



Política ESG

Environmental, Social and Governance

trust
maker T



Madrid, noviembre 2024.

- Revisión julio 2025.

TrustMaker, por medio del presente documento, manifiesta su **compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible de toda su cadena de valor.**

Nuestro **propósito es “Building Trust, Building (Good) Business”** y trabajamos para empresas que creen en un nuevo concepto de éxito basado en la ética, las relaciones y la generación de valor compartido. Lo hacemos incorporando la confianza, y todas sus ventajas, en la gestión del negocio porque creemos en el poder transformador de las organizaciones sobre la sociedad. **Estamos convencidos de que integrar la confianza humaniza a la empresa, la orienta hacia un impacto social positivo y contribuye al desarrollo económico sostenible.**

En TrustMaker impulsamos una nueva forma de hacer negocios y de ganarse la confianza de los stakeholders a través de nuestra experiencia en la gestión avanzada de los activos intangibles que concretan las promesas corporativas -como el propósito, el relato, la marca, los compromisos o la reputación-, y de aquellos que crean las condiciones para que se genere y mantenga la confianza – como la sostenibilidad, las relaciones, o la cultura corporativa-.

Cuatro valores inspiran, distinguen y dan sentido a nuestro trabajo diario:

- **Be smart**

Diseñamos metodologías a medida. Aportamos un modelo propio, experiencia, conocimiento e inteligencia social y de negocio.

- **Be there**

Nuestros clientes nos definen como su “equipo extendido”. Asumimos sus retos como nuestros.

- **Be useful**

Nos adaptamos e identificamos las claves para hacer que “las cosas pasen”. Somos buenos en la gestión de proyectos transversales.

- **Be good**

Creemos que las empresas pueden ser agentes de cambio social positivo. La confianza es la clave para que ese cambio se produzca y queremos contribuir a ello.

Contenidos



Objeto	05
Alcance de la política	06
Principios generales en materia de sostenibilidad	07
Gobernanza	08
Ambientales: en oficina y teletrabajo	10
Sociales: cadena de valor	12

Objeto



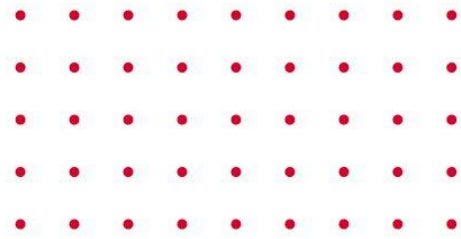
Establecer los **principios básicos de sostenibilidad y los compromisos de TrustMaker tanto internamente como con sus principales grupos de interés**, y describir los avances e iniciativas activas relacionadas con sostenibilidad.

Los principios básicos recogidos en esta Declaración toman como referencia los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)**. El presente documento se estructura en torno a principios e iniciativas de buen gobierno, ambientales y sociales. Estos principios e iniciativas además se complementan con el **Código Ético** y normativas internas relacionadas con debida diligencia, Derechos Humanos y normas laborales.

Los principios de sostenibilidad contenidos en esta Política deben contribuir a:

- **Maximizar la creación de valor compartido** para nuestros grupos de interés y crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.
- **Prevenir, minimizar y mitigar los posibles impactos negativos** derivados de nuestra actividad e incrementar los impactos positivos.
- **Fomentar la igualdad de oportunidades**, asegurando una organización libre de discriminación, promoviendo el desarrollo profesional y personal de nuestro equipo y favoreciendo una cultura de inclusión, diversidad y respeto a las personas.
- Fomentar la dignidad, la igualdad y el **respeto a los derechos y libertades fundamentales**, tanto en nuestra organización como en nuestra cadena de valor.
- **Asegurar la salud, seguridad y bienestar** de nuestro equipo.

Alcance de la política



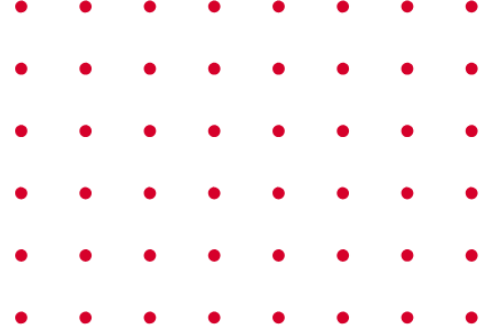
La presente Política ESG, aprobada en 2025 por la Dirección Ejecutiva, se aplica a todo el equipo de la empresa, independientemente de su nivel jerárquico, función y modalidad contractual. Asimismo, su cumplimiento se extiende a socios estratégicos, proveedores y terceros que actúan en nombre de la organización.

Esta política tiene carácter global y afecta a todas las actividades, operaciones, proyectos, productos y servicios de la empresa. Su implementación y respeto son obligatorios.

La Política ESG se complementa y se integra con otras normativas internas tales como **el Código Ético** y la **Política de Debita Diligencia**, así como los procedimientos corporativos específicos relacionados con diversidad e inclusión, anticorrupción y transparencia, entre otros.

El compromiso con esta política es una condición esencial para el desarrollo de nuestra actividad y el fortalecimiento de nuestra cultura corporativa basada en la generación de confianza para contribuir a un impacto positivo y a un desarrollo económico sostenible.

Principios generales en materia de sostenibilidad



En Trustmaker, entendemos que la sostenibilidad y la gestión responsable son fundamentales para la creación de valor a largo plazo y para el fortalecimiento de la confianza, que constituye el eje central de nuestra actividad.

Nuestra política ESG se sustenta en un conjunto de principios generales que orientan nuestro comportamiento interno, nuestras decisiones estratégicas y la forma en que asesoramos a nuestros clientes. Estos son:

Principios generales

1. Generación de confianza a través de nuestra actividad

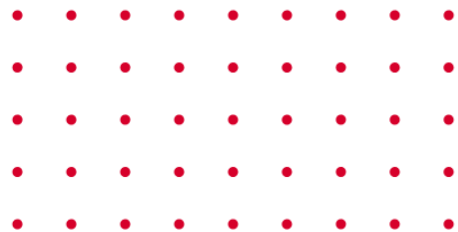
Construir relaciones de confianza con nuestros stakeholder y actuar para generar un impacto positivo y tangible tanto en nuestra operación interna como en los proyectos que acompañamos.

2. *Expertise* y mejora continua

Apostar por el conocimiento especializado y revisar de manera periódica nuestro desempeño y operación para identificar áreas de mejora, reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad y anticiparnos a los cambios en el contexto.

3. Respeto a las personas y al entorno

Asegurar el respeto a los derechos humanos y a los principios de justicia social y ambiental como ejes transversales en nuestra actividad en toda la cadena de valor.



En TrustMaker, nuestro objetivo es consolidar un modelo de gobernanza ético, transparente y alineado con los principios ESG, que garantice la **responsabilidad en la toma de decisiones, la gestión adecuada de riesgos y el fortalecimiento de la confianza con nuestros grupos de interés.**

Para conseguirlo, TrustMaker sigue los siguientes principios específicos:

1. Actuación y ética transparente

Desarrollar todas las actividades con pleno respeto a los principios de honestidad, responsabilidad, respeto y profesionalidad. Estos estándares se encuentran reflejados en nuestro Código Ético, que actúa como marco de referencia para guiar la conducta de nuestros profesionales.

2. Responsabilidad corporativa en la cadena de valor

Extender los compromisos éticos y de sostenibilidad a nuestros socios, proveedores y colaboradores, promoviendo prácticas responsables a través de criterios de selección, contratación y colaboración alineados con nuestras políticas internas.

3. Protección de la información

Implementar medidas sólidas para la gestión segura, responsable y ética de la información sensible, en conformidad con la normativa vigente en materia de privacidad y protección de datos.

4. Supervisión y mejora continua del marco de gobernanza

Establecer sistemas internos de revisión periódica que aseguren la actualización y adecuación constante de nuestro Código Ético, nuestra Política de Debida Diligencia y el conjunto del marco de gobernanza a la evolución de las mejores prácticas y marcos regulatorios internacionales

5. Prevención activa de la corrupción y conductas indebidas

Promover una cultura corporativa de prevención, así como la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable, y no tolerar la comisión de actos ilícitos o fraudulentos. Más información en la **Declaración Responsable Anticorrupción de TrustMaker.**

6. Uso responsable de la tecnología y la inteligencia artificial

Promovemos un uso ético y responsable de la tecnología, incluida la inteligencia artificial generativa y no generativa, priorizando la transparencia, la seguridad y el respeto a los derechos de las personas. Estas pautas están recogidas en la **Política de Uso Responsable de Herramientas IA**, que orienta su aplicación en nuestra organización.

7. Respeto, diversidad e igualdad de oportunidades

Fomentar los espacios de trabajo seguros, cordiales, enriquecedores y accesibles para todos los miembros del equipo y rechazar los abusos verbales o físicos, o comportamientos ofensivos de toda índole.

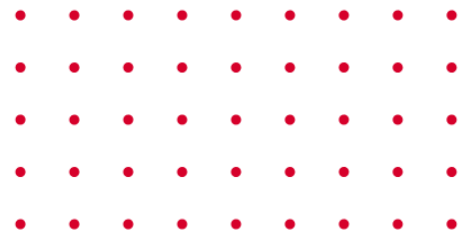
8. Prevención activa del acoso laboral y protección de un entorno seguro

Promover un entorno de trabajo libre de cualquier forma de acoso, discriminación o intimidación, velando por el respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas. Más información en el **Protocolo de Acoso Laboral**.

9. Participación en la toma de decisiones

Facilitar la participación para una toma de decisiones colaborativa. La responsabilidad de decidir no recae únicamente en la Dirección ejecutiva de TrustMaker, sino que también se comparte un **Comité Decisor** con capacidad de influir y aportar en decisiones estratégicas sobre:

- Avances y ajustes del Plan Estratégico en curso
- Estado y avance del negocio (mejoras en clientes) y nuevo negocio
- Necesidades organizativas
- Estado y avance de la cultura
- Estado y avance en materia ESG
- Valoración de posibles aliados
- Evaluación del equipo y decisión sobre contrataciones
- Necesidades de formación



2.1. Impulso de buenas prácticas medio ambientales

En TrustMaker promovemos **buenas prácticas medioambientales** tanto en nuestra oficina en el espacio de coworking, CINK Castellana, como en la oficina virtual de nuestro equipo. Nuestro compromiso comprende:

1. Gestión responsable y eficiente de los recursos

- Fomentar el uso eficiente de energía mediante el apagado de luces, pantallas, equipos y climatización cuando no estén en uso.
- Priorizar la utilización de espacios con iluminación natural.
- Promover el uso consciente del agua en instalaciones compartidas y/o en los hogares de nuestro equipo.

2. Gestión y reducción de residuos

- Practicar la separación de residuos utilizando los contenedores de reciclaje dispuestos por el coworking y los contenedores adicionales (papel y cartón, vidrio, envases y material orgánico) provistos por TrustMaker.
- Priorizar el uso de documentos digitales y, siempre que se pueda, optar por la impresión en doble cara para minimizar el consumo de papel.
- Priorizar la reparación y el reacondicionamiento de los dispositivos electrónicos en uso frente al desecho y/o la compra de nuevos equipos.
- Gestionar de manera responsable los residuos electrónicos generados en oficinas virtuales. En caso de necesitar desechar dispositivos como cargadores, baterías u ordenadores, deben trasladarse a la oficina física, donde una persona designada supervisa su correcta eliminación o reacondicionamiento.

3. Impulso de una movilidad sostenible

- Procurar que las reuniones que requieren presencialidad se realicen durante los días en la semana en los que se trabaja de forma presencial.
- Incentivar las reuniones virtuales, siempre que el contexto lo permita, con el fin de reducir y optimizar los desplazamientos del equipo.
- Preferir el uso de transporte público como medio para movilizarse hacia y desde el lugar de trabajo.
- Priorizar e incentivar el desplazamiento colectivo cuando se lleven a cabo encuentros o reuniones fuera de la oficina (meetings con cliente, comidas de equipo, talleres, etc.).



4. Fomento de prácticas de compras responsables

Priorizar la selección de proveedores que compartan nuestros valores ambientales y sociales, contribuyendo así a fortalecer una cadena de valor más ética, sostenible y comprometida con el entorno.

2.2. Colaboración y sensibilización en materia ESG

En TrustMaker estamos comprometidos con la **generación de un impacto positivo en nuestro entorno que contribuya al desarrollo económico sostenible**. Por ello, nos ocupamos de:

1. Impulsar el desarrollo continuo de nuestro equipo en materia de sostenibilidad

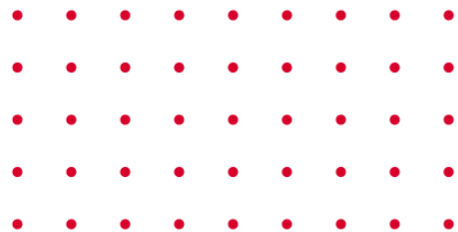
Apoyar la capacitación en materia ESG del equipo TrustMaker y compartirle información clave sobre tendencias, conceptos y novedades del mercado y de los clientes en materia de sostenibilidad.

2. Fomento de buenas prácticas ambientales adaptadas a nuestro modelo híbrido de trabajo

Facilitar al equipo TrustMaker información y recomendaciones de sostenibilidad que puedan aplicar en sus oficinas virtuales.

3. Colaborar con la dirección del espacio de coworking

Impulsar mejoras en las instalaciones y promover y aplicar prácticas más responsables que minimicen el impacto ambiental.



3.1. Gestión responsable de nuestros proveedores

Valoramos a todas las empresas y personas que facilitan nuestra operación a través de sus productos y servicios, por eso nos comprometemos con:

1. Respaldo del tejido empresarial local

Priorizar la contratación de servicios y la adquisición de productos locales y de proximidad. Desde la gestoría y los servicios informáticos hasta los materiales de oficina y la fruta para nuestro equipo, elegimos mayoritariamente proveedores locales.

2. Impulso de la debida diligencia en nuestra cadena de valor

Garantizar que nuestros proveedores adopten criterios de debida diligencia, conforme a lo establecido en nuestra **Política de Proveedores**.

3.2. Criterios de diversidad, equidad e inclusión (DE&I)

Promovemos la **diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades**, creando un entorno laboral respetuoso, seguro y enriquecedor para todas las personas. En esta línea nos comprometemos a:

1. Impulso de la diversidad de nuestro equipo

Buscar y valorar talento diverso, con el propósito de construir un equipo que refleje la pluralidad de nuestra sociedad y que potencie la innovación en cada proyecto.

2. Compromiso activo con la igualdad y la no discriminación

Condenar cualquier tipo de discriminación basada en género, edad, orientación sexual, discapacidad, raza, religión, estado civil u otra condición protegida por la ley. Nos comprometemos a facilitar los mecanismos de denuncia pertinentes para reportar cualquier caso de discriminación.

3.3. Gestión de los derechos de los trabajadores e impulso y retención del talento

El **bienestar de nuestro equipo es esencial**, no solo para ellos y sus familias sino también para la productividad, competitividad y sostenibilidad de la empresa, por ello, en TrustMaker nos comprometemos a cumplir con:

1. Fomento de la flexibilidad y conciliación

Preservar la conciliación de nuestro equipo a través de un modelo de trabajo flexible e híbrido basado en los principios de compromiso, responsabilidad y confianza. Ofrecer beneficios complementarios como días libres adicionales para elevar el bienestar y la satisfacción de todos los trabajadores.

2. Promoción de la transparencia y comunicación

Proporcionar al equipo información clara y actualizada sobre aspectos clave para su desempeño y satisfacción laboral como los recursos y materiales disponibles, los beneficios y las licencias existentes, entre otros, disponibles en el **Manual del Empleado**.

3. Impulso y retención del talento

Apoyar el desarrollo profesional y personal de los empleados a través de un programa de formación interna que aborde tanto temas relevantes para la actividad laboral como capacitaciones en habilidades útiles para la vida.

Fomentar la participación de los trabajadores en cursos, *webinars* y charlas de interés promovidas por terceros, con el fin de aportar conocimientos adicionales que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento del equipo.

3.4. Gestión de clientes

Como parte esencial de nuestro modelo de negocio, **ponemos a nuestros clientes en el centro, protegiendo sus derechos y colaborando para maximizar su impacto positivo** en el entorno. Por ello, nos ocupamos de:

1. Gestión responsable de la información de nuestros clientes

Respetar y proteger la privacidad de nuestros clientes asegurando la confidencialidad y seguridad de su información. Mediante nuestra **Política de Protección y Uso de Datos** proporcionamos claridad y control sobre el tratamiento de datos de nuestros clientes detallando cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos la información que nos proporcionan.

2. Excelencia en la gestión de proyectos

Garantizar la coherencia y la calidad en la gestión de nuestros proyectos mediante el establecimiento de la **Guía de Proyectos** como herramienta interna que debe ser conocida por todos los miembros del equipo. Esta guía, en formato checklist, define las directrices y procedimientos a seguir en cada fase de la relación con el cliente, desde la elaboración de la propuesta comercial hasta el cierre del trabajo desarrollado para éste.

3. Gestión del impacto en nuestros clientes

Acompañar a nuestros clientes, a través de nuestras metodologías, en su proceso para convertirse en TrustMakers —*generadores de confianza*—, impulsando una nueva manera de hacer empresa basada en la ética, las relaciones sólidas y el compromiso con el impacto positivo.

Facilitar formación y sensibilización ESG de nuestros clientes, tanto de los equipos implicados en los proyectos como de la alta dirección, asegurando que la sostenibilidad se incorpore de manera transversal en toda la organización.

4. Compromiso con la satisfacción y la fidelización de clientes

Medir la satisfacción de nuestros clientes al finalizar cada proyecto mediante una encuesta que califica nuestro trabajo, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y seguir perfeccionando nuestra propuesta de valor, siguiendo el procedimiento de nuestra **Guía de Proyectos**.

Nos comprometemos a mantener un nivel de satisfacción general de nuestros clientes superior a 4,3 sobre 5 y a publicar los resultados anuales de estas valoraciones en nuestra página web.

5. Promoción de la acción social

Integrar la acción social en el corazón de nuestros servicios y actividades empresariales destinando tiempo y talento a proyectos pro bono que contribuyen al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental.

Facilitar la participación de nuestro equipo en la propuesta de iniciativas pro bono, y ofrecer a nuestros aliados estratégicos la opción de donar su retribución económica a organizaciones sin ánimo de lucro en determinados proyectos como el 'Consejo TrustMaker'



trust
maker **T**

