



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

Unisono Soluciones de Negocio S.A.



• Carta de Renovación del compromiso



Mediante esta declaración, ponemos de manifiesto nuestra firme intención de renovar el compromiso adquirido desde nuestra adhesión al Pacto Mundial y los diez principios en noviembre de 2009, con la responsabilidad social y la sostenibilidad, de tal forma que todas las actividades desarrolladas por **Unisono Soluciones de Negocio** se ajustarán a las directrices establecidas por los 10 Principios del Pacto Mundial, y que difundiremos y promocionaremos entre nuestros grupos de interés mediante diversas iniciativas.

A partir de nuestra adhesión al Pacto Mundial hemos revisado y actualizado los valores de la Compañía para alinearlos con el compromiso social corporativo incorporando a los valores de Unisono los siguientes:

- Integridad y ética, comprometidos y honestos en nuestras relaciones
- Aportación-RSC a la sociedad de forma voluntaria y activa

A su vez hemos elaborado un código ético de conducta producto del desarrollo y la expresión formal de los valores y principios que deben regir el comportamiento de todas las personas que integran la Compañía en cumplimiento de sus funciones y sus relaciones laborales, comerciales y profesionales con la finalidad de consolidar una ética empresarial.

Como objetivos para el 2011, nos gustaría poder consolidar nuestro proyecto de Responsabilidad Social corporativa con la elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad, como paso lógico en el proceso que nos lleva a rendir cuentas con nuestros Grupos de Interés; así como seguir formando parte activamente de todas aquellas actividades que sean propuestas por la Red Española del Pacto Mundial.

Igualmente dentro de nuestros objetivos para el 2011 está adherirnos a las redes locales de los distintos países donde operamos (Chile y Colombia) fortaleciendo de esta manera nuestro compromiso con el pacto de Naciones Unidas que también hemos implantado en las nuevas empresas del Grupo Unisono en España que son Estrategias Contact Center y Unisono BPO.

Madrid, 31 de Octubre 2011

María del Pino Velázquez
Presidente Unisono Soluciones de Negocio



Información general

Perfil de la entidad: Unisono Soluciones de Negocio S.A.

- *Dirección:* C/ Doctor Zamenhof 22
- *Dirección web:* www.unisono.es
- *Alto cargo:* Maria del Pino Velázquez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 28/01/2010
- *Número de empleados:* 7700
- *Sector:* Servicios profesionales (Telemarketing)
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* contact center
- *Ventas / Ingresos:* 112.628.102
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* subvención a la formación (FORCEM): 172.000€
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Entorno social, inversores, competencia y administraciones públicas
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* La segmentación que actualmente tenemos en nuestro programa de RSC y en la que en una u otra medida impactan las acciones con las que trabajamos
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* - España (actividad principal) y donde se encuentra la estructura corporativa otros mercados donde operamos: - Chile - Colombia
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* El Informe aplica a la actividad de la Compañía en España (Madrid, Vigo, Valencia y Gijón), estando actualmente en vía y contacto con la Red Pacto Global Colombia y con la Red Pacto Global Chile . Centros de aplicación: Madrid, Vigo, Gijón y Valencia
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Conforme al esquema del Pacto Mundial, teniendo en cuenta el programa RSC de la Compañía.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* a través de: Consejo Administración, Comité de Dirección, Red interna de la Compañía.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* - Creciendo en clientes_OCU, - Apuesta por el Offshore_Iberdrola, - 3º premio a la Mejor Empresa de Contact Center del año, - CRC de Oro a la Mejor Operación de Energía, - CRC de Oro a la Mejor Venta en Recepción, - CRC de Oro a la



Mejor Operación de Recobro, - CRC de Oro a la Mejor Gestión de Personas, - Impulso al Desarrollo Profesional, - Mejor servicio de captación de clientes_Iberdrola, - Mejor gestión del Cobro_Citibank, - Premio proveedores en la categoría de: Servicios no relacionados con la energía, - 1º premio a la Mejor Empresa de Contact Center del año, - Única empresa del sector incluida en el Ranking de las mejores empresas para trabajar.

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010

● *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:* Debido a nuestro modelo de relación con grupos de interés: clientes, proveedores, trabajadores, entorno social, y otros a través de diversos canales: estudios, foros específicos, Comités de cliente, Comités de coordinación de Unísono, teléfonos de atención al empleado y buzones de sugerencias. Todas las sugerencias son tratadas y se incorporan en la reflexión estratégica.

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Anónima (ver estructura jerárquica y funcional en el organigrama adjunto) ([Descargar documento](#))

● *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) A través del análisis del Informe de Progreso y de la evolución del programa RSC de la Compañía.

● *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Programa y la política de RSC lo aprueba tras su presentación, el Comité de RSC, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

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) actualmente trabajamos en esta línea; integración y no discriminación a través de organizaciones locales.

Más información

● *Notas:*

● *Documento adjunto:* 47158_311311201118148.pdf

● *Dirección web:* <http://>

● *Implantación otros Grupos de Interés:* Adjuntamos nuestro Código de Conducta el cual es comunicado a todos nuestros grupos de interés por diferentes medios.

● *Día de publicación del Informe:* viernes, 11 de noviembre de 2011



● *Responsable:* Maria Sola Lasso

● *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 (P1C2I1)

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 de accidentes laborales.

Respuesta: No

Implantación: No se ha realizado un diagnóstico de forma explícita ya que nuestra Compañía desarrolla su actividad conforme a la legislación vigente en todos aquellos lugares en los que opera.

. España:

Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (B.O.E. 29-03-1995), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Convenio Colectivo Sector de Telemarketing

Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales así como su desarrollo posterior.

Convenio de Oficinas y Despachos

Acuerdos de empresa

. Colombia

Código Sustantivo de trabajo

Reglamento interno

LEY 100 DE 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

LEY 50 DE 1990 por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones

. Chile

Código del Trabajo Chileno, DFL 1 del 17 de septiembre del 2008.

Reglamento interno

Ley 16.744, Ley de prevención de riesgo.

En enero de 2010 nos adherimos al Pacto de Naciones Unidas, entendiendo esta adhesión como un compromiso integral



con la RSC. e incorporando nuevos valores a la compañía:

Integridad/Ética : compromiso y honestidad en nuestras relaciones

Aportación RSC- a la sociedad de forma voluntaria y activa: Compromiso con la sociedad y la sostenibilidad medio ambiental

Nuestro mayor orgullo es la calidad profesional de nuestro trabajo. Estamos totalmente comprometidos a perseguir la excelencia en todas las actividades que llevamos a cabo. Buscamos ser flexibles, anticiparnos y adaptarnos a las necesidades permanentemente cambiantes de nuestros clientes. Somos una empresa de servicios prestados por personas para personas, por ello el respeto mutuo y la confianza hacia las personas se ha convertido en una de nuestras señas de identidad.

A su vez desarrollamos un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable, respetando los Derechos Humanos y rechazando el trabajo infantil y el obligado

Objetivos: Velar por el cumplimiento estricto en materia de Derechos Humanos con la legislación vigente en todos los países que operamos



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: *Tras nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas hemos asumido valores éticos y principios básicos de actuación entre los que se encuentran los derechos y libertades fundamentales.*

Nos hemos comprometido con la aplicación del contenido del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en la preservación del entorno en el que desarrolla sus actividades y con la colaboración en el desarrollo de las comunidades con las que se relaciona respetando los estándares mínimos para la protección de los derechos y libertades fundamentales.

El control y seguimiento de los Derechos Humanos es, dentro de nuestro programa RSC una de nuestras principales estrategias de actuación.

De igual manera nuestra Compañía en pleno proceso de expansión internacional, se esfuerza constantemente en garantizar que nuestras actividades se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en los diferentes países donde operamos, evitando conductas que contravengan los valores, principios y comportamientos éticos establecidos en el Código de Conducta de Unísono.

Unísono cree que aquellas personas que contribuyen con su trabajo a nuestro éxito no deben ser privadas de sus derechos humanos fundamentales, ni ser forzadas de ningún modo a sufrir física o mentalmente por su trabajo.

En este sentido nuestras políticas son claras:

. CUMPLIMIENTO DEL DERECHO NACIONAL E INTERNACIONAL:

Garantizar el cumplimiento de la legislación de todos los países en los cuales operamos complementándola e incluso ampliándola con las buenas prácticas de gestión en España.

. PROMOCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE DERECHO:

Promover el respeto a los principios de derechos, mediante la asistencia y participación en foros promovidos por las administraciones públicas en materia de RSC y Derechos Humanos.



En nuestros centros de Chile y Colombia garantizar y promover el cumplimiento de la legislación vigente complementándola e incluso ampliándola con la práctica de buenas maneras aplicadas en España.

. ACERCAMIENTO A LAS PREOCUPACIONES DE LOS CONSUMIDORES:

Participación activa en foros para el desarrollo del Sector, con la finalidad de mejorar la percepción y opinión que los consumidores y usuarios tienen del mismo.

Buenas prácticas en relaciones comerciales: participación activa con nuestros clientes en programas RSC en los que se tratan las preocupaciones de los consumidores de sus servicios.

. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS:

Realización de compras responsables

Selección y evaluación de proveedores siguiendo criterios de RSC

. INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR Y PERMANENCIA:

Fidelización de trabajadores: beneficios sociales, flexibilidad en el trabajo (preferencias horarias, Plan Flexilia para la recuperación de ausencias y retrasos), acuerdos de empresa encaminados a la mejora y a la conciliación.

. MEJORA DE LAS RELACIONES EN EL SENO DE LA SOCIEDAD LOCAL:

Facilitar cauces de comunicación y cooperación con grupos de interés.

. INCLUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN POLÍTICA Y CULTURA EMPRESARIAL EN TODOS NUESTROS CENTROS DE TRABAJO

Objetivos: Seguir garantizando que nuestras actividades se lleven a cabo de acuerdo con la legalidad vigente en los diferentes países donde operamos, incluyendo a nuestros proveedores y clientes)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: - Comprobación en cada contratación de la documentación aportada por cada trabajador referida a su edad. Comprobación de autorización en los casos aplicables

- Realización de una encuesta anual sobre clima laboral en donde quedan reflejados aspectos de las condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias.

- Integración laboral de grupos sociales desfavorecidos entre ellos personas con discapacidad. Para ello colaboramos con diferentes fundaciones y asociaciones como: Fundación Integra y Fundación Tomillo.

- Creación de un Código de Conducta en donde queda reflejado nuestro compromiso en materia de Derechos Humanos.

- Nuestros procedimientos están avalados por la certificación UNE-EN ISO 9001:2008, certificación que evalúa aspectos relacionados con los derechos laborales entre otros.

- Incorporación en los contratos de suministros de bienes y servicios las cláusulas correspondientes al código de Conducta,



PRL, LOPD, y Derechos Humanos

- Incorporando de criterios de RSC en el procedimiento interno de selección y evaluación inicial de proveedores. En este sentido, Unísono reconoce que cualquier ser humano que trabaje directa o indirectamente para el proveedor seleccionado debe estar en pleno uso de sus derechos humanos básicos.

Nuestra Compañía no acepta el uso de trabajadores cautivos, trabajos forzosos, prisioneros o trabajadores ilegales.

- Realización de auditorías de PRL y seguridad

Objetivos: Continuar con nuestra política en este sentido:

Comprobación del 100% de la documentación aportada por los trabajadores referida a la edad, y comprobación del 100% de autorizaciones en los casos aplicables

En la encuestas de clima laboral superar el 60% de valoraciones excelente o buena.

Difusión del código de conducta a todos nuestros grupos de interés.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación:

Anualmente se realiza una revisión completa del sistema de gestión de Unísono que evalúa todos los aspectos anteriores y en base a los resultados se toman decisiones y planes de acción dirigidos a la mejora, por lo tanto se tienen en cuenta como elemento de entrada en la reflexión estratégica de la Compañía

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Unísono fomenta las buenas prácticas en nuestras relaciones comerciales. Para ello en las propuestas comerciales identificamos de forma clara e inequívoca el servicio ofrecido, el precio y las condiciones de pago entre otros.

De igual manera antes del outsourcing del servicio se planifican junto con los clientes todas las acciones para la implantación segura del servicio.

A su vez en dichas propuestas comerciales se informa que nuestra Compañía, conforme la legislación vigente, cumple con el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 (LOPD), obligándose a cumplir con todo lo en él establecido.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El comité de RSC es el encargado de evaluar y hacer un seguimiento del desarrollo anual de la política RSC de la Compañía, y por lo tanto de las Políticas de Derechos Humanos, entre otras, garantizando de esta



manera:

- La libertad de asociación
 - Condiciones de trabajo seguras y saludables
 - Para garantizar la no discriminación
 - Para garantizar que no se emplea, bien directa o indirectamente, mano de obra forzosa o infantil.
- y todo ello a través de:

Evaluación de los resultados de los indicadores

Evaluación de los resultados de las auditorías internas

Evaluación de proveedores

Entre las funciones de el comité RSC se encuentra la identificación de posibles necesidades, riesgos o mejoras vinculadas en aspectos RSC de las distintas áreas de la Compañía y el desarrollo de instrumentos o procedimientos destinados a cubrir las necesidades y llevar a cabo mejoras identificadas.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación:

Todos nuestros empleados conocen el Código de Conducta de la Compañía

De la misma manera, el clausulado de los contratos laborales recoge la total sujeción a lo preceptuado en la legislación vigente en materia de derechos humanos

Indique el número y tipo de: (P1C413)

** Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0*

** Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0*

** Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0*

Implantación: Garantizamos el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales. Para ello emprendemos las siguientes acciones:

- Información a los trabajadores
- Formación PRL para todos nuestros trabajadores
- Vigilancia de la salud: reconocimientos médicos, tras la aceptación del empleado/a
- Reuniones Comité Seguridad y Salud
- Planes de emergencia, evaluación y simulacros
- Evaluación de puestos (ergonomía)

Así mismo contamos con mecanismos que garantizan la seguridad y salud de la actividad: Evaluación de riesgos con carácter trimestral

Contamos con una estructura de coordinación como es el Comité de Seguridad y Salud (empresa y RLT) que vela por el estricto cumplimiento de estos aspectos

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo		
Empleados	No tenemos riesgo		
Proveedores	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código de conducta		Garantizar el cumplimiento de la Normativa legal vigente.
	Otros		Garantizar el cumplimiento de la Normativa legal vigente.
	Política de calidad		Garantizar el cumplimiento de la Normativa legal vigente.
	Política de RSE		Garantizar el cumplimiento de la Normativa legal vigente.
Empleados	Código de conducta		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Plan RSE		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Política de RRHH		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Política de seguridad y salud laboral		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Políticas internas de gestión		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Reglamento interno		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
Proveedores	Código de conducta		Garantizar el respeto de nuestro Código de Conducta.
	Política de compras		Garantizar el respeto de nuestro Código de Conducta.
	Política de RSE	Garantizar el respeto de nuestro Código de	

Conducta.

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	RSE		Continuar desarrollando nuestra política RSC
Empleados	Acción social		Desarrolla y mejorar nuestra política RSC
	RSE		Desarrolla y mejorar nuestra política RSC
Proveedores	RSE		Continuar con nuestra política de compras responsables

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Comité de seguimiento y RSE		Continuar desarrollando nuestra política RSC
Empleados	Buzón de sugerencias		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Encuesta		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
	Protocolos Prevención acoso y PRL		Garantizar la protección de los derechos humanos fundamentales
Proveedores	Cláusulas en contrato	Garantizar que todos nuestros proveedores cumplen la legislación vigente	
	Seguimiento Código de conducta	Garantizar que todos nuestros proveedores cumplen la legislación vigente	

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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 (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: No hemos realizado un diagnóstico como tal, ya que exigimos a todos nuestros proveedores como punto de partida el cumplimiento de la legislación de forma estricta, pero sí que hemos realizado algunas iniciativas para la mejora:

Incorporación en el procedimiento interno de selección y evaluación inicial de proveedores aspectos de RSC entre los que se encuentran aspectos de no vulneración de los Derechos Humanos.

Incorporación en los contratos de suministros de bienes y servicios de anexos correspondientes a nuestro Código de Conducta asegurándonos así el cumplimiento del mismo por parte de nuestros proveedores.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: Unísono Soluciones de Negocio S.A. considera esencial el mantener un comportamiento social y éticamente responsable. Nos preocupamos por las personas que participan en la producción y soporte de nuestros productos y servicios en todo el Mundo

Por ello hemos incorporado en nuestros contratos de suministros de bienes y servicios un anexo en donde queda reflejado nuestro Código de Conducta, asegurándonos así el cumplimiento del mismo por parte de nuestros proveedores.

En dicho anexo se recogen los siguientes aspectos:

. 1 DERECHOS HUMANOS BÁSICOS: Como principio esencial de la Compañía, Unísono cree firmemente en el respeto a los derechos humanos fundamentales establecidos por las Naciones Unidas, rechazando cualquier fórmula que implique el abuso, infracción o quebrantamiento de los mismos. En este sentido Unísono reconoce que cualquier ser humano que



trabaje directa o indirectamente para el proveedor seleccionado debe estar en pleno uso de sus derechos humanos básicos.

. 2 SALARIO Y HORAS DE TRABAJO. Todos los trabajadores deben conocer los términos y condiciones básicas de su relación laboral.

.3 RECHAZO EXPLOTACIÓN INFANTIL: Unísono basa su código en material de explotación infantil en la Convención de Derechos del Niño de las Naciones Unidas, en cuyo artículo 32.1 se dispone lo que sigue: "Reconocemos el derecho del niño a ser protegido de la explotación económica y de desarrollar cualquier trabajo que pueda resultar arduo o interferir en su educación, o que resulte dañino para la salud del niño o su desarrollo físico, psíquico, mental, espiritual, moral o social." Unísono dejará de cooperar con cualquier parte que persista en el incumplimiento de nuestro código en materia de explotación infantil.

De la misma manera en los contratos de suministros de bienes y servicios consta un anexo en referencia a la prevención de riesgos laborales en el cual El Proveedor se obliga de forma expresa a cumplir las obligaciones que como empleador le impone la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y a entregar cuando le fuera requerida la documentación recogida en el artículo 23 del citado cuerpo legal.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Se han incorporado aspectos de RSC en los contratos de suministros de bienes y servicios:

. Incorporación un anexo en los contratos de suministros de bienes y servicios con cláusulas correspondientes a nuestro código de conducta asegurándonos así el cumplimiento del mismo por nuestros proveedores.

Objetivos: Continuar y garantizar nuestra política de contratación.

Garantizar al 100% que nuestros proveedores cumplen la normativa vigente con respecto a los Derechos Humanos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 100 %

Implantación: Todos nuestros proveedores de servicios están asociados al respeto a los derechos humanos, con unas condiciones laborales aceptables y con una práctica empresarial respetuosa con el Medio ambiente, así lo estipula los anexos contractuales firmados con nuestra Compañía. (100% de proveedores de nuestra cadena de suministro)

Nuestro código de conducta establece normas que han de ser observadas por todos nuestros grupos de interés respecto a los Derechos Humanos y libertades públicas

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)

Respuesta: 0

Implantación: Todos nuestros proveedores cumplen al 100% la legalidad vigente en materia de derechos humanos.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Otros		Cumplir con nuestra política de compras responsables.
	Política de RSE		Cumplir con nuestra política de compras responsables.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Velar por el cumplimiento de nuestro Código de Conducta

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			

Legenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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 (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: No, como empresa del sector del Contact Center estamos adheridos al Convenio Sectorial y hemos ampliado y desarrollado dicha normativa mediante acuerdos de empresa buscando el beneficio de nuestros empleados/as, además formamos parte de la patronal y de la mesa negociadora del sector de contact center en España. Respetamos y apoyamos la libertad de asociación sindical de sus trabajadores de acuerdo con la legislación vigente. Facilitamos la libre distribución de documentos sindicales que tienen que ver con las actividades normales del sindicato dentro de la empresa.

De la misma manera facilitamos el tiempo retribuido dentro del horario laboral para dedicarlo a actividades sindicales. Apoyamos que todos los trabajadores sean libres de formar parte de asociaciones legales y pacíficas de su elección, y ejerzan su derecho a la negociación colectiva así como su libertad de afiliación sindical, si ésta es su voluntad.

Objetivos: Continuar con nuestra política.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: . A parte de la existencia de los comités exigidos por la normativa legal vigente, como son el comité de empresa, y el Comité de Seguridad y Salud, hemos creado un comité de igualdad, y el Comité de Formación en los cuales participan activamente los representantes de los trabajadores . Con la finalidad de hacer un seguimiento del clima laboral de la Compañía, anualmente realizamos un estudio de clima laboral en donde nuestros trabajadores pueden trasladar sugerencias y quejas a la Compañía, esta información es analizada y a raíz de la misma se configuran los planes anuales de actuación. El resultado de esta evaluación es comunicada a todos los trabajadores y otros grupos de interés (clientes, representación sindical).

. Teléfono del empleado: acceso directo del empleado a cualquier área de su interés (formación, promoción, administración de personal, beneficios etc.) donde el compromiso de respuesta es del 100% a todas las quejas y sugerencias de nuestros empleados.

. En el caso de restructuración, la Compañía tiene en cuenta los intereses, demandas de las partes afectadas por el proceso.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación:

- Creación del Comité de igualdad
- Buzón de voz "sugerencias y quejas de empleados"

Objetivos: - Implantar el plan de Igualdad con la finalidad de garantizar la igualdad de género en todos los procesos de la Compañía: selección, promoción, retribución, formación, conciliación etc.

- Que el porcentaje de las sugerencias y quejas recibidas en el buzón/teléfono del empleado sean atendidas al 100%



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: Damos apoyo a los procesos de elecciones sindicales en nuestros distintos centros, las cuales se celebran cada cuatro años tal y como establece la legislación

Participación de forma activa en los distintos comités de los representantes de los trabajadores:

- . Comité de Empresa
- . Comisión de igualdad
- . Comisión de formación
- . Comité de seguridad y salud

Objetivos: Fomentar que las relaciones con los sindicatos sean directas, fluidas y de reconocimiento y respeto mutuo.

¿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? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI



Implantación: . Encuesta anual del clima laboral

- . Estudio de igualdad
- . Evaluación anual del desempeño
- . Teléfono del empleado
- . Estudio anual de las necesidades formativas
- . Focus group con agentes
- . Buzón sugerencias empleados.

VER DOCUMENTO ADJUNTO

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código de conducta		Continuar con nuestra política ampliándola mediante acuerdos de empresa
	Convenio colectivo		Continuar con nuestra política ampliándola mediante acuerdos de empresa
	Política de RSE		Continuar con nuestra política ampliándola mediante acuerdos de empresa

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Implantación del Plan de Igualdad de la Compañía

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo		Continuar y mejorar nuestra política de comunicación con nuestros empleados Continuar y mejorar nuestra política de comunicación con nuestros empleados Continuar y mejorar nuestra política de comunicación con nuestros empleados Continuar y mejorar nuestra política de comunicación con nuestros empleados

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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 (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Nuestra política prohíbe la contratación de cualquier persona para desempeñar trabajos forzosos o bajo coacción, respetando siempre el cumplimiento de las leyes, la normativa en referencia a los riesgos laborales y la legislación vigente sobre contratación. De la misma manera, nuestra Compañía no acepta el uso de trabajadores cautivos, trabajos forzosos, prisioneros, aquellos que se vean obligados bajo coacción a realizar cualquier tipo de actividad laboral o trabajadores ilegales.

A su vez en los contratos de trabajo se establecen cláusulas y condiciones para la prestación de servicios que reflejan la naturaleza voluntaria del empleo, y la libertad de rescisión del contrato (amparada por procedimientos legales)

Así mismo este principio es revisado con nuestros clientes antes de la implantación del servicio.

De la misma manera este principio se les exige a todos nuestros proveedores en todos los países en los que operamos



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los trabajadores conocen los términos y condiciones básicas de su relación laboral que quedan reflejadas en su contrato de trabajo.

Tanto los turnos de trabajo como la retribución viene fijado por el convenio colectivo sectorial que regula:

Capítulo V: Contratación

Capítulo VII. Tiempo de trabajo

Capítulo VIII: Vacaciones, permisos y licencias

Capítulo IX. Excedencias y reducciones de jornada por motivos familiares

Capítulo XI. Concepto y estructura de las retribuciones económicas



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2010 hemos revisado todos los contratos de nuestra cadena de suministro para:

- Incluir anexos específicos que recogen este principio
- Trabajado con algunos de nuestros clientes en el marco de su programa de Responsabilidad Social Corporativa en este principio

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo		Garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo. Aplicar medidas de conciliac
	Convenio colectivo		Garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo. Aplicar medidas de conciliac
	Política de conciliación		Garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo. Aplicar medidas de conciliac
	PRL		Garantizar el cumplimiento del Convenio Colectivo. Aplicar medidas de conciliac

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Garantizar el cumplimiento de este principio



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progresó adecuadamente 😞 Progreso difícil de analizar 😟 Con potencial de mejora



• 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 (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: Tal y como hemos comentado anteriormente, Unísono tiene en cuenta las directrices en materia de explotación infantil de la Convención de Derechos del Niño de las Naciones Unidas, en cuyo artículo 32.1 se dispone lo que sigue: "Reconocemos el derecho del niño a ser protegido de la explotación económica y de desarrollar cualquier trabajo que pueda resultar arduo o interferir en su educación, o que resulte dañino para la salud del niño o su desarrollo físico, psíquico, mental, espiritual, moral o social."

Unísono no acepta la explotación ni el trabajo infantil en ninguna de sus acepciones. Sabemos que existe y reconocemos que no puede erradicarse simplemente marcando unas reglas o inspecciones, sino contribuyendo activamente a la mejora de las situaciones sociales de los niños

Por ello todas nuestras contrataciones laborales cumplen rigurosamente con esta materia. Toda relación laboral se refleja en un contrato que es registrado en las oficinas de empleo junto con el alta en la seguridad social.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: Comprometidos con la normativa sobre trabajo infantil no contratamos a personas con edad inferior a la reglamentaria

En este sentido en todas nuestras relaciones laborales y comerciales cerramos el cumplimiento de estas consideraciones:

- Un niño en este contexto es una persona menor de 15 años de edad, o de 14 años de edad de acuerdo con la excepción vigente en países en vías de desarrollo, tal y como se establece en el Artículo 2.4 de la Convención ILO nº 138 en lo referente a edad mínima.

- Unísono no acepta la explotación ni el trabajo infantil en ninguna de sus acepciones. Sabemos que existe y reconocemos que no puede erradicarse simplemente marcando unas reglas o inspecciones, sino contribuyendo activamente a la mejora



de las situaciones sociales de los niños.

- Unísono exige sus grupos de interés que actúen en pro del interés general del niño. Una solución satisfactoria es cualquiera que mejore la situación general de un niño.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación:

- Verificamos en cada contratación la documentación aportada por el trabajador relativa a la edad, comprobando a su vez la autorización en los casos aplicables velando de esta forma por la supresión de la Explotación infantil
- Inclusión de un código en materia de explotación infantil en los contratos formalizados con nuestros proveedores informando que Unísono dejará de cooperar con cualquier parte que persista en el incumplimiento de nuestro código en materia de explotación infantil.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético		Garantizar el cumplimiento de normativa sobre trabajo infantil
	Convenio colectivo		Garantizar el cumplimiento de normativa sobre trabajo infantil
	Normativa vigente	😊	Garantizar el cumplimiento de normativa sobre trabajo infantil
	Política de compras		Garantizar el cumplimiento de normativa sobre trabajo infantil
	Política de RSE		Garantizar el cumplimiento de normativa sobre trabajo infantil

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE	😊	Continuar con estas acciones que garantizan la erradicación del trabajo infantil

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Legenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• 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 (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En la actualidad contamos con un Comité de Igualdad encargado de velar por la igualdad de trato y de oportunidades y eliminar la discriminación por razón de género. Este comité tiene carácter paritario entre empresa y representantes de los trabajadores.

Recientemente se ha realizado un diagnóstico de igualdad de cara a elaborar un plan de igualdad.

Este diagnóstico pone de manifiesto que Unísono garantiza que todos sus procesos se realizan sin ningún tipo de discriminación.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Tal y como dicta el artículo 21 de convenio Colectivo del Sector de Telemarketing (convenio por el cual nos regimos) nuestra política retributiva, la promoción interna y los procesos de selección y el acceso a la formación ofertada por Unísono están fundamentados en las competencias y el desempeño individual evitando así cualquier tipo de discriminación

Objetivos:

Nuestro objetivo para el siguiente ejercicio es la publicación de la política de igualdad consensuada con los RLT, que recoja las acciones y acuerdos concretos que garanticen la no discriminación por cuestión de género en ninguno de los procesos de nuestra Compañía



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: Recientemente se ha realizado un estudio de igualdad con la finalidad de elaborar un plan de igualdad.

A su vez hemos creado un protocolo de actuación conjunta por acoso sexual, razón de sexo y psicológico

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0,14 %

Directivos mujeres: 0,09 %

Directivos hombres: 0,05 %

Mujeres: 71,53 %

Hombres: 28,47 %

Mayores de 45 años: 10,88 %

Menores de 30 años: 36,87 %

Empleados no nacionales: 15 %

Empleados con contrato fijo: 34,99 %

Implantación: Debido a las características de nuestra actividad los datos anteriores son aproximativos. No obstante mas de la mitad de la plantilla de nuestra Compañía está integrada por mujeres.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C214)

Respuesta: SI

Implantación: Sí, trimestralmente se pasa a los representantes de los trabajadores la plantilla actualizada A continuación adjuntamos los últimos datos que disponemos de la Compañía

[Descargar el documento adjunto](#)



¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Si, hemos elaborado de forma conjunta, en el marco de la comisión de igualdad, un protocolo de actuación PROTOCOLO DE ACTUACION POR ACOSO SEXUAL, RAZÓN DE SEXO Y PSICOLÓGICO
 El protocolo establece las actuaciones a llevar a cabo ante el conocimiento de una situación de riesgo psicosocial para las personas que presten servicios en la Compañía que derive en comportamientos atentatorios contra su dignidad e integridad, cualquiera que sea la persona de la que proceda y siempre mantengan el vínculo con la empresa y, en consecuencia, estén bajo su control organizativo y de dirección.

A continuación adjuntamos el Protocolo de Actuación por Acoso

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 7

Implantación: Durante el año 2010 tuvimos 7 expedientes abiertos y todos ellos fueron tramitados y resueltos.

Objetivos: El objetivo es la erradicación de cualquier tipo de acoso, abuso o intimidación y resolución rápida y eficaz de cualquier tipo de situación de acoso que se produzca

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta		Publicación de la política de igualdad consensuada con los RLT
	Convenio colectivo		Publicación de la política de igualdad consensuada con los RLT
	Política de igualdad		Publicación de la política de igualdad consensuada con los RLT
	Política de RSE		Publicación de la política de igualdad consensuada con los RLT

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación protocolo prevención de acoso		Creación e implantación del Plan de Igualdad de la Compañía
	Diagnostico de igualdad		Creación e implantación del Plan de Igualdad de la Compañía

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros		Continuar con nuestra política de información

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: De cara a la elaboración de la Política Medioambiental se ha llevado a cabo una identificación y valoración de aspectos ambientales sobre los que nuestra actividad tiene impacto, implantando programas medioambientales para reducir los mismos consistentes básicamente en sistemas de recogida selectiva de residuos no peligrosos que se generan (Papel, cartón, plástico etc.)

En Unísono consideramos que el desarrollo de nuestra actividad debe integrar criterios de desarrollo sostenible, que garanticen una adecuada gestión de los recursos y una protección del entorno respondiendo a las demandas de la sociedad, tal y como se recoge en la política de Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía.

Para llevarlo a la práctica nos comprometemos a cumplir y hacer cumplir los siguientes principios, que constituyen nuestra política medioambiental:

Unísono Soluciones de Negocio se compromete a cumplir la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades, así como otros compromisos que se puedan establecer, esforzándonos por prevenir la contaminación y minimizar en lo posible, el potencial impacto ambiental que generamos.

Desarrollamos un esfuerzo de mejora continua que nos permita mejorar y ser más eficientes en el consumo de recursos. Nos comprometemos a considerar la variable medioambiental en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y las de nuestros stakeholders, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y de la sociedad en general.

Garantizamos la difusión de esta política entre todos nuestros empleados y la sociedad, estableciendo una política de comunicación fluida con todos los grupos de interés.

Objetivos: los objetivos perseguidos son los siguientes:

1. Eficiencia energética
2. Consumo responsable
3. Concienciación y Comunicación

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera,

vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: - Uso de lámparas de mayor eficiencia energética, pinturas o barnices son respetuosos con el medio ambiente.

- Uso de detectores de presencia en las zonas de menos tránsito que apagan completamente la iluminación
- Apagado de iluminación por zonas en función de la ocupación en las oficinas
- Ajuste automático de los termostatos según sea invierno o verano
- Uso de grifería monomando y cisternas de doble descarga
- Temporizador para horro de agua
- Apagado de ordenadores tras jornadas laborales
- Reducción de los desplazamientos entre centros: uso de videoconferencia
- Uso controlado de papel
- Reciclaje de material: Toner, papel, elementos informáticos (contamos con un punto limpio donde poder depositar dicho material)
- Separación de residuos: papeleras con clasificación de residuos
- En nuestros manuales de acogida y en los tabloneros de anuncios tratamos de concienciar a nuestros empleados de la necesidad de un consumo responsable.

Objetivos:

- Fomentar la conciencia medio ambiental en nuestros empleados.
- Diseñar procesos de trabajo que tengan en cuenta el impacto del medio ambiente.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros		Fomentar la conciencia medio ambiental en nuestros empleados



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

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha llevado a cabo una identificación y valoración de aspectos ambientales sobre los que nuestra Compañía tiene impacto, implantando programas medioambientales para reducir los mismos, consistente básicamente en sistemáticas de recogida selectiva de los residuos no peligrosos que se generan (papel y cartón; plástico, latas, etc.; materia orgánica).

A su vez, nuestra política de RSC junto con nuestra política medioambiental promueven la utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en nuestra organización garantizando el respeto por el medio ambiente. El desarrollo de nuestra actividad integra criterios de desarrollo sostenible que garantizan una adecuada gestión de los recursos y una protección respondiendo a las demandas de la sociedad

No obstante, nuestra actividad no implica una contaminación ambiental de magnitudes industriales.

Objetivos:

- Tener identificados los posibles riesgos que nuestra actividad pueda generar.
- Implantar programas medioambientales que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- Colaborar con nuestros proveedores y clientes en el desarrollo e implantación de prácticas medioambientales.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Tenemos una Política Medioambiental de obligado cumplimiento. La política estructura la gestión medioambiental en tres ejes:
Eficiencia energética



Consumo responsable

Concienciación y Comunicación

Los principios que constituyen nuestra política medioambiental son los siguientes:

- . Cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable a nuestras actividades así como otros compromisos que se puedan establecer, esforzándonos por prevenir la contaminación y minimizar en lo posible, el potencial impacto ambiental que generamos
- . Desarrollamos un esfuerzo de mejora continua que nos permita mejorar y ser más eficientes en el consumo de recursos.
- . Nos comprometemos a considerar la variable medioambiental en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y las de nuestros stakeholders, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y de la sociedad en general
- . Difusión de esta política entre todos nuestros empleados y la sociedad, estableciendo una política de comunicación fluida con todos los grupos de interés.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: Las acciones que Unísono desarrolla para dar cumplimiento de la Política anterior están basadas en los siguientes principios:

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- Medio ambiente como parte de la estrategia global
- Respeto a la legalidad y actitud de anticipación
- Minimización del impacto y mejora permanente

ÓPTIMO USO DE RECURSOS

- Uso racional de los recursos

CONCIENCIACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Implicación de empleados y otros grupos de interés
- Comunicación a los grupos de interés



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C212)

Respuesta: SI

Implantación: En nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativo se incluyen aspectos



medioambientales, por lo que es el Comité de RSC el encargado de la evaluación del cumplimiento de los temas medioambientales.

A continuación desglosamos los objetivos medioambientales incorporados en nuestro programa RSC:

Uso de lámparas de mayor eficiencia energética, pinturas o barnices son respetuosos con el medio ambiente.

Uso de detectores de presencia en las zonas de menos tránsito que apagan completamente la iluminación

Apagado de iluminación por zonas en función de la ocupación en las oficinas

Ajuste automático de los termostatos según sea invierno o verano

Uso de grifería monomando y cisternas de doble descarga

Temporizador para horro de agua

Apagado de ordenadores tras jornadas laborales

Reducción de los desplazamientos entre centros: uso de videoconferencia

Uso controlado de papel

Reciclaje de material: Toner, papel, elementos informáticos (contamos con un punto limpio donde poder depositar dicho material)

Separación de residuos: papeleras con clasificación de residuos

En nuestros manuales de acogida y en los tabloneros de anuncios tratamos de concienciar a nuestros empleados de la necesidad de un consumo responsable

Todas estas acciones de eficiencia energética se han implantado al 100% durante el ejercicio anterior.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: Nos aseguramos que todos nuestros proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios cumplen cuanta legislación de contenido medioambiental les sea aplicables.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Políticas Formales (ej. Política Medioambiental)		Continuar aplicando la Política Medioambiental en todos los países donde operamos



 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Continuar fomentando iniciativas que promuevan una mayor Responsabilidad Ambient

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales		Cumplir con el programa medio ambiental aprobado por el Comité RSC

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación:

1. Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos:

- Uso de videoconferencias, disminuyendo de esta manera el número de desplazamientos entre centros.
- Programación impresoras para reducir el consumo de papel.
- Uso de Right-fax

2. Inclusión de cláusulas en esta materia en los contratos de suministros de bienes y servicios.

3. En la apertura de nuevos centros: análisis de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: No aplica a la organización

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C212)

Respuesta: 0

Implantación: El porcentaje de inversión financiera en el año actual en materia de comunicación medioambiental ha sido 0,0093%

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Fomentar el uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente

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

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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 cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación:

Análisis en todos nuestros servicios de posibles prácticas fraudulentas.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra Compañía se declara contraria a influir sobre la voluntad de las personas ajenas a la organización para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permite que otras personas u organizaciones puedan utilizar estas prácticas con los empleados/as

Los empleados no podrán aceptar ni hacer, directa o indirectamente, pagos, obsequios o compensaciones de ningún tipo que no consideren propias del curso normal de los negocios para tratar de influir en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas.

La relación con nuestros inversores está basada en principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible

No contratamos proveedores que incurran en prácticas fraudulentas

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI



Implantación:

Los gastos empresariales son estrictamente controlados por el Departamento Financiero.

Los empleados no podrán aceptar ni hacer, directa o indirectamente, pagos, obsequios o compensaciones de ningún tipo que no consideren propias del curso normal de los negocios para tratar de influir en las relaciones comerciales, profesionales o administrativas.

A continuación adjuntamos nuestra Política Anti-fraude

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación:

1. Control del cumplimiento de la política anti-fraude de nuestros servicios
2. Vigilancia del cumplimiento del Código de Conducta por parte de nuestros empleados.
3. Inclusión de Clausulas en referencia a este principio en los contratos de suministros de bienes y servicios.



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 (P10C211)

Clientes: 100

Empleados: 100

Proveedores: 100

Implantación:

A parte del desarrollo y comunicación de nuestra política anti-fraude a todos nuestros grupos de interés, en nuestros contratos de suministros de bienes y servicios se han incluido clausulas donde se informa de nuestra política anti-fraude.

Nuestros empleados conocen igualmente esta política:

- A través del Código de Conducta de la Compañía
- En las formaciones de incorporación al servicio (formaciones de inicio)



¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: Las personas de la Unísono cumplirán estrictamente la legalidad vigente, ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe y mantendrán los mas elevados criterios éticos y morales en sus actitudes y comportamientos.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: Ante la detección de cualquier actividad fraudulenta cometida o de la que se esté beneficiando alguno de nuestros empleados, en el desarrollo de su actividad profesional en Unísono las actuaciones son:

- Comunicación al Departamento de Relaciones Laborales del hecho a través del informe de medidas disciplinarias y acompañamiento de los documentos probatorios oportunos.
- En base al art. 70.4 del Convenio Colectivo Estatal del Sector del Contact Center y en relación con el art. 54.2.d) del ET, se procede al despido disciplinario e inmediato del trabajador.
- De forma paralela, Unísono cursa la denuncia policial de los hechos contra el empleado para que se inicien las correspondientes actuaciones por parte de la Administración de Justicia.
- En los casos estimados Unísono interpone la correspondiente querrela criminal y ejercita las acciones correspondientes ante la Administración de Justicia y ante el trabajador.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Incumplimiento de la normativa		
Empleados	Aceptación de regalos		
Proveedores	Otros		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Normas éticas y valores corporativos		Relación basada en principios rectores de transparencia, lealtad
Empleados	Código de conducta		Continuar con nuestra política de difusión de nuestro Código de Conducta
Proveedores	Código de conducta Política de compras		Garantizar que todos nuestros proveedores cumplen la legislación vigente Garantizar que todos nuestros proveedores cumplen la legislación vigente

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Otros		Continuar con nuestra política de transparencia y accesibilidad
Empleados	Comunicación interna y externa Otros		Regulación en el código de conducta aplicable a todos los empleados Regulación en el código de conducta aplicable a todos los empleados
Proveedores	Difusión de la política		Continuar con nuestra política de compras responsables

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Otros		Velar por el cumplimiento de la política anti-fraude
Empleados	Buzón de sugerencias Otros		Vigilancia del cumplimiento del Código de Conducta Vigilancia del cumplimiento del Código de Conducta
Proveedores	Otros		Velar por el cumplimiento de la política anti-fraude

Legenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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 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 o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
30	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		
P1C2I1	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	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P2C211	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	
P2C312	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P2C212	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P2C313	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
PRINCIPIO 3		
P3C312	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C211	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P3C212	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C311	¿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? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C211	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P4C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P5C1I1	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	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	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P9C1I1	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P9C2I1	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	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 cuales son sus riesgos e impacto	
P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
P10C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C2I1	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	
P10C4I1	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C6I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12