



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2010

GDS Cusa



• C

Distinguido/a señor/a:

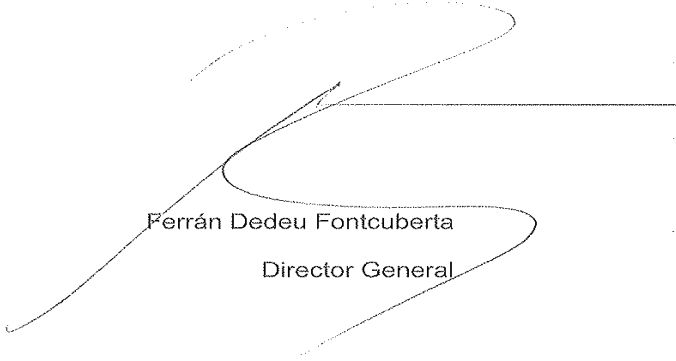
Nos complace presentar nuestra primera carta de Renovación del Compromiso en el marco del seguimiento y cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.

En este sentido, en este segundo año de adhesión creemos y renovamos firmemente nuestro compromiso con los 10 principios, entendiendo que los valores relacionados con Derechos Humanos, discriminación, medio ambiente y anti-corrupción deben estar no únicamente en el ordenamiento jurídico sino en la conciencia de todas las empresas y sus empleados.

Así, debido a nuestra actividad y entorno legal todos los principios están regulados por Ley; no obstante, en el ámbito de protección del medio ambiente, intentamos en la medida de lo posible minimizar el impacto ambiental basándose nuestra colaboración en campañas de sensibilización en cuanto a la necesidad de imprimir y poder evitarlo siempre que sea posible. En este sentido, nuestro departamento de Calidad se encarga de revisar el consumo y realiza acciones de información mediante la Intranet de la compañía.

Nuestro objetivo para el próximo año es la confección del Código Ético, el cual será difundido para su conocimiento a toda la plantilla.

En los próximos años seguiremos ampliando nuestro plan de acción con el objetivo de cubrir todas las áreas requeridas por el Pacto Mundial.



Ferrán Dedeu Fontcuberta  
Director General



## Información general

### Perfil de la entidad: GDS Cusa

- *Dirección:* C/ Provençals, 39
- *Dirección web:* [www.gdscusa.es](http://www.gdscusa.es)
- *Alto cargo:* Director General, Ferran Dedeu
- *Fecha de adhesión:* 28/09/2009
- *Número de empleados:* 130
- *Sector:* Servicios profesionales
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* gestión de cobro, preparación de demandas, servicios de "Back-Office"
- *Ventas / Ingresos:* N/D
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* N/A
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* Por nuestra actividad (Back Office de Servicios) externalizamos parte de los procesos de nuestros clientes a proveedores, por lo que nuestro grupo de interés se basa tanto en clientes como en proveedores, además de nuestros empleados.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:* España
- *Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:* España
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* N/D
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Intranet
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* N/A
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

### Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* N/A



- *Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Comité de Dirección está formado por el Director General y los directores/as de área. La gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa corresponde al Responsable de Calidad, el cual forma parte del Comité de Calidad junto al Director General, el Director de Procesos y Calidad y el Director de RRHH. El Presidente ocupa un cargo ejecutivo en el órgano de gobierno.

- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) N/A

### **Objetivos y temáticas de Naciones Unidas**

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) N/A

### **Más información**

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
  
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Sergi Bolaños
- *Tipo de informe:* A

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



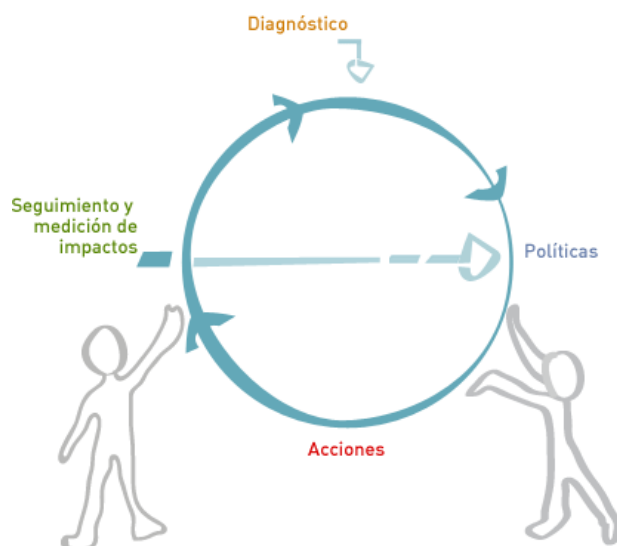
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C111)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento del número de accidentes laborales.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* Uno de los mayores riesgos detectados a nivel de empleados es la falta de comunicación interdepartamental.

*Para evitar este riesgo fomentamos mediante nuestra Intranet la publicación de noticias de los diferentes servicios, con el objetivo de dar a conocer a toda la compañía las acciones que se desarrollan.*



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El Código Ético permitirá difundir a clientes, proveedores y empleados nuestros valores. Asimismo, la política de calidad de la compañía permite mantener un control y seguimiento de las posibles desviaciones que se producen tanto a nivel interno como externo en los diferentes servicios en cuanto a nivel de cumplimiento.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P1C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Dentro del ámbito de RRHH se plantea como objetivo la consolidación por competencias, con la finalidad de potenciar el crecimiento y el desarrollo de nuestros empleados.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos (P1C411)

*Respuesta:* SI


*Implantación:* Mediante las encuestas de Calidad dispondremos de información relacionada con los distintos servicios con la valoración directa del cliente, a quién se le permitirá, mediante campo libre, realizar los comentarios que considere oportunos.


Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C511)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* Todos los empleados han firmado el código de ética por el que se rige la compañía.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Insatisfacción del cliente	
Empleados	Falta de comunicación	
Proveedores	Calidad	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Aprobación del Código Ético confeccionado durante el ejercicio 2011
	Política de calidad	Aprobación del Código Ético confeccionado durante el ejercicio 2011
Empleados	Código Ético	Implantación del Código Ético
Proveedores	Código Ético	Difusión del Código Ético y seguimiento de la política de calidad
	Política de calidad	Difusión del Código Ético y seguimiento de la política de calidad



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	No tenemos objetivos concretos en este ámbito
Empleados	Acción social	Consolidar la Gestión por competencias
Proveedores	No tenemos acción concreta	No tenemos objetivos concretos en este ámbito

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Buzón de sugerencias	Implementar encuestas de Calidad
	Procedimiento de gestión de incidencias	Implementar encuestas de Calidad
	Servicios de atención al cliente	Implementar encuestas de Calidad
Empleados	Buzón de sugerencias	Planes de formación
	Dirección de RRHH	Planes de formación
Proveedores	Procedimiento de gestión de incidencias	Control y seguimiento de las incidencias
	Sistema Clasificación proveedores	Control y seguimiento de las incidencias





## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Consideramos el riesgo prácticamente nulo al contratarse servicios a empresas y profesionales de reconocida reputación profesional.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Hacemos firmar el código de ética a nuestros proveedores.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Al considerar que no existe riesgo potencial en este sentido, no hemos dispuesto ninguna acción concreta, salvo el control visual que realizamos cuando visitamos las instalaciones de los proveedores.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C411)

*Respuesta:* 40 %

*Implantación:* Certificaciones Norma ISO 9001

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	No tenemos política	CÓDIGO DE ÉTICA

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	N/A

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos (P3C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Se posibilita la participación de los empleados mediante diferentes canales de comunicación; en este sentido, hemos implementado en nuestra Intranet la posibilidad de participar en foros de discusión sobre determinados temas y se adjunta información para que toda la compañía tenga fácil acceso.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Al margen del convenio colectivo, de obligado cumplimiento, y del código de conducta, realizaremos el código ético para el siguiente ejercicio en concordancia con los valores y principios del código de Caixabank.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En GDS Cusa no disponemos de ninguna acción concreta en este sentido; velamos por el cumplimiento de la legislación vigente, no interfiriendo en ningún caso en la libertad de afiliación de nuestra plantilla.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalas (P3C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todas las inquietudes y sugerencias de los empleados son escuchadas y tratadas.

La Intranet de la compañía dispone de un buzón de sugerencias donde los empleados pueden dirigirse y todas son tratadas con el máximo respeto.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código de conducta	CÓDIGO ÉTICO	
	Convenio colectivo	CÓDIGO ÉTICO	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	No tenemos acción concreta	N/A	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El trabajo forzoso no es un factor de riesgo en nuestra compañía y, en ningún caso, se realiza coacción alguna al personal.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En la empresa se permite una flexibilidad horaria diaria de 30 minutos compensables con la hora de salida; así mismo, las cargas familiares o casos de mujeres embarazadas se pueden considerar a nivel particular con el objetivo de buscar soluciones para el/la empleado/a.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Convenio colectivo regula el total de horas de trabajo y los salarios mínimos por categoría.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C411)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Apoyamos la eliminación del trabajo forzoso realizado bajo la coacción en las empresas.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos. (P4C511)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los mecanismos de control son llevados a cabo por el departamento de RRHH y el Comité de Empresa, los cuales tutelan el cumplimiento de las políticas y normas laborales, así como el seguimiento de los beneficios sociales.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla		
	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Contrato de trabajo	N/A	
	Convenio colectivo	N/A	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	No tenemos acción concreta	N/A	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.(P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El ordenamiento jurídico español contempla la prohibición de contratar menores de edad.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No es necesaria una política en este sentido debido a que se trata de un tema prohibido por Ley; asimismo, estamos completamente concienciados en este principio y no nos planteamos una política específica al respecto.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Al estar prohibido por Ley y, además, estar completamente en contra de la contratación de menores en el trabajo, no disponemos de ninguna acción concreta por no ser necesaria.

## • Resumen de Implantación:



Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Normativa vigente	N/A	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	No tenemos acción concreta	N/A	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			





## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Consideramos que no tenemos riesgo en este sentido; como dato, en cuanto a la diversidad de género en nuestra plantilla, actualmente es más elevado el número de mujeres que de hombres, siendo los salarios equiparables para igual desempeño y antigüedad en la empresa.



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de ninguna política concreta ya que no actuamos de forma discriminatoria en este sentido, al contrario, apoyamos la abolición de este tipo de prácticas y cumplimos con la normativa vigente y con lo estipulado en la Ley de Integración Social de Minusválidos.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C311)

*Respuesta:* Si

*Implantación:* Con el objetivo de cumplir lo estipulado en la Ley de Integración Social de Minusválidos,



solicitamos la incorporación de personas con discapacidad, habiéndolo sido concedida la medida alternativa de excepcionalidad por lo que realizamos donaciones a una Fundación estatal.

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Promovemos la igualdad de forma efectiva, considerando las competencias de las personas independientemente de su condición de género.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

*Directivos frente a empleados:* 7,38 %

*Directivos mujeres:* 22,23 %

*Directivos hombres:* 77,77 %

*Mujeres:* 68,03 %

*Hombres:* 31,97 %

*Mayores de 45 años:* 11,48 %

*Menores de 30 años:* 23,77 %

*Empleados no nacionales:* 4,92 %

*Empleados con contrato fijo:* 94,26 %

*Empleados con contrato temporal:* 2,45 %

*Implantación:* La mayoría de contratos tienen carácter indefinido, lo que fomenta la seguridad y estabilidad de los empleados.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se publica el organigrama de la compañía, pero es conocido por toda la compañía al ser una empresa de Comité Directivo reducido debido a nuestro número de empleados.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)



Respuesta: 0

Implantación: No se ha abierto ningún expediente por este tipo de infracciones.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	N/A

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	CUMPLIR CON LO ESTIPULADO EN LA LEY LISMI

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	No se publica	N/A



## • Principio 7

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



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Periódicamente se van publicando recordatorios en la Intranet desde el Departamento de Calidad con el objetivo de sensibilizar a la plantilla sobre temas de medio ambiente, en concreto, evitar la impresión de documentos y, en caso de hacerlo, siempre por doble cara, además de utilizar papel reciclado.




### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)


*Respuesta:* 0

*Implantación:* Si bien no se ha considerado la posibilidad de formación en este sentido debido a nuestra actividad y, en consecuencia, escaso impacto medioambiental, realizamos recordatorios mediante nuestra Intranet.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Sensibilización en materia medio ambiental	REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Por el sector de nuestra actividad, no tenemos riesgo en materia de medio ambiente.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Si bien no somos una compañía de alto impacto ambiental, el departamento de Calidad vela por mantener dentro de unos límites razonables el consumo de papel, el cual siempre ha de ser reciclado. Asimismo, se han instalado contenedores de reciclaje de materias orgánicas, plástico y papel.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todo el papel que se consume es reciclado y se envía a una empresa de reciclaje una vez utilizado.

Los tóners también son enviados para su reciclaje.

Asimismo, el edificio dispone de medidores de energía que regulan automáticamente la luz artificial en función de la

intensidad de la solar.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

*Electricidad:* 2770

*Agua:* 0

*Papel:* 50

*Implantación:* El consumo de electricidad corresponde al gasto en kw por empleado al año.

El consumo de papel corresponde a los kilos por empleado al año.

El consumo de agua no ha sido posible cuantificarlo

*Objetivos:* Seguimos con el objetivo de reducir el consumo de papel a la mínima expresión, aún siendo conscientes de la dificultad que conlleva estas políticas en nuestra compañía, dónde existe una gran cantidad de documentación.

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C511)

*Respuesta:* No

*Implantación:* N/A

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	


  

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Sistemas de Gestión de Calidad	REDUCIR AL MÍNIMO IMPRESCINDIBLE EL IMPACTO AMBIENTAL

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	PAPEL RECICLADO



 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	No tenemos mecanismo de seguimiento	N/A





## • Principio 9

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



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Aunque no tenemos una acción concreta en este sentido, en nuestro edificio se han instalado medidores de energía que reducen el consumo en función de la luz natural que recibe del exterior.




### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C211)


*Respuesta:* 0

*Implantación:* N/A

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	No tenemos acción concreta	N/A

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



• Principio 10

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



**DIAGNÓSTICO:**

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El mayor riesgo que hemos detectado por nuestra actividad es el posible incumplimiento de la normativa en cuanto al acceso a datos personales, tanto por parte de nuestros empleados como de los proveedores.



**POLÍTICAS:**

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los empleados han firmado el código de conducta que regula expresamente el uso de la información como confidencial, el cual también está a disposición de nuestros clientes; asimismo, hacemos firmar una copia a nuestros proveedores.



**ACCIONES:**

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Realizamos auditorías internas aleatorias de los accesos a información por parte de los empleados de la compañía, enviando un informe semanal al cliente justificando determinadas consultas. Asimismo, se bloquea cierta información de determinados clientes y, en caso de consulta, los mecanismos de control

avisan del acceso, siendo necesario justificar el motivo de la transacción.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C411)

*Clientes:* 100

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

*Implantación:* Todos los empleados y proveedores conocen y firman el código de conducta, el cual es exigido, asimismo, por el cliente.

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción? (P10C511)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El cliente, como empresa matriz, realiza controles y auditorías en materia de anti-corrupción que alcanza a nuestra propia compañía, por lo que no disponemos de este seguimiento a nivel interno.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	Otros	
Proveedores	Control de proveedores	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de conducta	Confección del Código Ético
Empleados	Código de conducta	Confección del Código Ético
Proveedores	Política de calidad	Confección del Código Ético y traslado del código de conducta a proveedores



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Otros	N/A
Empleados	Comunicación interna y externa	N/A
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	N/A
	Otros	N/A
Proveedores	Otros	N/A

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	N/A
Empleados	Auditorías	N/A
Proveedores	Otros	N/A

## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de Renovación del Compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los Grupos de Interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.6
<u>14</u>		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>17</u>		3.8
<u>18</u>		3.10
<u>19</u>		3.11
<u>20</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>21</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<u>22</u>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
<a href="#">25</a>	Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
<a href="#">26</a>	Indique como la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
<a href="#">P1C111</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C211</a>	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa?	
<a href="#">P1C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P1C411</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C511</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
PRINCIPIO 2		
<a href="#">P2C111</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C211</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?	
<a href="#">P2C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P2C411</a>	Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

PRINCIPIO 3		
<a href="#">P3C1I1</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Describalos	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P3C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Describalas	LA12
PRINCIPIO 4		
<a href="#">P4C1I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.	HR7
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
<a href="#">P4C3I1</a>	¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?	EC3, LA3, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C4I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P4C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Describalos.	LA3
PRINCIPIO 5		
<a href="#">P5C1I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.	HR6
<a href="#">P5C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P5C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
PRINCIPIO 6		
<a href="#">P6C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnostico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C2I1</a>	¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o	4.12, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	personas en riesgo de exclusión?	
<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P6C4I1</a>	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma.	
<a href="#">P6C6I1</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C7I1</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	Dimensión ambiental/Formación y Sensibilización
<a href="#">P7C2I1</a>	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C1I1</a>	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
<a href="#">P8C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?	
<a href="#">P8C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P8C5I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P9C2I1</a>	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	Dimensión social/Sociedad/Política
<a href="#">P10C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio,	Dimensión social/Sociedad/Formación y



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	durante el ejercicio.	Sensibilización
<a href="#">P10C511</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción?	SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
	<b>ÍNDICE</b>	
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12