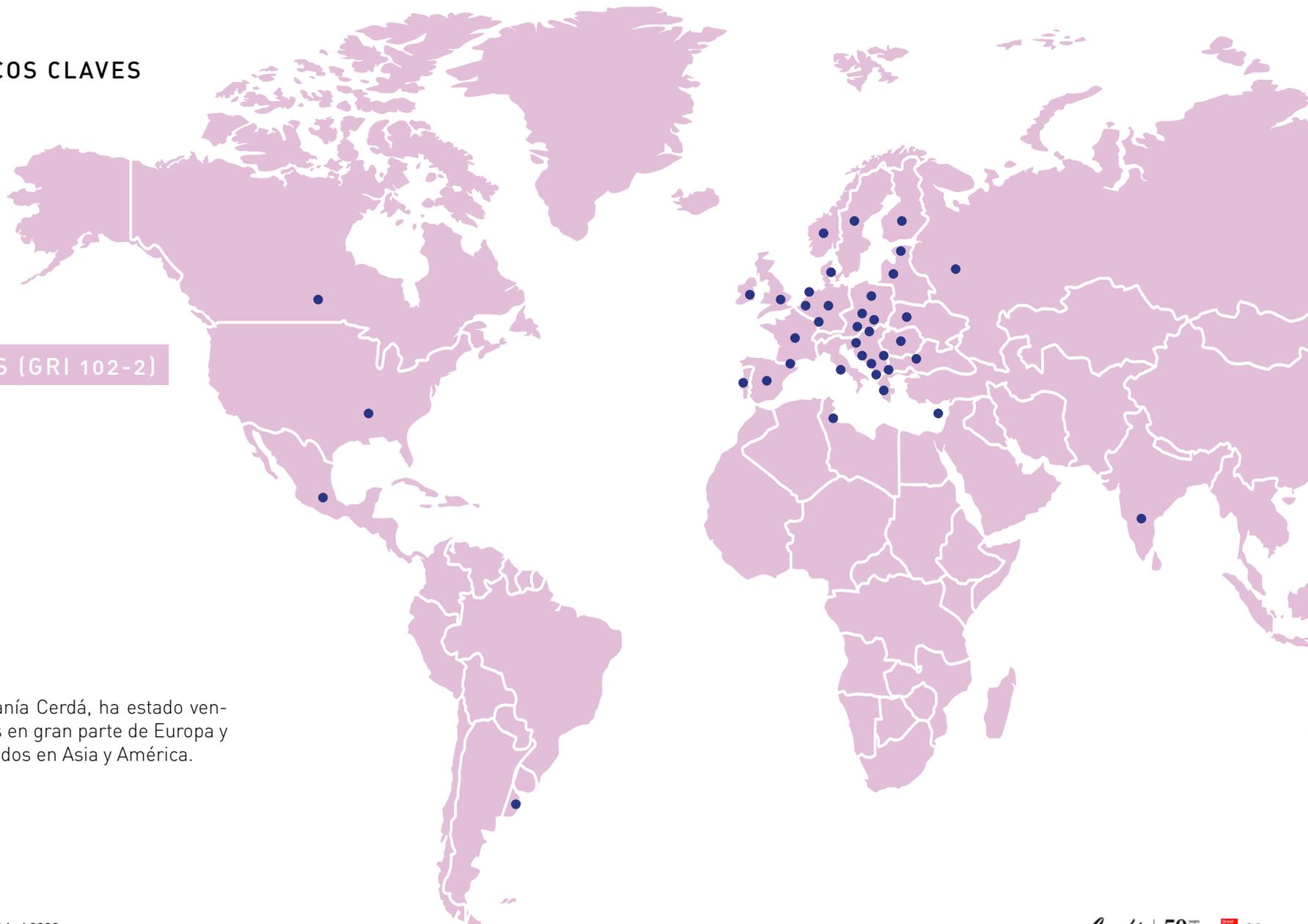
VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA



Durante 2022, Artesanía Cerdá, ha estado vendiendo sus productos en gran parte de Europa y se han abierto mercados en Asia y América.



## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA

Tenemos clara la importancia de **participar en ferias para poder expandirnos y crecer**, por ello en la medida de lo posible asistimos cada año a ferias Licensing y exposiciones personalizadas en puntos estratégicos de la península para acercar nuestro showroom a nuestros clientes. Estas ferias ponen en manifiesto los gustos del consumidor, las tendencias y otros conceptos que consideramos clave para nuestro negocio.

En 2022, hemos asistido a interzoo en Nuremberg, Cosmoprof y Big Buyer en Bologna, Toys Milano, Feria de las licencias en Las Vegas y en Londres.





## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS (GRI 102-2)

GOBERNANZA

50 AÑOS EN EL MERCADO

MÁS DE 50 LICENCIAS Y MÁS DE 10 CATEGORÍAS DE PRODUCTO

35 AÑOS PARTNER DE DISNEY

100 EMPLEADOS DE MEDIA EN 2022

PRESENCIA EN MÁS DE 75 PAISES

MÁS DE 1500M<sup>2</sup> DE ALMACÉN LOGÍSTICO

MÁS DE 1400 CLIENTES ACTIVOS EN 2022

MÁS DE 1439 REFERENCIAS VENDIDAS EN 2022

4360 LÍNEAS PREPARADAS EN UN DÍA



## CONCEPTOS ESTRATÉGICOS CLAVES

VALORES

MISIÓN

VISIÓN

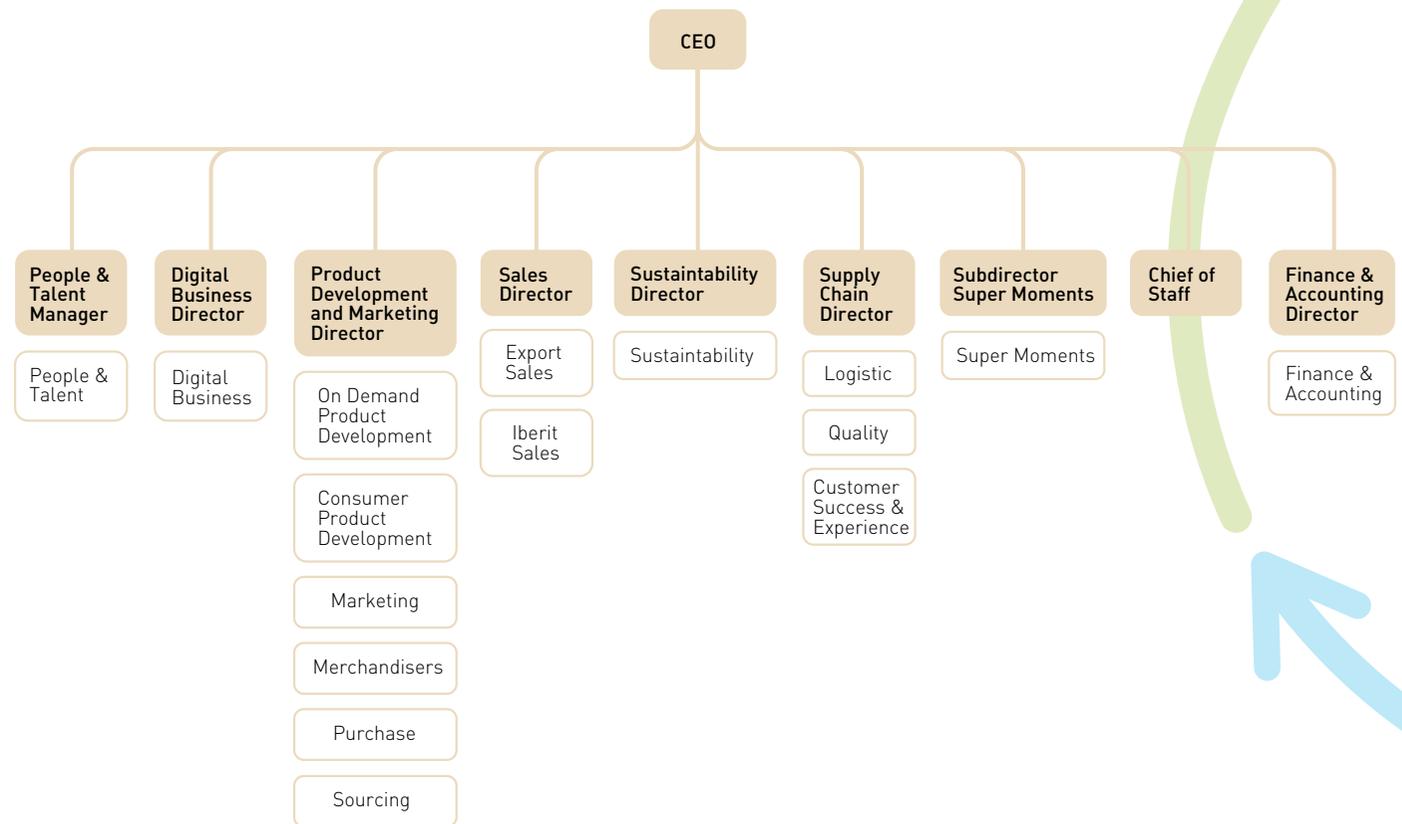
ESTRATEGIA

PROPUESTA DE VALOR

NUESTROS PRODUCTOS

GOBERNANZA

A continuación, se muestra la estructura organizativa de Artesanía Cerdá:





SOBRE LA  
MEMORIA

MODELO DE  
NEGOCIO

ANÁLISIS DE  
MATERIALIDAD

CUESTIONES  
AMBIENTALES

CUESTIONES  
RELATIVAS  
AL PERSONAL

RESPECTO  
A LOS DERECHOS  
HUMANOS

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN  
Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN  
RELATIVA A LA  
SOCIEDAD

INFORMACIÓN  
PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS

SOBRE  
NOSOTROS

MATERIALIDAD

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD





Tomando como referencia recogida en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, hemos realizado un análisis de materialidad partiendo del análisis del contexto e identificación de partes interesadas, con el objetivo de identificar aquellos asuntos relevantes en materia de sostenibilidad y que serán los prioritarios a la hora de plasmarlos y divulgarlos en el presente documento.

Para ello, se ha seguido el siguiente esquema de trabajo:

### IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

Analizar el contexto de sostenibilidad para la identificación de los principales impactos y riesgos que pueden afectar a la organización en materia de sostenibilidad.

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

En base a la información obtenida sobre la percepción de los grupos de interés, tomando en cuenta el grado de importancia de cada uno y los impactos sociales, ambientales, y económicos de la organización.

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Llevar a cabo un análisis, dentro de la organización, de los resultados derivados de la identificación y priorización de asuntos y evaluar cuáles son los más relevantes.



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

En primer lugar, hemos llevado a cabo una identificación de los **asuntos materiales** a través de la revisión de diversas fuentes bibliográficas, informes de referencia en el sector, reuniones con los responsables de departamentos y análisis de los datos recogidos a través de los diferentes mecanismos de los que se dispone. El objetivo de esta fase es llevar a cabo una identificación basada en información relevante para la organización y sus grupos de interés que se recogen en dichas fuentes bibliográficas de referencia en la materia.

Estos son los documentos sobre los que hemos basado la identificación de asuntos:

Estándares específicos definidos por GRI (Global Reporting Initiative).

Memorias de sostenibilidad, memorias de Reporting de información no financiera, memorias de RSC de Organizaciones similares a ARTESANÍA CERDÁ.

Documentación interna de la organización para la recogida de datos a incluir en el informe.

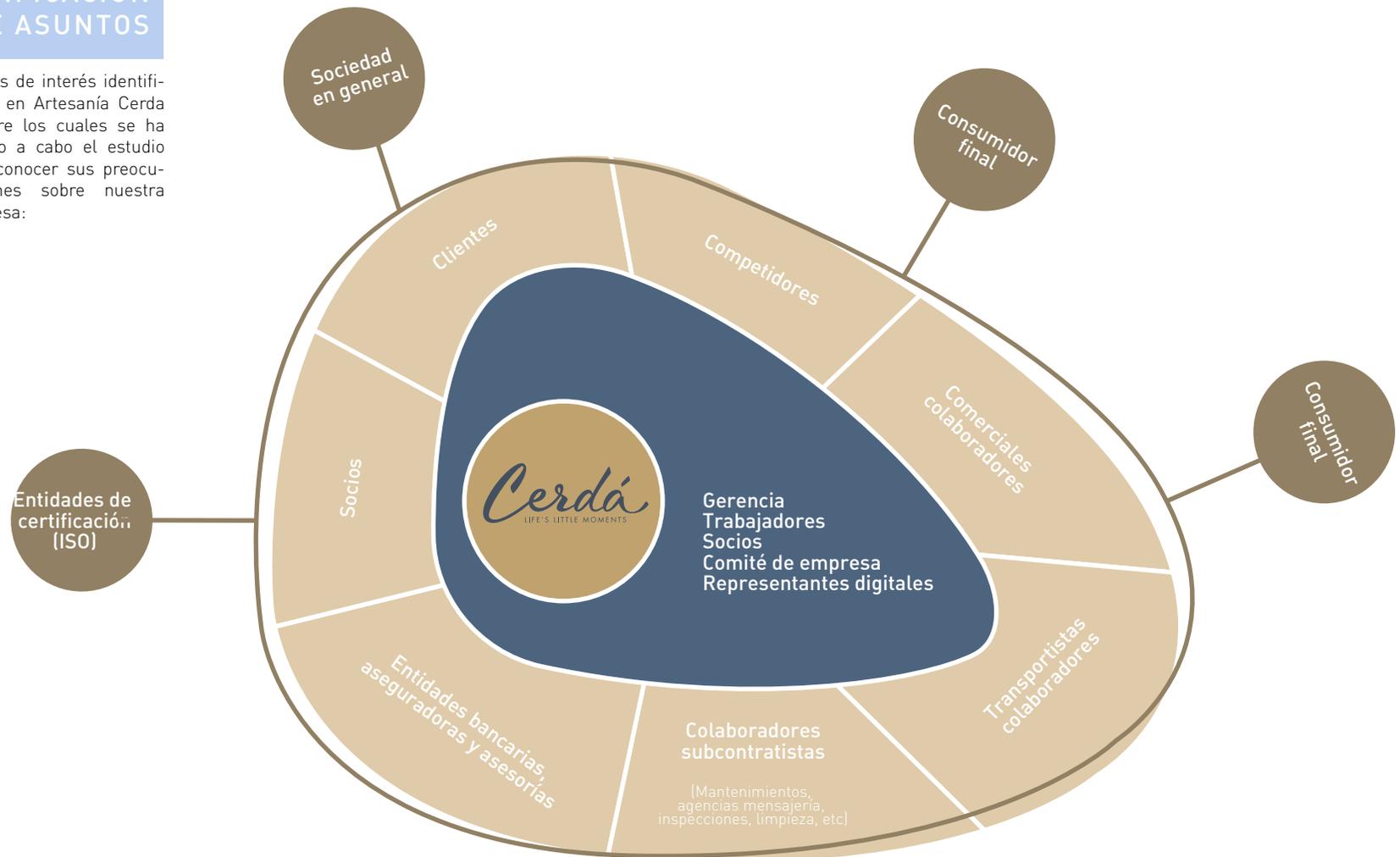


## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Grupos de interés identificados en Artesanía Cerdá y sobre los cuales se ha llevado a cabo el estudio para conocer sus preocupaciones sobre nuestra empresa:





## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Mostramos a continuación el resumen de los requisitos y expectativas de cada una de las partes interesadas de Artesanía Cerdá:

| PARTE INTERESADA                             | REQUISITOS Y EXPECTATIVAS de nuestras partes interesadas   | DONDE SE RECOGEN / VÍAS DE COMUNICACIÓN   |
|--|--|---|
| <b>GERENCIA</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de información</li> <li>• Crecimiento económico y balance positivo</li> <li>• Ampliación cartera de clientes y fidelización</li> <li>• Cohesión de toda la empresa</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con Gerencia</li> <li>• Revisión del Sistema por la Dirección (Acta)</li> <li>• Objetivos estratégicos</li> <li>• Actuaciones informales con los colaboradores.</li> </ul> |
| <b>SOCIOS</b><br>(Consejo de Administración) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de información</li> <li>• Crecimiento económico y balance positivo</li> <li>• Ampliación cartera de clientes y fidelización</li> <li>• Cohesión de toda la empresa</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con Gerencia</li> <li>• Revisión del Sistema por la Dirección (Acta)</li> <li>• Objetivos estratégicos</li> <li>• Actuaciones informales con los colaboradores.</li> </ul> |
| <b>TRABAJADORES</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral y económica</li> <li>• Conciliación familiar</li> <li>• Desarrollo de la carrera profesional</li> <li>• Reconocimiento del trabajo</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Formación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio Laboral</li> <li>• Contrato Laboral</li> <li>• P03 Gestión P&amp;T y del conocimiento</li> <li>• Reuniones y entrevistas</li> <li>• Mail, WhatsApp</li> </ul>               |
| <b>REPRESENTACION SINDICAL</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen clima Laboral</li> <li>• Respeto y cumplimiento de la normativa laboral</li> <li>• Estabilidad laboral y económica</li> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Formación</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones Sindicales</li> <li>• Contacto continuo con Dirección</li> </ul>   |
| <b>PROVEEDORES</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los plazos de pago</li> <li>• Mantener la homologación</li> <li>• Requisitos del servicio a prestar</li> <li>• Cumplimiento de las condiciones contractuales</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de colaboración</li> <li>• P07 Compras y Evaluación Proveedores</li> <li>• Recogida de incidencias</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>                                 |



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

| PARTE INTERESADA                              | REQUISITOS Y EXPECTATIVAS de nuestras partes interesadas  | DONDE SE RECOGEN / VÍAS DE COMUNICACIÓN   |
|---|---|---|
| CLIENTES                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Especificaciones del producto/servicio (precio, flexibilidad, confort, seguridad, diseño, plazo de entrega)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos</li> <li>Presupuestos</li> <li>Objetivos e indicadores</li> <li>Atención Continuada</li> <li>Cuestionarios de satisfacción</li> <li>Recogida de quejas y reclamaciones</li> <li>P06 Gestión Comercial</li> <li>P08 Gestión Logística</li> <li>P09 Desarrollo Nuevos Productos</li> </ul> |
| COMPETIDORES                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estar a la última en tecnología, productos, certificados, etc</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento del sector (Benchmarking por parte de Gerencia)</li> <li>Pertenencia a asociaciones</li> </ul>  |
| COLABORADORES EXTERNOS                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos del servicio a prestar</li> <li>Cumplimiento de las condiciones contractuales</li> <li>Estabilidad laboral y económica</li> <li>Reconocimiento del trabajo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de colaboración</li> <li>Reuniones</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>   |
| TRANSPORTISTAS COLABORADORES                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos del servicio a prestar</li> <li>Cumplimiento de las condiciones contractuales</li> <li>Estabilidad laboral y económica</li> <li>Reconocimiento del trabajo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de colaboración</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>  |
| ENTIDADES BANCARIAS, ASEGURADORAS Y ASESORIAS | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento y pago de las condiciones bancarias, de pólizas ...</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Póliza de seguros</li> <li>Contratos bancarios</li> <li>Reuniones</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>   |



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

| PARTE INTERESADA                         | REQUISITOS Y EXPECTATIVAS de nuestras partes interesadas   | DONDE SE RECOGEN / VÍAS DE COMUNICACIÓN  |
|--|--|--|
| <b>SOCIEDAD EN GENERAL</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de empleo</li> <li>• Respeto legislación ambiental, laboral, etc</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de nueva incorporación</li> <li>• Certificación de sistemas de gestión, publicación de misión, visión, valores.</li> <li>• Blog</li> <li>• Canal de Youtube</li> </ul>   |
| <b>CONSUMIDOR FINAL</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación en el uso previsto</li> <li>• Estética / Apariencia</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Novedades en tendencias</li> <li>• Cumplimiento de las Garantías</li> <li>• Productos Sostenibles</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y gestión de los requisitos de producto, especificaciones de uso y validación.</li> <li>• P09 Desarrollo de nuevos productos</li> </ul>  |
| <b>GOBIERNOS Y ENTIDADES REGULADORAS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los requisitos legales</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y cumplimiento de requisitos legales</li> <li>• Registro Requisitos Legales</li> <li>• Disposición de licencias y permisos para la actividad</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul> |
| <b>ENTIDADES DE CERTIFICACION (ISO)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de normas relativas al uso de la marca.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones del uso de la marca facilitadas por la entidad de certificación.</li> </ul>   |



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

### EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Del anterior estudio, hemos extraído una serie de asuntos materiales para Artesanía Cerda. El análisis de materialidad determina 13 asuntos relevantes para la compañía y para sus grupos de interés.

Por tanto, se trata de una herramienta clave de cara a identificar los asuntos que constituyen las prioridades en sostenibilidad:

- » Son **más críticos** para la continuidad del negocio de Artesanía Cerda.
- » Son **relevantes** para los grupos de interés.
- » Son **capaces de suponer una transformación** en términos de desempeño ambiental, social, de buen gobierno, etc.



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

## EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

### IMPORTANCIA: Grupos de interés

|       |      |       |                 |
|-------|------|-------|-----------------|
| alta  |      | 6-7   | 1-2, 3-4, 5, 13 |
| media |      | 8, 12 | 9, 10-11        |
| baja  |      |       |                 |
|       | baja | media | alta            |

### CLIENTES

1. Nuevas exigencias por parte de los clientes, sobre todo referentes a la sostenibilidad de nuestros productos.
2. Disponer de las certificaciones necesarias para la actividad: ISO 9001, ISO14001.

### PLANTILLA

3. Cuidado y respeto por el medio ambiente, la salud y la seguridad.
4. Estabilidad en el empleo, cultura de trabajo de integración de beneficios no financieros adicionales.

### SOCIOS

5. Cumplir con la visión estratégica de Artesanía Cerda y el plan estratégico definido.

### PROVEEDORES

6. Aumento del rango y volumen de las compras.
7. Contratos a largo plazo.
8. Información sobre las recomendaciones e instrucciones de Aprovisionamiento (proveedor, evaluación de proveedores, puntualidad, calidad de entregas, certificados del producto/servicio).
9. Negocio con organización sostenible.

### SOCIEDAD

10. Interacción con la comunidad y su entorno más cercano, contribución a asociaciones/ actividades que se realicen en L'Olleria y alrededores.
11. Invertir en organizaciones que apoyan y enriquecen las vidas de los demás.
12. Respeto por la diversidad y la inclusión.

### ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

3. Cumplimiento legal y normativo.



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

## EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

La materialidad de los asuntos depende del cruce entre la información recopilada de las anteriores fuentes bibliográficas y los principios en los que se basa la filosofía de Artesanía Cerda y las líneas de trabajo de la Empresa, especificadas en el anterior punto.

La priorización de los asuntos se ha realizado a partir de un doble análisis de fuentes de información teniendo en cuenta dos dimensiones:

### interna

Relevancia para  
Artesanía Cerdá

Partiendo del contexto organizacional de Artesanía Cerda se revisan las fuentes bibliográficas, focalizando el análisis en el estudio de las priorizaciones de los asuntos materiales.

### externa

Relevancia para  
los grupos de interés  
de Artesanía Cerdá

Partiendo del contexto organizacional de Artesanía Cerda se revisan las fuentes bibliográficas, focalizando el análisis en el estudio de las priorizaciones de los asuntos materiales.



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

## IMPORTANCIA\_ ARTESANÍA CERDÁ

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

Basado en los anteriores análisis, la priorización de los asuntos materiales realizada arroja los siguientes resultados, de los 13 asuntos relevantes se priorizan los siguientes:

## EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

13

### Cumplimiento legal y normativo

Debido a nuestra actividad y al sector al que pertenecemos, Artesanía Cerda tiene el objetivo de mantener la imagen de seriedad y de Empresa con todos los requisitos legales cumplidos, para ello, se realiza un exhaustivo seguimiento de los requisitos legales a cumplir, evitando así, cualquier incumplimiento o sanción.

5

### Cumplir con la visión estratégica de Artesanía Cerda y el plan estratégico definido

Desde Artesanía Cerda se implica a toda compañía en el cumplimiento de su visión estratégica y del plan estratégico definido. Para ello se realiza un despliegue de este a todos los Departamentos a través del control de gestión, realizándose un seguimiento del avance a través de los cuadros de mando de la empresa.

3

### Cuidado y respeto por el medio ambiente, la salud y la seguridad

El respeto por el medio ambiente, la salud y la seguridad son de los aspectos de más importancia y de mayor riesgo para la empresa, por ello, se tienen establecidas y se revisan continuamente las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de dichos riesgos.



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

### PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

#### IMPORTANCIA\_ ARTESANÍA CERDÁ

## EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

4

### Estabilidad en el empleo, cultura de trabajo de integración de beneficios no financieros adicionales

La estabilidad en el empleo es uno de los ejes fundamentales del plan estratégico, por ello, se ha apostado por la participación en proyectos como Great Place to Work, beneficios sociales, Cerda te cuida, etc.

1

### Nuevas exigencias por parte de los clientes, sobre todo referentes a la sostenibilidad de nuestros productos.

Desde el año 2000 se inicia el camino de dar confianza, seguridad y fiabilidad, tanto a los clientes, proveedores y empleados, a través de sistematización de los procesos de trabajo con el fin de garantizar la Calidad en nuestros productos y servicios, bajo la norma ISO9001.

2

### Disponer de las certificaciones necesarias para la actividad: ISO 9001, ISO14001.

En el 2022, se ha incorporado al sistema de trabajo de la compañía los conceptos de gestión medio ambiental, a través de la certificación bajo la norma ISO14001:2015.



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

## PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

## EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

En este sentido, Artesanía Cerda ha iniciado en el 2022 el camino hacia el diseño y la producción de productos más sostenibles, donde se está realizando un análisis de ciclo de vida de los productos con el objetivo de buscar un elevado de grado de sostenibilidad de los mismos.

ALTO GRADO DE  
SOSTENIBILIDAD



SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

**CUESTIONES AMBIENTALES**

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

AMBIENTALES

# CUESTIONES AMBIENTALES





## CONTAMINACIÓN Y CAMBIO CLIMÁTICO

En Artesanía Cerdá apostamos por el medio ambiente y la responsabilidad social. Creemos que es labor de todos aportar nuestro granito de arena y contribuir para que el mundo sea un lugar más sostenible y justo.

En Cerdá tenemos una gran conciencia por el medio ambiente, por ello, llevamos años realizando acciones que tienen como fin reducir el impacto ecológico de nuestra empresa.

En 2022 no hay constancia de ningún incumplimiento medioambiental, por tanto, **la organización declara su total cumplimiento con los requisitos legales** que le son de aplicación. (GRI 307 -1)

Cumplimos con la Ley 37/2003, de 17-11-2003 (RCL 2003\2683), del Ruido en lo referente a la evaluación y **gestión del ruido ambiental**, debido a que por nuestro modelo de negocio nos movemos en niveles sonoros dentro de los permitidos en todas nuestras sedes.

**Tampoco contaminamos lumínicamente** ya que el alumbrado del que disponemos queda en el interior de nuestras instalaciones, y el alumbrado exterior está debidamente diseñado y orientado para proyectar la luz hacia el suelo, evitando ocasionar este tipo de contaminación.

Para la mejora del esparcimiento de nuestros colaboradores en las oficinas centrales, se ha apostado por la **creación de una zona ajardinada** y de recreo con bastantes árboles pertenecientes a especies de la zona, como moreras, arces y olivos.

Para seguir mejorando en nuestra apuesta por el medio ambiente, hemos decidido diseñar y crear, para el año 2023, **un catálogo totalmente digital** de nuestros productos, la presentación de estos se realizará de forma virtual a través de los diferentes dispositivos digitales ofrecidos.

Gracias a las medidas medioambientales anteriormente citadas, Artesanía Cerdá **está incidiendo positivamente en la conservación de su entorno** y, además, permite a sus trabajadores que su actividad laboral no dañe el medioambiente y ayude a conservarlo.

Las buenas prácticas derivan no solo en tener una mayor conciencia ambiental, si no que, además aportan valores y beneficios tanto para sus trabajadores como para la empresa en sí.

¿COMO  
HACEN  
LAS  
PRÁCTICAS  
AMBIENTALES



- GESTIÓN CONTAMINACIÓN ACÚSTICA
- GESTIÓN CONTAMINACIÓN LUMÍNICA
- MEJORA DEL ENTORNO
- GESTIÓN DE RESÍDUOS



## ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

En Artesanía Cerdá trabajamos con un **gestor de residuos autorizado**.

En 2022 hemos producido un total de 24.170 Kg de residuos de papel y cartón.

Por otra parte, también reutilizamos los pallets con los que transportamos la mercancía, generalmente los pallets que utilizamos son pallets europeos. (GRI 306-2)



## USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Desde Artesanía Cerdá llevamos años realizando acciones que tienen como fin reducir el impacto ecológico de nuestra empresa y, entre otras acciones medioambientales llevadas a cabo, remodelamos nuestro sistema energético para obtener energía geotérmica y solar.

Hasta la fecha,

# SOMOS UN EJEMPLO DE EMPRESA SOSTENIBLE

y perseguimos el objetivo de conseguir que nuestra huella de carbono tenga el menor impacto posible.

A través de la **implantación de paneles solares y sistemas energéticos basados en la geotermia**, esperamos contribuir a la reducción del cambio climático.

En Cerdá tenemos un profundo respeto por la naturaleza, y queremos dejar a las generaciones futuras un mundo más limpio y cuidado.

Por medio de estas instalaciones se consigue gran cantidad de **energía limpia**, la cual es utilizada por la compañía evitando usar la red eléctrica y favoreciendo al medio ambiente.

Contando con ambas energías renovables, solar y térmica, en 2022 Cerdá llegó a una cuota de Autoconsumo del 100%, lo que supuso aparte de un ahorro económico, unas 22'4T menos de emisión de CO2 a la atmósfera.

En 2021, se inicia el proceso de implantación del **Sistema de Gestión Ambiental** basado en la UNE EN ISO 14001-2015.

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

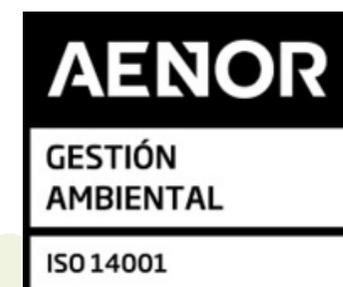
Esta norma específica requisitos que permiten que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.



Un enfoque sistemático a la gestión ambiental puede proporcionar información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante:

- » La protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos.
- » La mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.
- » El apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- » La mejora del desempeño ambiental.
- » El control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida.
- » El logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado.
- » La comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes.

Y desde mayo de 2022 , Artesanía Cerdá cuenta ya con la certificación ISO 14001-2015.





## CONSUMO ENERGÍA GEOTÉRMICA

En Artesanía Cerdá estamos comprometidos con la lucha contra el cambio climático y es por ello que contamos con dos instalaciones de energías renovables, además de una instalación de energía geotérmica, que permite calentar y refrigerar las nuevas oficinas con el mínimo consumo de electricidad de la red.

(GRI 305-1, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 305-2)

Para aprovechar el calor del interior de la tierra, la empresa cuenta en sus instalaciones con **7 pozos de 150 metros de profundidad**.

Gracias a este sistema, se bombea agua hasta estos pozos conocidos como “pozos de inyección” y se filtra a las grietas de las rocas, que están a una temperatura muy alta. El agua filtrada se convierte en vapor y en su camino a la superficie, es usado para que los generadores eléctricos funcionen.

La instalación cuenta con una bomba de calor que consume electricidad de la red eléctrica y, dicho consumo, es el menor posible con la tecnología actual del mercado.

El rendimiento de la máquina real es del 538%, lo que indica que **por cada 1kWh eléctrico consumido obtenemos 5,38kWh de calor o frío**. O lo que es lo mismo, dada la demanda del edificio, **reducimos en 5,38 veces** la cantidad de energía que demandamos del exterior.



## CONSUMO ENERGÍA SOLAR

Por otra parte, y para reducir aún más el consumo de energía eléctrica del exterior se instaló **una instalación fotovoltaica de autoconsumo de 40kW de inversor y 41,04kWp de paneles**. De este modo, conseguimos reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y contribuimos de manera positiva a la sociedad y al planeta.

Mediante nuestras instalaciones de producción de energía limpia hemos producido un total de **32.045,00 kWh, de los cuales consumimos el 100%**.

Con todo ello, el consumo total de **energía eléctrica** en 2022 ascendió a **140.428 KWh** y un **23% del total de energía** consumida, ha sido energía limpia.

32.045,00 kWh  
producidos de  
energía limpia

140.428 KWh  
consumidos  
de energía  
eléctrica



## CONSUMO DE COMBUSTIBLE

En relación con el consumo y tipo de combustible que utilizan nuestros vehículos, contamos con una flota de 10 vehículos de leasing para los comerciales y directivos, por lo que cada 5 años cambiamos el vehículo para que éste sea más eficiente y contamine menos, contamos también con dos furgonetas para la distribución de mercancía entre la sede central y el almacén secundario, situado en el mismo polígono.

En 2022, toda la flota de los vehículos de Cerdá cuenta con tecnología AdBlue, por lo que estos vehículos cumplen con la norma EURO 6 para turismos, que fija los límites de emisiones de vehículos de Diesel a 80mg/ km de NOx.

En lo que respecta al consumo de combustible, el total de litros consumidos en 2022 de Diesel asciende a **21.424,86L**, es decir, un **74%** del total de combustible consumido al que se le adicionaron **147,75L de AdBlue**.

**Mientras que la gasolina supone un 25%, sumando un total de 7.304,01L.**



Con todo esto, a principios del 2º trimestre de 2022, y tras haber presentado al ministerio la calculadora con nuestros datos, se resolvió positivamente nuestra solicitud de inscripción en el **Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono**. Obteniendo el sello **CALCULO** del Ministerio para la transición Ecológica y el Reto Económico.

**Aparecemos ya en la página web del Registro**, en la que además de datos básicos acerca de la organización, se publican los siguientes datos:

- Ratio de emisiones: t CO<sub>2</sub>eq/unidad elegida por la organización, para cada uno de los alcances calculados por la organización.
- Emisiones: t CO<sub>2</sub>eq para cada uno de los alcances calculados y el total, siendo los últimos datos de emisiones calculados dentro de Alcance 1-2 : 70,80 t CO<sub>2</sub>eq.





## CONSUMO DE AGUA

En 2022, Artesanía Cerdá consumimos un total de 2.764 m<sup>3</sup> de agua en las instalaciones.

Este consumo se centra en agua de uso doméstico tanto en las oficinas como en los almacenes.

(GRI 303-1)

Toda la grifería de las instalaciones funciona con encendido y apagado instantáneo y además cuentan con un temporizador para minimizar el consumo de agua. Además nuestros vertidos no necesitan de tratamiento previo ni por la zona de vertido ni por la peligrosidad del mismo, ya que son únicamente sanitarios y se canalizan a la red de alcantarillado.

(GRI 306-1)

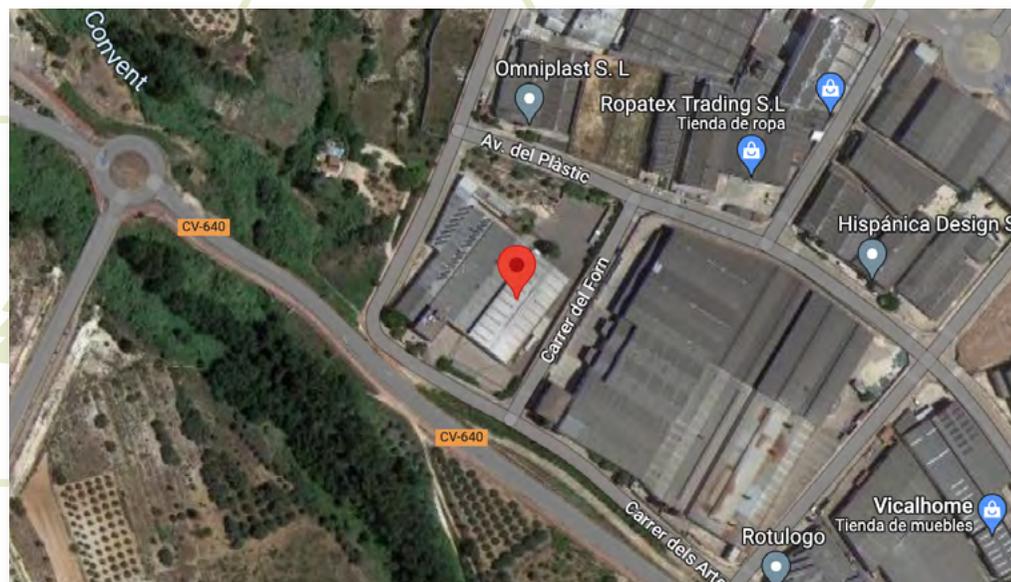




## PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

En el desarrollo de nuestra actividad no afectamos a la biodiversidad ni perjudicamos a ningún hábitat protegido debido a que nuestras instalaciones en L'Olleria se ubican en suelo clasificado como "suelo urbano" y zonificado como "urbano industrial" y en Barcelona se sitúa en "suelo urbano residencial".

Además, los vertidos que realizamos son únicamente de uso doméstico y se canalizan a la red de alcantarillado, por lo que tampoco generamos un impacto negativo en la zona natural adyacente conformada por un conjunto de barrancos en L'Olleria (GRI 306-3).





## PROVISIONES Y GARANTIAS PARA RIESGOS AMBIENTALES

Una de las medidas de las que disponemos, es contar con un seguro de responsabilidad civil con Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, s.a.

Nuestra aseguradora cubre diferentes aspectos los cuales van desde 600.000€ hasta 5.000.000€ dependiendo del interés asegurado.





SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

PERSONAL

# CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL





## NUESTRAS POLÍTICAS

### MANTENER NUESTRA CULTURA

- Respetamos a las personas que tenemos alrededor y promovemos formas de relacionarse éticas y positivas.
- Buscamos constantemente la involucración y compromiso de las personas en las acciones y decisiones de la empresa.
- Actuamos de buena fe, con transparencia y diálogo constante.
- Cumplimos nuestra palabra.
- Afrontamos con determinación y decisión todo aquello que nos proponemos.
- Somos solidarios.

En definitiva, somos una empresa humana y confiable, en la que nos importa que cada profesional pueda ser feliz.

### DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Apostamos de forma constante y continua por el desarrollo profesional de todos los miembros de la empresa. Se priorizará la promoción interna cada vez que las circunstancias lo permitan.

### ACTITUD Y ESFUERZO

Apostamos por un buen clima laboral combinado con un alto nivel de exigencia profesional. Cumplimos los plazos y los objetivos, dedicando los esfuerzos necesarios para que este cumplimiento sea absoluto.

Las personas que conformamos Artesanía Cerdá, con nuestras ideas, nuestras sugerencias y con los recursos de la empresa, nos orientamos de forma continua a la mejora de procesos, productos y servicios; nos anticipamos a los acontecimientos y planificamos nuestro trabajo.



## NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

Detrás de nuestra marca Cerdá, se encuentra un gran equipo humano, **profesionales especializados en el sector** de Licensing que hacen que todas las piezas encajen para poder crear, diseñar y distribuir nuestros productos a todos nuestros clientes.

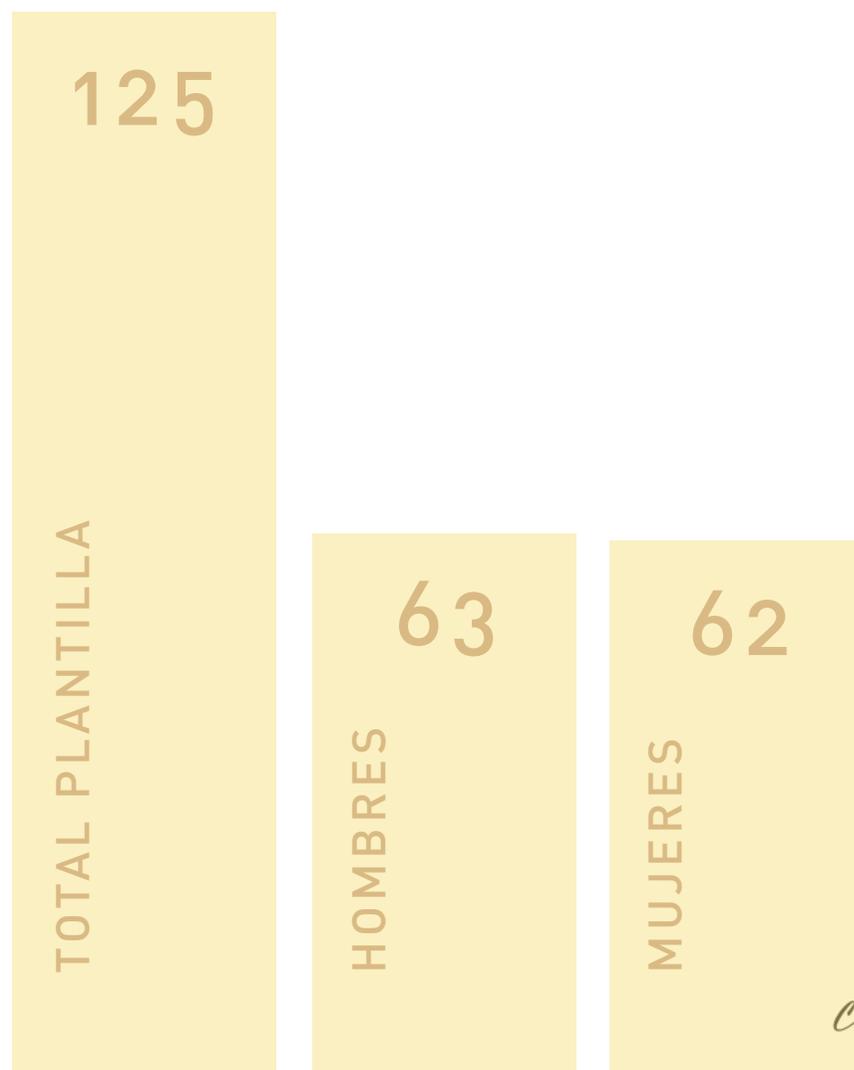


## EMPLEO

La política de Gestión de Personas y Talento (P&T) de Artesanía Cerdá, establece que, tras un contrato inicial de 6 meses, en el que se establece un periodo de prueba que varía dependiendo de la categoría profesional, si transcurrido ese periodo de tiempo la relación laboral continúa, se realiza un contrato con carácter indefinido.

Actualmente todo el personal del Artesanía Cerdá con más de 6 meses de antigüedad está contratado con un carácter indefinido con la ventaja que esto supone para su personal para acceder a créditos bancarios, contratos de alquiler, financiación de vehículos, etc.

A continuación, presentamos los datos de plantilla de Artesanía Cerdá (125 empleados), incluyendo las instalaciones en L'Olleria y en Barcelona distribuidas por sexo y rango de edad. (GRI 102-8)





**EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD Y SEXO**

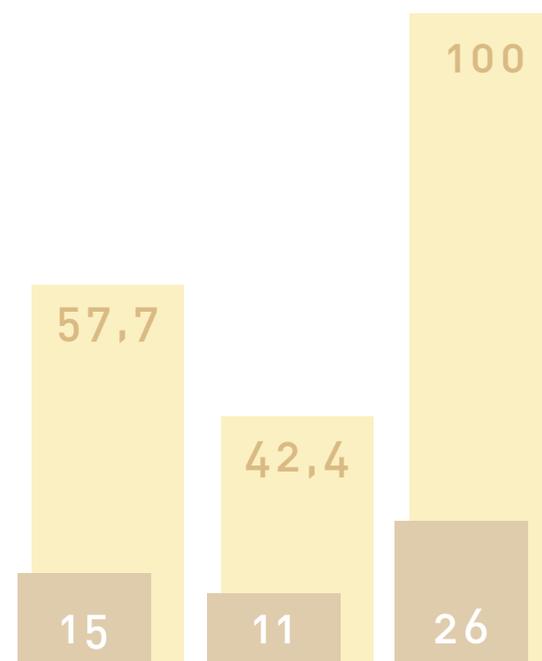
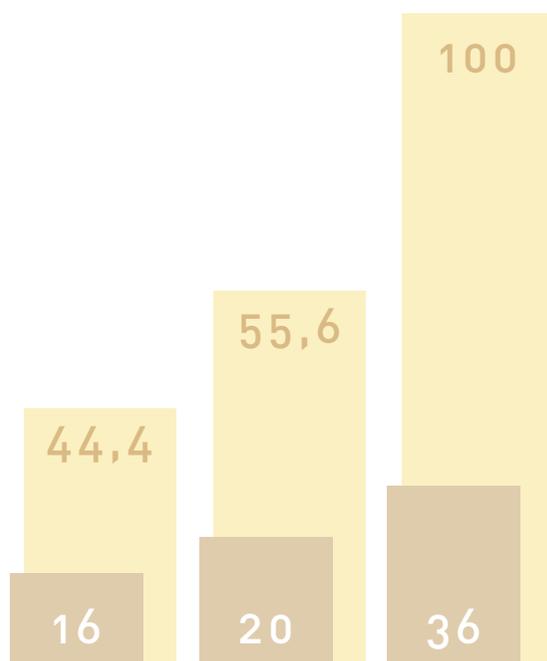
| RANGO EDAD   | TOTAL      | MUJERES   | % M        | HOMBRES   | % H        |
|--------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| 20 - 25 AÑOS | 10         | 6         | 60%        | 4         | 40%        |
| 25 - 30 AÑOS | 27         | 13        | 48%        | 14        | 52%        |
| 30 - 35 AÑOS | 26         | 13        | 50%        | 13        | 50%        |
| 35 - 40 AÑOS | 24         | 13        | 54%        | 11        | 46%        |
| 40 - 45 AÑOS | 19         | 9         | 47%        | 10        | 53%        |
| 45 - 50 AÑOS | 10         | 6         | 60%        | 4         | 40%        |
| 55 - 60 AÑOS | 9          | 2         | 22%        | 7         | 78%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>125</b> | <b>62</b> | <b>50%</b> | <b>63</b> | <b>50%</b> |



Como consecuencia de la reforma laboral aprobada el 30 de diciembre de 2021, todos los contratos realizados en Artesanía Cerdá a partir del 1 de enero de 2022 tienen carácter indefinido por lo que durante el 2022 el cien por cien de la plantilla ha sido contratada con **contratos de carácter indefinido**.

Durante el año 2022 **hemos incorporado** en nuestra plantilla a **36 personas**, en la planta de L'Olleria, 16 hombres y 20 mujeres, suponiendo una relación 44'4/55,6 %. (GRI 401-1)

Por otra parte, se han **desvinculado** de la organización **26 personas**, de las cuales 15 eran hombres y 11 mujeres, suponiendo una relación 57'7/42'3%. (GRI 401-1)





SOBRE LA  
MEMORIA

MODELO DE  
NEGOCIO

ANÁLISIS DE  
MATERIALIDAD

CUESTIONES  
AMBIENTALES

CUESTIONES  
RELATIVAS  
AL PERSONAL

RESPECTO  
A LOS DERECHOS  
HUMANOS

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN  
Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN  
RELATIVA A LA  
SOCIEDAD

INFORMACIÓN  
PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS

SOBRE  
NOSOTROS

En cuanto a los salarios, en Artesanía Cerdá se encuentran por encima de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación.

Además tenemos establecida una **política retributiva basada en el mérito**, mediante la cual, tras un periodo inicial comprendido entre los 6 primeros meses y el primer año de antigüedad en la empresa se accede a una serie de **aumentos salariales periódicos en incentivos** y objetivos basados en el mérito, el esfuerzo y el compromiso con el trabajo.

Por lo que en Artesanía Cerdá, existe la posibilidad de **mejorar tu retribución en base al esfuerzo y la implicación**, más allá de los aumentos salariales previstos por el convenio colectivo, IPC, etc.



## EMPLEADOS/AS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Actualmente, en el almacén trabaja una persona con diversidad funcional. No obstante, seguimos trabajando en colaboración con el **Proyecto Trèvol** para poder integrar a más personas en nuestra compañía, teniendo un 2.32% de empleados con diversidad funcional en la plantilla de Artesanía Cerdá.





## POSIBILIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL

En Artesanía Cerdá **se prima la promoción interna, frente a la selección/captación externa.**

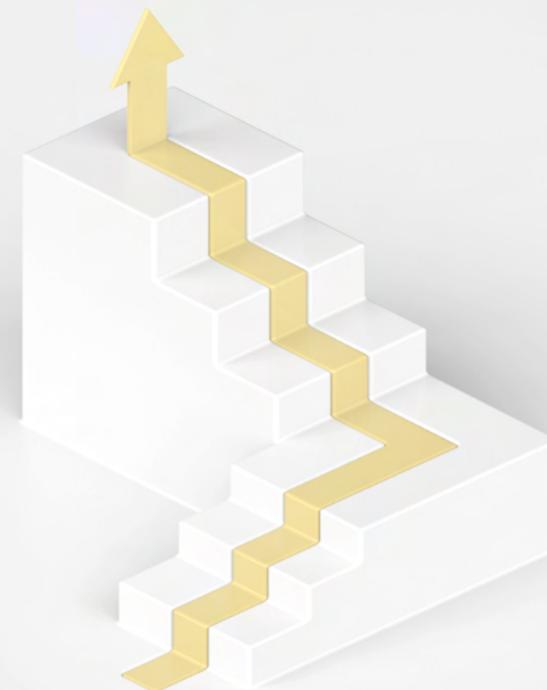
Siempre que es posible y existan candidaturas válidas y adecuadas en la organización, se opta por promocionar al personal propio antes que recurrir a profesionales externos.

Esto permite que aquellas personas que quieran desarrollar una carrera profesional en el seno de la organización puedan hacerlo, siempre dentro de las limitaciones marcadas por la propia estructura y necesidades de personal de una mediana empresa (en N.º de personas/puestos) como la nuestra.

Por ello, y dada esta limitación, también se opta por la promoción horizontal (cambio de Departamento) y por el ensanchamiento de los puestos de trabajo, dotándolos de más funciones y tareas y/o de un mayor nivel de responsabilidad.

El sistema de Evaluación de Desempeño, la supervisión y Feedback continuos de los/as Managers y Direcciones de Departamento con un modelo de gestión de PERSONAS Y TALENTO basado en la **responsabilidad individual y la confianza**, así como la **participación e innovación**, hacen posible que el personal pueda empoderarse en su puesto de trabajo sin que exista una promoción vertical, asumiendo de manera progresiva mayores responsabilidades y gozando de una mayor autonomía y poder de decisión sobre su trabajo, siempre y cuando se cumplan los objetivos de la organización.

En los últimos años hemos tenido un total de 11 promociones, 5 mujeres y 6 hombres, y en el año 2022, han promocionado a puestos de mayor responsabilidad tanto en oficinas como en almacén 10 personas, **5 hombres y 5 mujeres.**





## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONCILIACION LABORAL

En Artesanía Cerdá, tenemos establecido unos procedimientos para la planificación de los turnos de la plantilla, y para ello se tienen en cuenta, en la medida de lo posible, las peticiones de los trabajadores a la hora de poder elegir el periodo de vacaciones.

A principios de 2022 se realizó la implantación de la aplicación **FACTORIAL**, que entre otras cosas ha facilitado a los empleados la solicitud de vacaciones, días de libre disposición, la comunicación de ausencias y la entrega de la documentación relacionada con bajas laborales, asimismo ha permitido a las empleados un mayor acceso a la información corporativa y a su documentación: contratos, nominas, modelo 145, etc.

Las posibles fluctuaciones de personal durante el año se conforman con ETT.





En Marzo de 2022 se finalizó la redacción y se presentó el **Plan de Igualdad de Artesanía Cerdá**.





Disponemos también de un documento denominado “**Beneficios Sociales**” que recoge esta entre otras cuestiones.

En este documento declaramos el **respeto a la vida personal y familiar** de nuestros profesionales y promovemos la implantación de medidas de conciliación que faciliten el mejor equilibrio entre éstas y las responsabilidades laborales de mujeres y hombres.

Las medidas establecidas para mejorar la conciliación son:

**Horario flexible** para facilitar que el personal pueda adaptar dentro de lo posible su horario de trabajo a sus **necesidades personales**, además nuestro departamento de logística cuenta con horario intensivo todo el año. De esta forma se maximiza la eficiencia de la actividad y **se mejora las condiciones laborales** del equipo logístico pudiendo disfrutar de las tardes libres impulsando la conciliación familiar se tengan o no hijos a cargo.

**Jornada intensiva** en logística, durante todo el año y en las oficinas todos los viernes del año y durante los meses de junio, julio y hasta el 15 de agosto. Lo que permite una mayor posibilidad de **disfrute de tiempo** dedicado al ocio, familia, etc.

Calendario laboral que se comunica a principio de cada año en el que, aparte de los festivos nacionales y autonómicos oportunos, dependiendo del año y su coincidencia de fechas, se establecen una serie de **días de cierre** de la empresa para **disfrutar de puentes**, ampliándose así los días de descanso. Para el resto de los puentes en los que la empresa no cierra, se establecen unos **servicios mínimos** con el personal necesario e imprescindible para tratar de compatibilizar el servicio al cliente con la posibilidad de el disfrute de dichos puentes por el mayor número posible de personas de la organización.



## SEGURIDAD Y SALUD

**Fomentar la cultura preventiva** entre los trabajadores es importante para Artesanía Cerdá y es por ello por lo que disponemos de una serie de mecanismos para abordar la prevención de los riesgos laborales, contamos con un Servicio de Prevención Ajeno que elabora anualmente el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** teniendo en cuenta los riesgos asociados a cada puesto de trabajo y un **Plan de Vigilancia de la Salud**, a través de los cuales se establecen procedimientos preventivos (planes de emergencia, simulacros, etc.). (GRI 403-2, GRI 403-1, GRI 403-4)



Dentro de Artesanía Cerdá debemos hacer distinción entre la planta situada en L'Olleria y la oficina de Barcelona, ya que, debido a la diferencia de tamaño de la estructura organizativa los riesgos existentes son diferentes.

El Servicio de Prevención cuenta con las 4 especialidades, **Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la salud.**

Los cauces de comunicación internos de la empresa en relación con la prevención de riesgos laborales son:

- Normas e instrucciones de seguridad para trabajadores a través del curso de seguridad y salud a los trabajadores de nueva incorporación.
- Programas de formación.
- Reuniones del comité de seguridad y salud.
- Comunicaciones verbales.

En Artesanía Cerdá las reuniones del **Comité de Seguridad y Salud** mantienen cumpliendo con la periodicidad legal establecida (trimestralmente) y tratan los objetivos convenientes.

Como se explicará con más detalle a continuación, las **vías de comunicación** son continuas; **telemática y presencialmente** siguiendo los procedimientos de consulta y negociación previstos en el **Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio Colectivo**. Todos los trabajadores tienen representación sindical y el 100% de los trabajadores están cubiertos por el Convenio colectivo del sector de la industria de marroquinería y afines de Castellón y Valencia.

Además, realizamos **elevadas inversiones en ropa de trabajo y EPI's**. La ropa de trabajo y los equipos de protección individual se renuevan de forma constante y continua y se tiene en cuenta la opinión del personal en cuanto a sus preferencias, confort, gustos particulares, etc. dando opción a particularizar la elección de los mismos.

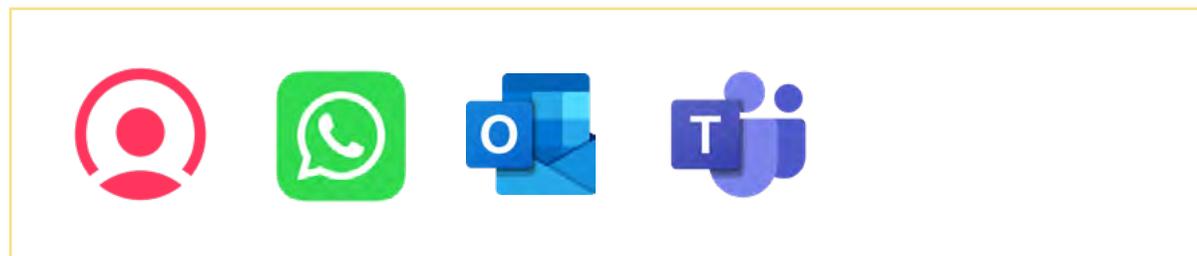
SEGURIDAD



## RELACIONES SOCIALES

Existen en la empresa distintos **canales de comunicación formal** (Listas de Correo, Grupo de WhatsApp, comunicados del Dpto. de Marketing, etc., reuniones periódicas de Área/Dpto., Reuniones de Managers.) en las que puntualmente se proporciona información oportuna y veraz acerca de distintas cuestiones de interés (funcionamiento y resultados de la empresa, cambios a nivel productivo u organizativo, decisiones adoptadas, etc.), aunque este 2022 se ha implantado como hemos comentado antes la aplicación **Factorial**, la que ha sustituido ya casi en su mayoría a los demás canales de comunicación existentes.

Asimismo, cuando resulta necesario se convocan **reuniones extraordinarias** en las que proporcionar información ante incidencias o situaciones puntuales y se transmite información de manera abierta, sincera y directa tanto si se trata de buenas como de malas noticias.



Tan importante es la comunicación organizativa grupal como la comunicación personal e individual acerca del desempeño laboral.

Para ello tenemos implantado un **sistema de Evaluación del desempeño** en el que periódicamente las personas reciben feedback acerca de su desempeño profesional, sus debilidades y fortalezas, sus áreas de mejora y se establecen **planes de mejora individualizados**. (GRI 404-3)



## CLIMA LABORAL

Para nosotros un adecuado clima laboral es fundamental para un buen funcionamiento dentro de la empresa, ya que afecta plenamente a la productividad y desempeño de los trabajadores.

Por eso apostamos firmemente por:

### BUENA CULTURA EMPRESARIAL

Desde sus inicios, Pepe Cerdá su fundador, ha sabido **transmitir sus valores** personales a la actividad de su empresa y debido a ello, en la actualidad, tenemos una arraigada cultura empresarial que constituye uno de los factores diferenciales de la organización. Desde siempre, se ha apostado firmemente por una relación laboral humana basada en **el respeto, la tolerancia, el diálogo, el esfuerzo, la meritocracia, la confianza y la motivación** en un entorno donde sus colaboradores puedan ser felices.

### CULTURA DEL FEEDBACK

Esto fomenta el **diálogo** y alinea objetivos, en la actualidad, en Artesanía Cerdá, hay implantado un Sistema de Gestión del Desempeño mediante el cual se proporciona Feedback a las personas, se valoran las fortalezas y las áreas de mejora realizado por cada miembro de equipo en su departamento y se establecen planes de mejora individuales. Esto nos ayuda mejorar el rendimiento individual, fortalecemos la **motivación con el reconocimiento del trabajo bien hecho** y alentamos a mejorar ciertos puntos para **impulsar nuestro crecimiento** como equipo y cumplir con los objetivos marcados.

### CULTURA DEL APRENDIZAJE CONSTANTE

Otro de nuestros pilares más importantes es la apuesta por la **formación continua** de las personas. A parte de tener unos objetivos que les aporten energía, motivación y fidelización, agradeciendo también el esfuerzo del trabajo realizado, es muy importante que nuestro equipo sienta que su potencial profesional también es valorado. **El reciclaje continuo es esencial** en nuestro día a día para incrementar ese potencial, **mantenernos actualizados y especializados** para poder ofrecerles a nuestros clientes una atención y servicio con plenas garantías de profesionalidad y actualidad.



**RESPECTO  
TOLERANCIA  
DIÁLOGO  
ESFUERZO  
MERITOCRACIA  
CONFIANZA  
MOTIVACIÓN**

**EN UN ENTORNO DONDE SUS  
COLABORADORES PUEDAN SER FELICES.**





## ENTORNO CONFORTABLE PARA LOS EMPLEADOS

En Cerdá tenemos unos valores inquebrantables de cómo tratar a nuestros empleados y así lo demostramos día a día con mejoras continuas y escucha activa. Desde el 2016, llevamos varios años de implantaciones innovadoras que van desde cambios en nuestras instalaciones, horarios flexibles, protocolos internos, equipos informáticos actuales, hasta decoración y mobiliario confortable.

**Parking Propio**, para aquellas personas que así lo deseen, existe la posibilidad de dejar el vehículo en el Parking de la empresa en el que disfrutar de plaza de aparcamiento a la sombra en verano.



**Zonas de trabajo.** Las oficinas están concebidas como un espacio abierto de trabajo lo que facilita la interacción y colaboración intra e interdepartamental, pero además existe la posibilidad de utilizar las islas en cada planta para improvisar reuniones o trabajar con un mayor nivel de aislamiento y emplear lo boxes cuando se requiera un mayor nivel de concentración o aislamiento. La Wi-Fi corporativa, permite que aquellas personas que disponen de ordenador portátil puedan cambiar de ubicación durante su jornada o realizar y recibir llamadas telefónicas en un entorno más discreto.

**Mobiliario Ergonómico,** para asegurar el confort durante la jornada de trabajo, se han realizado importantes inversiones en el mobiliario tratando de aunar confort, funcionalidad y diseño.



### Aula de Formación y Salas de Reuniones.

En el centro de trabajo de L'Olleria disponemos de un aula de formación y de una sala de reuniones equipada con las últimas tecnologías (pantallas inteligentes, Wi-fi, videoconferencia, etc.).





### Salas de descanso.

El Coffe Room es el lugar ideal en el que hacer una pausa durante la jornada en un entorno cálido, agradable y cómodo y disfrutar de un café o té, ver la televisión o jugar al fútbolín con los compañeros.





**Zona exterior.**

en el exterior del edificio de oficinas, se dispone de una zona de descanso, con árboles y bancos con mesa, en la que hacer una pausa, fumar, hacer picnic, o simplemente relajarse.



## FORMACIÓN

Otro de los pilares de la gestión de PERSONAS Y TALENTO en Artesanía Cerdá es la **formación continua y constante** de sus colaboradores, realizándose todos los años, importantes inversiones en la formación de los trabajadores, lo que supone una mejora de sus capacidades y su cualificación profesional.

La formación se recibe **en función de las necesidades** del personal y de la empresa para el buen funcionamiento y desempeño de las funciones en cada puesto.

La formación que el personal recibe anualmente es, formación inicial de empleados y operarios, formación en el puesto de trabajo para nuevas referencias, y formación en el puesto de trabajo para fomentar la polivalencia.

En 2022 el equipo de Artesanía Cerdá ha participado en una gran cantidad de diferentes cursos, lo que ha supuesto mejorar la formación de muchas personas en aspectos relacionados con su puesto de trabajo y demás.

**El total de horas de formación recibidas asciende en 2022 a 58101h.**

| Acción Formativa  | Horas      | Asistentes | Total Horas  |
|---|------------|------------|--------------|
| SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES                              | 0,5        | 2          | 0,5          |
| CHARLA DE SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL                                  | 0,5        | 162        | 81           |
| EXPERIENCIA DE CLIENTE 101  | 2          | 77         | 154          |
| FORMACIÓN TÉCNICA TEXTIL APPAREL CAMPAÑA 22-23                            | 2          | 12         | 24           |
| FORMACIÓN DE ACOGIDA  | 4          | 45         | 180          |
| VISUAL MECHANISING & RETAIL BRANDING                                      | 4          | 15         | 60           |
| LIDER@ NUEVAS INCORPORACIONES   | 6          | 7          | 42           |
| CLAVES DE LA VENTA B2B  | 8          | 12         | 96           |
| CLAVES DEL ÉXITO DE LA PROACTIVIDAD COMERCIAL                             | 8          | 9          | 72           |
| CURSO TEORICO PRACTICO DE MANEJO DE CARRETILLAS                           | 8          | 2          | 16           |
| CUSTOMER JOURNEY CERDÁ  | 8          | 12         | 96           |
| SESIONES FORMATIVAS INTEGR@   | 8          | 66         | 528          |
| CLAVES DE LA VENTA B2B (AVANZADO)   | 9          | 24         | 216          |
| CURSO ONLINE MATERIAS Y TEJIDOS SOSTENIBLES                               | 10         | 4          | 40           |
| EXCEL MEDIO AVANZADO  | 15         | 11         | 165          |
| CURSO AVANZADO DE GESTIÓN INTEGRADA NORMAS ISO 9001:2015 + ISO 14001:2015 | 16         | 9          | 144          |
| AGILE   | 20         | 5          | 100          |
| TRANSFORMACION DIGITAL  | 20         | 1          | 20           |
| POWER SKILLS  | 30         | 9          | 270          |
| FRANCÉS   | 33         | 1          | 33           |
| ALEMÁN  | 34         | 3          | 102          |
| INGLES A2   | 34         | 2          | 68           |
| INGLÉS A2   | 34         | 5          | 170          |
| INGLÉS B1   | 34         | 4          | 136          |
| INGLÉS B2   | 34         | 4          | 136          |
| INGLÉS B2.C1  | 34         | 1          | 34           |
| INGLÉS B2-C1  | 34         | 4          | 136          |
| INGLÉS BÁSICO A1  | 34         | 12         | 408          |
| ITALIANO  | 34         | 5          | 170          |
| THE POWER SALES   | 45         | 7          | 315          |
| THE POWER E COMMERCE  | 57         | 1          | 57           |
| IGUALDAD: APLICACIÓN PRÁCTICA EN LA EMPRESA Y RR.HH                       | 60         | 2          | 120          |
| MICROSOFT POWER BI  | 60         | 1          | 60           |
| THE POWER MBA   | 80         | 2          | 160          |
| THE POWER DIGITAL MARKETING   | 107        | 4          | 428          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>107</b> | <b>543</b> | <b>58101</b> |



Por otra parte la formación a los trabajadores en materia de prevención se imparte a través del Servicio de Prevención externo, según la programación anual entregada y consensuada con ARTESANIA CERDÁ y recogida en el apartado correspondiente del manual de gestión para la prevención de riesgos laborales.

Las personas responsables de impartir una formación práctica en el inicio en sus puestos de trabajo y nuevas tareas son el técnico de PERSONAS Y TALENTO y sus respectivos responsables.

# FORMACIÓN



## IGUALDAD

Con el objetivo de garantizar la **igualdad real** y efectiva de oportunidades **entre mujeres y hombres** en la organización, desde Artesanía Cerdá queremos estar alineados con lo establecido en la ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, por lo que hemos redactado el Plan de Igualdad, con un **protocolo contra el acoso sexual**.

No obstante, tal y como recogemos en nuestro documento de Beneficios Sociales, en Artesanía Cerdá **no existe discriminación por razón de sexo**, ni existen diferencias entre hombres y mujeres en las siguientes áreas:



### Acceso al Empleo

No existen puestos de trabajo “para hombres” o “para mujeres” cualquier persona puede desempeñar cualquier puesto de trabajo siempre y cuando reúna los requisitos para ello.

### Posibilidades de Promoción

No existen diferencias a la hora de optar a una promoción interna por el hecho de ser hombre o mujer, de hecho, recientemente se han producido varias promociones internas en las que se ha promocionado a una mujer, algunas de ellas con la jornada reducida por maternidad.

### Retribución

La política retributiva de Artesanía Cerdá está basada en la capacidad y en el mérito. No existen diferencias salariales entre personas que desempeñan el mismo puesto de trabajo por el hecho de ser hombre o mujer.

### Acceso a la Formación

Siempre que resulta posible se opta por realizar la formación en horario laboral, para facilitar su asistencia por parte de todo el personal de la empresa.



## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

En nuestra organización estamos comprometidos con el principio de accesibilidad universal cuyos criterios establece la Ley 10/2017 de 3 de diciembre. Por ello, se evaluaron nuestras oficinas y centros de trabajo para evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos normativos aplicables en materia de accesibilidad universal, concluyendo que:

- En 2017 se construyeron las oficinas centrales de L'Olleria, que directamente se hicieron cumpliendo la Ley de Accesibilidad.
- Los almacenes son completamente accesibles debido que están contruidos en una única altura y no requerían ninguna adaptación.





## BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS

En Artesanía Cerdá, tenemos una forma de hacer y de pensar muy enfocada en el equipo. Para nosotros **lo primero son las personas** que conforman la compañía, y es que, es gracias a ellas que estamos hoy en día aquí.

Una mentalidad que fomenta el talento, la formación continua y la cercanía con los trabajadores, en un entorno de **compañerismo y escucha activa**. Es por esto, que trabajamos día a día para conseguir ofrecer a nuestros empleados una estabilidad y una flexibilidad que hagan que se sientan cómodos, escuchados, y, como lo que son: **¡parte de esta gran familia!**

En CERDÁ no hay diferencias de beneficios para los empleados en función del tipo de contrato. (GRI 401-2)

FAMILIA



## PROYECTO *CERDÁ TE CUIDA*

En Cerdá sabemos que una empresa es tan buena como lo son las personas que trabajan en ella por eso desde el departamento de Sostenibilidad hemos puesto en marcha el proyecto “Cerdá Te cuida”. Una iniciativa que ofrece diversas actividades y programas para que nuestros compañeros disfruten de una mejor calidad de vida y estado de salud.

**Charlas y talleres nutricionales:** La alimentación y la nutrición son esenciales para mantener la salud y la energía. Es por ello que nuestro equipo ya ha empezado a aprender sobre buenas prácticas alimentarias gracias a las charlas y talleres impartidos por la Nutricionista María Sanchís y l’*m* Coach Nutrición.

**Bienestar:** Reducir el estrés, desarrollar una adecuada higiene postural y estimular la creatividad son aspectos clave para el equipo por lo que desde Cerdá se imparten clases de yoga semanales totalmente gratuitas.

El equipo también tiene a su disposición tratamientos de fisioterapia subvencionados y psicólogos que les ayuden en la gestión del sueño y su bienestar emocional. Porque, una empresa con empleados felices es una empresa más productiva y competitiva.

**Salario emocional:** Entre nuestras principales estrategias puestas en marcha en materia de RRHH destaca nuestra labor por fomentar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores basado en el salario emocional:

- Planes de formación
- Conciliación laboral y familiar, mediante la implantación del teletrabajo de forma estable,
- Incentivar la confianza entre el equipo a través de la cultura empresarial basada en el feedback
- Seguir con el plan de igualdad corporativo. La plantilla actualmente se compone de un 49 % de mujeres y un 51 % de hombres.



### Retribución flexible

Mediante convenio de colaboración con la empresa Ed-enred, aquellas personas que así lo desean pueden optar por dos productos: Ticket Guardería para padres de hijos de 0 a 3 años y Ticket Restaurant con un importante ahorro en la cotización del IRPF.



### Descuentos en productos Cerdá

A través de la Web de Super-Moments se puede acceder a importantes descuentos en la compra de productos Cerdá.



### Convenio con agencia de viajes de el Corte Inglés

El personal de Cerdá puede acceder a descuentos y promociones en la agencia de viajes de El Corte Inglés de Xàtiva como consecuencia de un convenio de colaboración firmado con ellos.



### Tarjeta sanitaria valora

Asimismo, existe un acuerdo con Valora Prevención por el que mediante una tarjeta de empleado se puede acceder a descuentos en tratamientos médicos de carácter privado (Ortodoncia, Óptica, Fisio, Ginecología, etc.).



### Cesta por nacimiento de bebé

Es costumbre celebrar el nacimiento de un/a nuevo/a integrante de la familia Cerdá mediante un obsequio a sus padres. Desde la empresa se entrega una cesta con productos infantiles por el nacimiento de un bebé.





### Lunes de fruta

Una explosión de sabores y colores inunda cada lunes nuestro Coffe Room.

Una caja de fruta fresca para que todas las personas del equipo Cerdá disfruten de fruta fresca y de temporada. Naranjas, peras, plátanos, kiwis, nueces, aguacates, tomates cherry...



### Teletrabajo

Desde Artesanía Cerdá se trabaja activamente por una conciliación familiar real. Por eso se ha mantenido la posibilidad del teletrabajo tres días por semana para aquellas personas que prefieran trabajar en remoto aportando la empresa todo el material de oficina que puedan necesitar como una segunda pantalla, silla ergonómica así como tableta, teclado o ratón.



### Apoyo y asesoramiento en asuntos particulares

Desde Cerdá se presta apoyo y asesoramiento en temas particulares del personal. Es posible comentar algún asunto personal o de algún familiar y trasladar cuestiones a asesores y consultores de la empresa para solicitar información (jurídica, laboral, fiscal, etc.) técnica al respecto.





## Desayuno con Dirección

Si algo caracteriza a Cerdá es esa familiaridad, cercanía y confianza que transmite. Y estos valores presentes en cada uno de los departamentos y equipos se transmiten a los nuevos colaboradores a través de una actividad en la que por pequeños grupos se organiza un almuerzo con dirección. Las personas recién llegadas a la empresa son invitadas a almorzar con otro grupo de personas que hace poco forman parte del equipo Cerdá, con algunos miembros de la dirección y la propiedad. En ese almuerzo se proponen diferentes dinámicas lideradas por un miembro del equipo del departamento de People and Talent para romper el hielo y conocer un poco más tanto a los compañeros como a dirección y propiedad.



## Los reyes magos en Cerdá

Cada año desde 2020 todas las personas que trabajan en Cerdá pueden traer a sus niños, sobrinos, primos... a visitar a sus majestades los Reyes Magos de Oriente, el día 5 de Enero, durante el horario laboral. Las niñas y niños se encuentran con los reyes, hablan con ellos y reciben una caja regalo con productos de su personaje favorito y adecuado a su edad por parte de sus majestades.

Además disfrutan de actividades creativas con el resto de los niños y niñas mientras esperan su turno de visita a los Reyes....

Desde Artesanía Cerdá se corre con todos los costes para que esta actividad sea totalmente gratuita para los colaboradores y que puedan disfrutar de ese "Little and Magic Moment" junto con sus niños.





SOBRE LA  
MEMORIA

MODELO DE  
NEGOCIO

ANÁLISIS DE  
MATERIALIDAD

CUESTIONES  
AMBIENTALES

CUESTIONES  
RELATIVAS  
AL PERSONAL

RESPECTO  
A LOS DERECHOS  
HUMANOS

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN  
Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN  
RELATIVA A LA  
SOCIEDAD

INFORMACIÓN  
PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS

SOBRE  
NOSOTROS

# LIFE'S LITTLE MOMENTS



SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

**RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS**

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

DERECHOS

# RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS



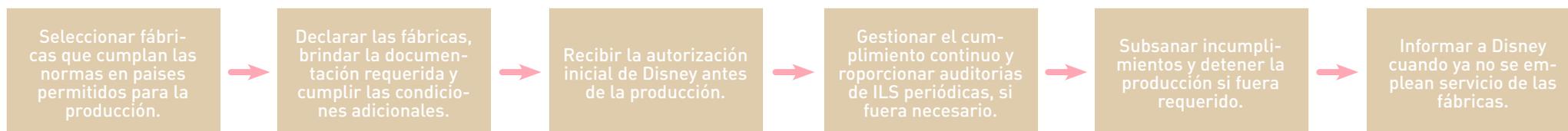


Desde Artesanía Cerdá estamos muy comprometidos con los Derechos Humanos, y por ello en el 2021 se aprobó el **Código de Conducta** propio dentro del marco del sistema Corporate Compliance. Dicho Código de Conducta ha sido trasladado a todos los empleados a través de formación interna.

Además, hemos adoptado el Código de Conducta de The Walt Disney Company, que ha establecido el **Programa de Estándares Laborales Internacionales** (Programa de ILS) para ayudar a fomentar **lugares de trabajo seguros**, que favorezcan la **inclusión y el respeto** en todos los lugares donde se fabriquen productos con su marca.

El Programa de ILS es un elemento importante de los esfuerzos de Ciudadanía Corporativa de The Walt Disney Company y además sirve para obtener una mayor visibilidad de respeto de las condiciones laborales en los lugares donde se fabrican los productos.

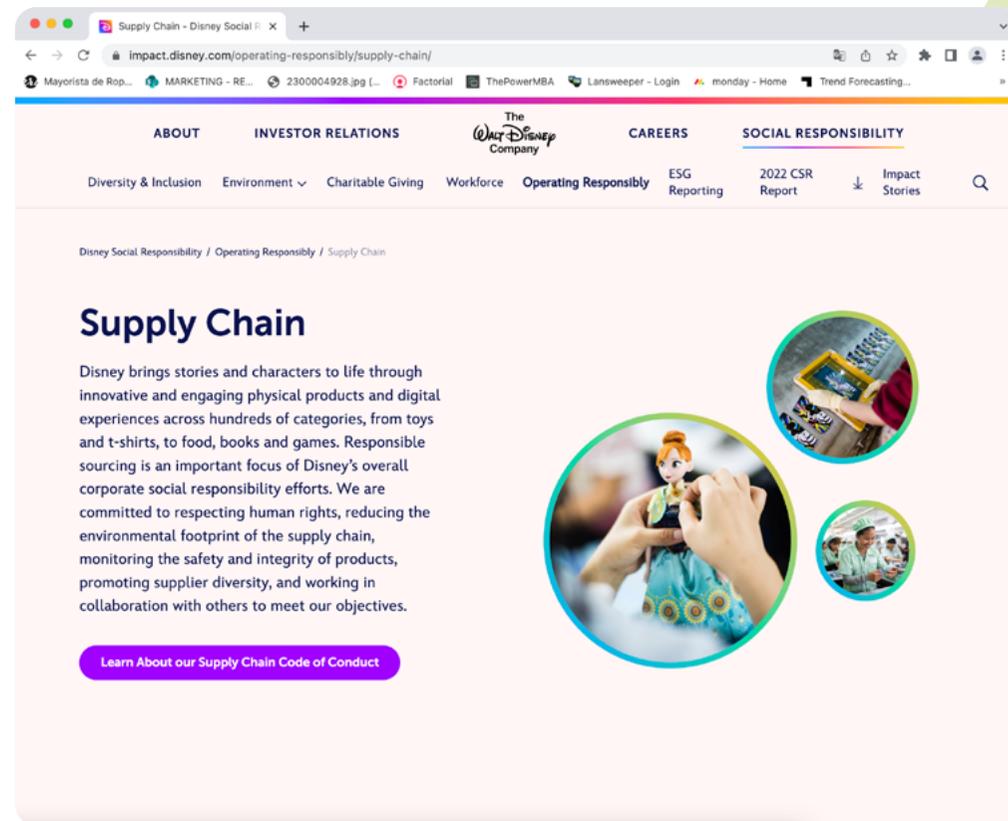
Por todo esto, todos los Licenciarios y Proveedores debemos cumplir con los siguientes requisitos:





Los principios incorporados en el **Código Disney** son congruentes con las convenciones principales de la Organización Internacional del Trabajo, así como también varias iniciativas de terceros y códigos de conducta empresariales con respecto a estándares laborales de la cadena de valor.

El Código Disney está disponible en más de 50 idiomas en [www.DisneyLaborStandards.com](http://www.DisneyLaborStandards.com)





## ESTÁNDAR MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO (MCS)

A fin de cumplir con el MCS, una fábrica debe **demonstrar la ausencia de violaciones** en cada una de las categorías siguientes:

- » Trabajo infantil
- » Trabajo no voluntario
- » Coerción y/o acoso
- » Discriminación
- » Condiciones de salud y seguridad graves
- » Libertad de asociación
- » Subcontratación
- » Trabajadores a domicilio.

Los Licenciarios y Proveedores somos responsables de trabajar con las fábricas a fin de promover la mejora continua de todas las condiciones de trabajo en ellas.

Por otra parte, los países en los que se permite producir se evalúan mediante los **Indicadores de Gobernabilidad del Banco Mundial** en base a seis elementos:

1. Efectividad del Gobierno
2. Voz y Responsabilidad
3. Estabilidad Política y Ausencia de Violencia
4. Calidad Regulatoria
5. Estado de Derecho
6. Control de la Corrupción



Por otra parte, también contamos con la **certificación BSCI** (Business Social Compliance Initiative) que es uno de los principales protocolos de auditoría social que eligen las empresas a nivel mundial.

Este Código de Conducta apunta a lograr el **cumplimiento de ciertos estándares sociales y ambientales**, en conformidad con:

- » los Convenios de la OIT
- » la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- » las Convenciones de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
- » el Pacto Mundial de la ONU y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- » otros acuerdos relevantes reconocidos internacionalmente.





Esta certificación implica que la empresa cumpla con aspectos como:

- » Respeto a la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva.
- » No a la discriminación.
- » Absolutamente prohibido el trabajo infantil
- » Que el mínimo legal de salario o estándares de la industria, son pagados.
- » Que los horarios de trabajo cumplan con las leyes internacionales y no excedan de 48 horas a la semana y 12 horas de tiempo extra.
- » Garantizar que no existe el trabajo forzoso, ni medidas de castigo.
- » Que el lugar de trabajo sea sano y seguro.
- » El respeto al medioambiente.
- » Que exista una política de responsabilidad social.
- » Que haya establecida una política de antisoborno y anticorrupción.

Además, somos una compañía bastante heterogénea, conformando nuestra plantilla por hombres y mujeres de diversas edades y nacionalidades como son belga, búlgara, francesa, italiana y española, independientemente de cuál sea su puesto de trabajo.





Por todo ello, desde Artesanía Cerdá inculcamos a cada uno de nuestros miembros **el respeto de los derechos humanos y consideramos que no se están dando casos de discriminación u otras vulneraciones de derechos** en nuestra compañía, debido a que no hemos recogido ninguna queja (GRI 406-1).



SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

CORRUPCIÓN

# LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO





## MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

En Artesanía Cerdá cumplimos con la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. (GRI 205-1)

Además, contamos con el certificado **BSCI** y nos acogemos a su Código de Conducta, que entre sus requisitos está contar con políticas antisoborno y anticorrupción. (GRI 205-2)

Por otra parte, contamos con la certificación **FAMA** (Facility and Merchandise Authorization Application and Instructions) de Disney que exige a todos los Licenciarios y Proveedores que van a trabajar con productos de su marca que cumplan una serie de requisitos entre los que se encuentra el control de la corrupción.

Desde Artesanía Cerdá estamos muy comprometidos con la lucha contra la corrupción y el soborno, y por ello **en el 2021 se aprobó el Código de Conducta propio** dentro del marco del sistema Corporate Compliance este código como ya hemos comentado ha sido trasladado a todos los empleados a través de formación interna y se comunica también a las nuevas incorporaciones.

ANTI  
CORRUPTION



SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

SOCIEDAD

# INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD





## COMPROMISOS CON EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL

Artesanía Cerdá siempre ha tenido un fuerte compromiso social con su entorno, prueba de ello son las siguientes áreas de actuación que a continuación se describen (GRI 413-1).

### ACCIÓN INTEGRADORA

Uno de nuestros valores es la **conciencia social**, por ello desde el 2017, colaboramos con el **Proyecto Trèvol**, un programa pionero en la integración laboral de personas con diversidad funcional en España. Este proyecto nació a partir de la inquietud de cinco familias de Ontinyent que tenían algún familiar con discapacidad y su mayor preocupación era saber cuál iba a ser el futuro laboral de sus familiares y en general su día a día sobre todo cuando ellos ya no estuviesen para ayudarles.

Fruto de la colaboración con Trèvol y de la inestimable colaboración de todo el personal de Cerdá se ha producido con éxito la integración laboral de una persona con necesidades de inclusión en el Área de Logística y siguiendo con este compromiso, estamos dispuestos a la integración de más personas tanto en oficinas como en el almacén.

### EMPRESA FORMADORA

Es habitual contar con una o varias personas realizando **prácticas formativas en nuestras instalaciones**, con la dedicación y el esfuerzo añadido que supone tener a una persona en formación en la empresa ya que en Cerdá no se conciben las prácticas realizadas por estudiantes como una oportunidad para liberarnos de trabajo no productivo (archivo, fotocopias, etc.) sino como una responsabilidad más, comprometiéndonos con la formación laboral del alumno/a, procurando que sea una experiencia provechosa y válida en su futuro profesional. Hasta el momento y en más de una ocasión, cuando ha sido posible, al finalizar las prácticas se ha iniciado una relación laboral.

### GESTIÓN DE EMPLEO

En Artesanía Cerdá **fomentamos el empleo** tanto para la comunidad local como para la sociedad en general, publicando las ofertas de empleo requerido a través de plataformas como LinkedIn, Infojobs, etc., así como a través de nuestra página web.



## DÍALOGO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

En Artesanía Cerdá nos interesa mantener nuestros canales de comunicación abiertos para cumplir con las expectativas de nuestras partes interesadas, por ello, en el punto ANALISIS DE MATERIALIDAD, hemos descrito los canales de diálogo que tenemos establecidos para cada una de ellas.

Desde nuestra Compañía pensamos que, para aportar el máximo valor añadido y contribuir a un cambio real en la sociedad, **la acción social debe formar parte de la estrategia de la empresa**, por ello, integrar iniciativas sociales dentro de nuestra actividad, quedando reflejadas en la misión, los valores y estrategia de la empresa, ha sido otro de nuestros compromisos adquiridos.

De forma periódica, se realizan donaciones a distintas organizaciones y ONGs (Cruz Roja, Proyecto Trèvol, REMAR, etc.), incluso para las fiestas locales del municipio.



## APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

La acción social es importante dentro de Artesanía Cerdá; buscamos integrarnos en la comunidad de la cual formamos parte y es por ello que colaboramos con el **Proyecto Trèvol** y ONGs como **REMAR** que ayudan a niños desfavorecidos o en riesgo de exclusión social.

Es responsabilidad de las empresas abordar temas que afecten a la sociedad, y eso es algo que en Artesanía Cerdá tenemos muy interiorizado.

Además, colaboramos siempre que podemos en estas causas con la esperanza de que nuestros productos puedan ayudar a crear en los niños y a sus familias **pequeños momentos de felicidad**.

WORKING  
FOR LIFE'S  
LITTLE  
MOMENTS



## ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

Actualmente Artesanía Cerdá pertenece a varias asociaciones e Institutos Tecnológicos con la finalidad de poder nutrirnos y crecer aún más como profesionales:

**ASEPRI** Asociación española de Productos para la Infancia

Esta asociación española de productos para la infancia y referente asociativo nacional de los sectores de moda infantil y puericultura nos ayuda a conseguir nuestros objetivos comerciales y a crecer en el exterior con las herramientas necesarias, con servicios como: Consultoría internacionales, información privilegiada, oportunidades de negocio, promoción de las marcas asociadas, normativas, etiquetado y control de mercado y herramientas de diseño y patronaje infantil.

**INESCOP** Centro de Innovación y Tecnología

Este centro de innovación y tecnología con 50 años de experiencias nos proporciona servicios tecnológicos, nos transfiere conocimientos y nos apoya en la investigación sobre temas de interés general para el sector del calzado.

**A.E.F.J.** Asociación Española de Fabricantes de Juguetes

Esta asociación española de fabricantes de Juguetes nos apoya en servicios referentes a promoción, relaciones con la Administración Pública, asociaciones de consumidores, organizaciones sectoriales internacionales, normativa de seguridad, legislación, marketing e imagen del juguete español, ferias, exposiciones y misiones comerciales y defensa de los intereses generales de la industria juguetera española.

**AITEX** Asociación de investigación de la industria Textil

Esta asociación de investigación de la industria textil no apoya en generar conocimiento tecnológico y transferirlo a las empresas textiles, para que sean más competitivas, creen más valor, y tengan acceso a nuevas oportunidades de negocio



## ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

### **AIJU** Asociación de Investigación de la Industria del Juguete

Este Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio nos ofrece servicios tecnológicos orientados a mejorar la calidad de sus productos y la competitividad empresarial, adaptando estos productos a las exigencias legislativas, tecnológicas y de mercado vigentes en cada momento en las áreas de seguridad infantil y de producto, asesoramiento tecnológico, ensayos, diseño y desarrollo de producto, prototipado, mejora en procesos industriales, adaptación de productos al mercado, conocimiento del consumidor infantil, asesoramiento psicopedagógico o formación, entre otros.

### **ADL** Asociación para el desarrollo de la Logística

Punto de encuentro de empresas y profesionales con el objetivo de hacer Networking y crear vínculos de interés en todas las áreas de la cadena de suministro Supply Chain Management.

### **AEMO** Asociación de Empresarios de l'Ollería

Nos ofrece apoyo para la implantación de la cultura empresarial y mejora continua a través de jornadas, seminarios y cursos sobre temas de organización empresarial, calidad de la producción/servicios, marketing, internacionalización, etc. y eventos de interés empresarial como foros.

### **IVACE** Institut Valencià de Competitivitat Empresarial

En colaboración con esta institución se realizan proyectos de mejora en la empresa.



## RECLAMACIONES Y QUEJAS

Nuestra compañía está muy comprometida con **ofrecer la mejor de las experiencias a nuestros clientes**, y es por ello que, dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, contamos con un procedimiento de mejora continua en el que **valoramos la Voz del cliente**, como fuente de información para mejorar nuestros procesos, y entre sus inputs se encuentran **las incidencias como elemento a valorar** dentro de la mejora continua. (GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3)

Todas estas incidencias están bajo seguimiento desde la recepción hasta el cierre efectivo de las mismas, procediendo al registro de cada una de ellas para facilitar la gestión y la información. Cada caso se evalúa definiendo la resolución de las mismas teniendo en cuenta el impacto en la satisfacción del cliente, la orientación a la optimización de costes y la consideración de la marca.

Los datos obtenidos a través de la base de datos se analizan semestralmente bajo la responsabilidad de los responsables de **Área de Customer Success** con el fin de definir acciones correctivas a nivel individual e interdepartamental.

De esta manera y anualmente, en la Revisión del Sistema por la Dirección se presenta a dirección el estado y la evolución de estas.





Se observa que, de las no conformidades registradas durante el 2022, la mayoría hacen referencia a gestión. Aunque se ha reducido el % de incidencias por producto, se continúan realizando acciones para intentar reducir el número de esta tipología de incidencias a través de **controles exhaustivos de calidad** a la entrada del producto a las instalaciones de la empresa.

El nivel de reclamaciones por parte de los clientes ha estado dentro de unos límites razonables, además se considera que las incidencias detectadas son poco relevantes. Por otro lado, no se detecta ninguna sugerencia que sea extrapolable al resto de los clientes, siendo la mayor parte de las mismas sugerencias concretas que sólo son aplicables al propio cliente que las ha realizado.

La **continua evolución** tanto de sistemas como de procesos, junto con la del propio departamento hacia Customer Success están ayudando a que la **gestión de las incidencias** sea tanto a nivel individual como a nivel estructural, permitiendo realizar acciones individuales para la resolución de los clientes y una evaluación agregada de la información acumulada buscando la proactividad en la prevención de los errores en colaboración con los diferentes departamentos implicados en los procesos con un **foco Cliente** y en búsqueda de la mejora de la satisfacción de éstos.

FOCO

CLIENTE



## SEGURIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS

Aunque en los últimos años hemos ampliado el target de edad del público al que se enfocan los productos de Artesanía Cerdá, hay que destacar que gran cantidad de los productos que servimos están destinados a **público infantil**. Por ello, para garantizar la seguridad y salud de nuestros clientes, resulta muy importante obtener certificaciones que demuestren que nuestros productos son seguros y cumplen estrictos estándares de calidad. (GRI 416-1, GRI 416-2)

Así pues, hemos sometido nuestros productos a la **prueba de certificadora alemana TÜV**, que nos ha indicado que características de estos están sujetas a una legislación determinada y cuales solo a una recomendación.

Por otra parte, contamos con un procedimiento de **Gestión de Crisis** que tiene entre sus objetivos principales minimizar la exposición del consumidor al riesgo del producto, si lo hubiera.

## Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente (GRI 418-1).

No se han dado casos de vulneración de estos derechos en 2022.

No obstante, y como medida adicional de control, se realiza una **auditoria del sistema de gestión de protección de datos** por parte de una empresa externa para garantizar la seguridad y la privacidad del acceso a la información de los clientes.



SOBRE LA MEMORIA

MODELO DE NEGOCIO

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

CUESTIONES AMBIENTALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

SOBRE NOSOTROS

PROVEEDORES

# INFORMACIÓN PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS





Nuestros proveedores son tanto nacionales como internacionales, aunque por el tipo de actividad de nuestra organización los internacionales conforman la mayoría. (GRI 102-9)

En el 2018, se inició una evaluación de proveedores internacionales más exhaustiva de todos los proveedores y en el 2022 se ha realizado la evaluación de proveedores siguiendo la misma sistemática.

En el procedimiento de compras **P07 Compras y Evaluación de Proveedores** de Artesanía Cerdá, tenemos establecido que al evaluar inicialmente a nuestros proveedores les solicitaremos entre otra documentación, la referente a **certificaciones de calidad y/o medio ambiente**.

En base a esta información, entre otras, se decidirá si se acepta o no al proveedor, quedando evidencia de la misma en el momento de la inclusión del nuevo proveedor en el listado de proveedores en SAP.

Además, aunque desde Artesanía Cerdá no auditamos a nuestros proveedores directamente, periódicamente se evalúan para su continuidad.

Por otra parte, todos nuestros proveedores, sean Licenciarios/Proveedores o no de la marca Disney, cumplen y **deben cumplir con el Código de Conducta y el Estándar de Cumplimiento Mínimo** que esta organización exige. (GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2)

La información relativa a estas certificaciones se explica en el punto RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS de esta misma memoria.

A finales del 2022, se ha reestructurado el departamento de compras, pasando a disponer de un colaborador encargado de buscar **proveedores de proximidad y comprometidos con la Sostenibilidad**, para trabajar alineados al objetivo de Eco-diseño y sostenibilidad.

Así mismo, en cumplimiento del **Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015** establecido en nuestra organización, informamos a todos nuestros proveedores y contratistas de las directrices que deben seguir, relacionadas con el medio ambiente cuando efectúen sus trabajos en nuestras instalaciones o en nuestros proyectos.

Estos se encuentran recogidos en el documento **F18-02 PROTOCOLO AMBIENTAL PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES** de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, del cual nos firman acuse de recibo y realización la comunicación a los encargados de realizar cada una de sus actividades.

PROVEEDORES  
Y CONTRATISTAS



SOBRE LA  
MEMORIA

MODELO DE  
NEGOCIO

ANÁLISIS DE  
MATERIALIDAD

CUESTIONES  
AMBIENTALES

CUESTIONES  
RELATIVAS  
AL PERSONAL

RESPECTO  
A LOS DERECHOS  
HUMANOS

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN  
Y EL SOBORNO

INFORMACIÓN  
RELATIVA A LA  
SOCIEDAD

INFORMACIÓN  
PROVEEDORES Y  
SUBCONTRATISTAS

SOBRE  
NOSOTROS



# SOBRE NOSOTROS



NOSOTROS



# Cerdá

LIFE'S LITTLE MOMENTS

962 20 05 02

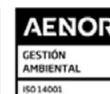
Polígono Industrial El Carrascot

OFFICES  
c/ Artesans 1-3

WAREHOUSE  
Avda. del Vímen, 38

46850 L'Olleria, Valencia. Spain

[www.cerdagroup.com](http://www.cerdagroup.com)





Cerda | 50 years growing together  
LIFE'S LITTLE MOMENTS

