



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

Formastur, S.A.



• Carta de Renovación del compromiso



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL AL PACTO MUNDIAL

Mediante esta declaración, desde **FORMASTUR** queremos renovar nuestro compromiso con una acción empresarial socialmente responsable, de tal forma que todas nuestras actividades se ajusten a la normativa vigente y a las directrices establecidas por el Pacto Mundial, que además difundiremos y promocionaremos en nuestro entorno social mediante diversas iniciativas y proyectos de consultoría y formación relacionados con la responsabilidad social corporativa.

Destacar en el último ejercicio nuestro impulso para la adhesión de varias empresas clientes a esta iniciativa, nuestra participación como consultores en el proyecto INTEGRA-RSE del Club Asturiano de Calidad, la continuación de las políticas y buenas prácticas en materia de conciliación e igualdad de oportunidades, algunas de las cuales han sido seleccionadas en varios manuales y foros de esta materia, la contribución a la sensibilización social hacia la sostenibilidad y la difusión permanente de estos valores entre los grupos de interés a través de nuestros canales de comunicación corporativa y redes sociales.

Y como objetivos para el nuevo año, desde estas líneas queremos comprometernos a continuar colaborando activamente en aquellas iniciativas de difusión de la RSE y de los principios del Global Compact que desarrolle la Red del Pacto Mundial en España, y en particular en nuestra comunidad de origen.



Luis Valdés García
Director General
Oviedo, octubre 2011



Amado Nervo, 9 – 28007 Madrid (España)
Avda. Pedro Masaveu, 1 – 33007 Oviedo – Asturias (España)
Tel: + 34 902101842 – Fax: + 34 985245225
www.formastur.es





Información general

Perfil de la entidad: Formastur, S.A.

- *Dirección:* Avenida Pedro Masaveu nº1
- *Dirección web:* www.formastur.es
- *Alto cargo:* Luis Valdés, Director General
- *Fecha de adhesión:* 11/10/2007
- *Número de empleados:* 35
- *Sector:* Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Servicios de Consultoría en Excelencia y Sostenibilidad, Formación continua y ocupacional y E-learning
- *Ventas / Ingresos:* 3.000.000 €/año
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Ninguna
- *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:* Evaluación, diagnóstico y priorización de los grupos de interés en el proceso de reflexión estratégica y en el desarrollo de los criterios del modelo de excelencia EFQM.
- *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?* En base al proceso de reflexión estratégica anual y al desarrollo de la memoria de excelencia empresarial según el modelo EFQM.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Además de accesible en la web del Pacto Mundial, el informe de progreso se difundirá a los grupos de interés a través de los canales establecidos para la comunicación en materia de medio ambiente y responsabilidad social: intranet, web, e-news, correo electrónico e informes corporativos.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* - Finalistas del "Premio Impulso" a la Gestión Empresarial Innovadora del Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias por la planificación estratégica del área de consultoría. - Áccesit del Premio Nacional Empresa Flexible en la categoría de pequeñas empresas.
- *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:* Anualmente, se realiza un proceso de reflexión estratégica por parte de la Dirección, el cual se basa en el análisis de las expectativas, demandas, necesidades y sugerencias de los distintos grupos de interés. Para ello, se usan distintas herramientas de consulta y análisis de las partes. Con todo ello, y a partir de un análisis DAFO, se determinan los factores de éxito, considerando los cuales se establecen objetivos e indicadores estratégicos y se desarrollan planes de acción para su consecución. Todo ello da soporte al Plan Estratégico anual de la compañía.
- *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:* Existe un Consejo de Accionistas, al que pertenece el Director General de la organización y máximo responsable ejecutivo de la empresa. En dependencia de la Dirección General, está la Gerencia de Formastur a la cual reportan los Directores de las distintas áreas y departamentos. El Director General, la Gerente y los Directores de área forman la Junta Directiva, que es el órgano encargado de la implantación y supervisión de los principios del Pacto Mundial.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (Sí) Sí, a través de los indicadores estratégicos y los indicadores contemplados en el modelo EFQM.

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.):* (Sí) Participamos y colaboramos con distintas iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial, difundiendo activamente entre nuestros grupos de interés los principios del Pacto Mundial y fomentando su adhesión a la Red.

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:*
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Jorge Vallina
- *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: FORMASTUR no presenta riesgos en relación con el respeto a los Derechos Humanos. Se asegura igualmente la formación de nuestros empleados en prevención de riesgos laborales, la sensibilización de toda la plantilla sobre el respeto a los derechos humanos, la comunicación interna y externa de nuestros valores a clientes y proveedores y a la sociedad en general.

Asimismo, disponemos de una sistemática de evaluación, homologación y gestión de proveedores que evita cualquier tipo de contratación de proveedores que pudieran incurrir en malas prácticas laborales o de otro tipo. Esta sistemática es objeto de auditorías anuales.

Objetivos: - Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral

- Mantener los índices de satisfacción del cliente
- Realizar una evaluación de proveedores con criterios de RSE.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: De acuerdo a la Misión, Visión y Valores de la organización, aprobados por el Consejo de Accionistas a propuesta de la Dirección General, así como a nuestras Políticas de Calidad y Medio Ambiente, se mantienen canales permanentes y fluidos de diálogo con todos nuestros grupos de interés en aquellas cuestiones relacionadas con los Derechos Humanos.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



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: SI

Implantación: Desde la perspectiva del grupo de interés de los empleados, entre estas acciones cabe destacar:

- Existencia de procedimiento de acogida y formación de nuevos empleados.
- Manual de acogida, con valores de la empresa, disponible en la intranet corporativa.
- Puesta en marcha del proceso de evaluación de desempeño de los empleados, en el cual se traslada a los mismos y se evalúa su alineamiento con los valores de la empresa.

Además, se realiza una comunicación continua de los valores y principios éticos por los que se rige la empresa. Los procesos de comunicación se analizan y evalúan en el proceso de reflexión estratégica.

Desde la perspectiva del grupo de interés de los clientes, cabe destacar nuestro compromiso con la promoción y difusión de los principios del Pacto Mundial a través de diversos proyectos de consultoría y formación en RSE.

Respecto de los proveedores, si bien éstos no representa riesgo por sus características, velamos por su cumplimiento de la normativa vigente relacionada.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Se realiza un seguimiento y evaluación continua de nuestras políticas de Derechos Humanos y la comunicación de las mismas a los grupos de interés por parte de la Dirección de Recursos Humanos, el Comité de Dirección, en el que están representados los Directores de todas las áreas de la compañía, y la Dirección General.

Del mismo modo, se auditan algunas de estas cuestiones por una entidad externa en las correspondientes auditorías de calidad y medio ambiente.

Por último, se tiene en cuenta de manera clave esta cuestión en las entrevistas de desempeño con los empleados, así como en las encuestas de clima laboral.

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 son informados de nuestros principios éticos (misión, visión y valores) a través de los canales de comunicación interna existentes de nuestros valores y principios éticos, como es la Intranet



corporativa, las reuniones y sesiones de sensibilización llevadas a cabo por la Dirección de Recursos Humanos y en el procedimiento anual de evaluación de desempeño mediante entrevistas personales de los empleados con sus respectivos Directores de área.

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Clientes | Falta de comunicación y transparencia Insatisfacción del cliente Poca accesibilidad de los productos y servicios | |
| Empleados | Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación Falta de formación Mal ambiente laboral | |
| Proveedores | Desconfianza y pocos contratos a largo plazo Falta de colaboración | |



|  Políticas | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Clientes | Otros | Desarrollar una Política de Sostenibilidad y RSE y un Código de Conducta |
| | Política de calidad | Desarrollar una Política de Sostenibilidad y RSE y un Código de Conducta |
| | Políticas internas de gestión | Desarrollar una Política de Sostenibilidad y RSE y un Código de Conducta |
| Empleados | Políticas internas de gestión | Establecer y difundir un Código de Conducta, con especial atención a empleados |
| | Reglamento interno | Establecer y difundir un Código de Conducta, con especial atención a empleados |
| Proveedores | Otros | Aprobar un Código de Conducta y definir criterios de compra responsable |
| | Política de calidad | Aprobar un Código de Conducta y definir criterios de compra responsable |
| | Políticas internas de gestión | Aprobar un Código de Conducta y definir criterios de compra responsable |

|  Acciones | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | RSE | Divulgación de los principios del Pacto Mundial |
| Empleados | RSE | Divulgación de los principios del Pacto Mundial. Encuestas de clima laboral |
| Proveedores | RSE | Divulgación de los principios del Pacto Mundial |



| Seguimiento | | |
|-------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías | Mejorar los índices de satisfacción de la encuesta a clientes |
| | Encuestas | Mejorar los índices de satisfacción de la encuesta a clientes |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | Mejorar los índices de satisfacción de la encuesta a clientes |
| | Servicios de atención al cliente | Mejorar los índices de satisfacción de la encuesta a clientes |
| | Teléfono de denuncias/quejas | Mejorar los índices de satisfacción de la encuesta a clientes |
| Empleados | Auditorías | Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral en relación a la ética |
| | Buzón de sugerencias | Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral en relación a la ética |
| | Dirección de RRHH | Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral en relación a la ética |
| | Encuesta | Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral en relación a la ética |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral en relación a la ética |
| | Protocolos Prevención acoso y PRL | Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral en relación a la ética |
| Proveedores | Encuestas y cuestionarios | Establecer requisitos en materia de RSE en el procedimiento de compras |
| | Evaluación Departamento de compras | Establecer requisitos en materia de RSE en el procedimiento de compras |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | Establecer requisitos en materia de RSE en el procedimiento de compras |
| | Sistema Clasificación proveedores | Establecer requisitos en materia de RSE en el procedimiento de compras |



• 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: Todos los proveedores son empresas nacionales de reconocido prestigio y sistemas de gestión. Aunque el riesgo de los mismos es muy bajo, disponemos de una sistemática de evaluación y homologación de proveedores, que considera aspectos referidos a su calidad, gestión interna, certificaciones, cumplimiento de principios éticos y medio ambiente.



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: SI

Implantación: Basado en nuestras políticas de calidad y medio ambiente, disponemos de un procedimiento de evaluación de proveedores, en el que se contemplan las siguientes cuestiones:

- Calidad del proveedor
- Cumplimiento de principios éticos
- Medio Ambiente.
- Certificaciones de la empresa, dando prioridad a los proveedores certificados en calidad, medio ambiente, seguridad/salud laboral y RSE.
- Otras

A todos los proveedores se les comunican efectivamente nuestros valores éticos y los requisitos aplicables para la prestación del producto o servicio, incluyendo requisitos de carácter ético y de responsabilidad social.



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: SI

Implantación: Nuestra empresa tiene implantada una sistemática de evaluación y homologación de proveedores que asegura la observación en toda nuestra cadena de suministro de nuestros principios éticos, priorizando a aquellos proveedores certificados.

Aualmente, se realiza una reevaluación de nuestros proveedores basado el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales del servicio y/o producto, incluyendo alguna cuestión relacionada con la RSE.

Asimismo, existe una instrucción de compra responsable, cuyo objetivo es favorecer la sostenibilidad y responsabilidad social de nuestra cadena de suministro.



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: El 40% de nuestros proveedores homologados y calificados como relevantes ya están certificados en calidad ISO 9001 y medio ambiente ISO 14001. Hay otro proveedor (impresora), que ostenta las certificaciones de gestión forestal sostenible, otro (empresa de limpieza y obras) que está certificado además en seguridad/salud laboral OHSAS 18001 y en Gestión Ética SGE21, y finalmente, la principal empresa de limpieza está certificada en todas estas normas y en el Modelo de Excelencia EFQM 400+, el cual incluye los resultados en la sociedad y en las personas dentro de sus criterios.


• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Proveedores | No tenemos riesgo | |



|  Políticas | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Proveedores | Convenios con proveedores | Aumentar el porcentaje de proveedores con sistemas de gestión certificados |
| | Manual de calidad | Aumentar el porcentaje de proveedores con sistemas de gestión certificados |
| | Procedimiento de compras | Aumentar el porcentaje de proveedores con sistemas de gestión certificados |
| | Sistemas de clasificación de proveedores | Aumentar el porcentaje de proveedores con sistemas de gestión certificados |
| | Sistemas de Gestión de Proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad) | Aumentar el porcentaje de proveedores con sistemas de gestión certificados |

|  Acciones | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Proveedores | RSE | Aumentar el porcentaje de proveedores con sistemas de gestión certificados |

|  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: No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el derecho de negociación colectiva de los trabajadores, ni por el sector al que pertenece nuestra organización, ni por nuestro ámbito de actuación.

En nuestra compañía, se realiza una escrupulosa aplicación de la legislación laboral vigente, que recoge y regula este derecho en las empresas españolas.

En el caso de Formastur, no existe este tipo de representación, y los propios trabajadores no consideran necesario promover esta iniciativa, dado el limitado número de los mismos y la regulación en materia de negociación colectiva para este tipo de plantillas.

El convenio colectivo aplicable en la empresa es de ámbito nacional, no existiendo por tanto negociación colectiva a este nivel en la empresa.

Además de lo expuesto, en Formastur, se solicita y favorece la participación de todos/as los/as trabajadores/as en la toma de decisiones que les afecten, favoreciéndose que puedan hacer llegar su opinión a los órganos de dirección de la empresa por medio de reuniones, consultas en el foro de la intranet corporativa, información sobre el Plan Operativo Anual, Encuesta de Clima Laboral, etc.

Objetivos: Como objetivo en este apartado de cara al próximo año, se trataría de mantener las acciones y política expuestos.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: FORMASTUR dispone de un procedimiento documentado en el que se describe la sistemática utilizada para gestionar las comunicaciones con sus grupos de interés, fundamentalmente sus empleados, con el fin de asegurar que toda la información relativa a principios éticos, normas laborales y políticas de empresas se transmite



correctamente.

El medio utilizado para la comunicación interna con los empleados es la Intranet, además del correo electrónico y las comunicaciones verbales para comunicaciones individuales sobre aspectos concretos del Sistema de Gestión, en particular con los Responsables de Proceso.

La comunicación con los colaboradores externos y trabajadores a tiempo parcial (formadores y consultores) se realiza preferentemente vía correo electrónico.

Mediante la comunicación interna, la Dirección de FORMASTUR anima a todos los empleados a participar e implicarse activamente en la mejora del desempeño de la organización, existiendo un foro en la Intranet corporativa en el que los empleados pueden transmitir sus quejas, sugerencias o propuestas de mejora a la Dirección de Recursos Humanos, así como debatir sobre las cuestiones de nuestro sistema de gestión interno.

Este foro, así como otros canales de participación, sirven como vía para la consulta a los empleados de los temas importantes relativos a su desempeño y normas laborales.



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: SI

Implantación: Durante el año 2010 se ha desarrollado un programa informático para la realización de las encuestas de clima laboral que garantiza la máxima confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos.



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? Describalas (P3C411)

Respuesta: SI

Implantación: De forma bienal, se realiza la Encuesta de Clima Laboral de la empresa, en la que se recaba la opinión de los trabajadores en materias relacionadas con:

- El puesto de trabajo.
- La propia empresa.
- La comunicación interna.
- Los mandos.
- La implicación y satisfacción de los empleados con la empresa.

A pesar de lo expuesto, en Formastur, se solicita y favorece la participación de todos/as los/as trabajadores/as en la toma de decisiones que les afecten, favoreciéndose por medio de reuniones, consultas en el foro, POA, Encuesta de Clima Laboral, etc... el que puedan hacer llegar su opinión

Otro mecanismo de recepción de esta información, es el foro de opinión existente en la empresa, en el que cualquier empleado/a, puede plantear dudas o debates o propuestas en las materias que considere de su interés.

Por último, cuando se comunica información, se realiza en reuniones que permitan la participación y recopilar opiniones, como es el caso de las reuniones de departamento, sesiones informativas de modificación de políticas de empresa, etc. En resumen, en Formastur, se solicita y favorece la participación de todos/as los/as trabajadores/as en la toma de decisiones que les afecten.

Objetivos: Realización de la Encuesta de Clima Laboral del año 2011

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio colectivo | No se ha establecido ningún objetivo concreto en relación a este principio. |
| | Política de comunicación con el empleado | No se ha establecido ningún objetivo concreto en relación a este principio. |
| | Política de RRHH | No se ha establecido ningún objetivo concreto en relación a este principio. |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | RSE | Hacer extensible la encuesta de clima laboral a los colaboradores de la empresa |

| 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: No aplica

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

Respuesta: SI

Implantación: No existe ese tipo de riesgo, dado que en Formastur la aplicación de la legislación laboral vigente es estricta, dado que esta misma legislación y su cumplimiento, evitan de forma efectiva esta forma de trabajo. La Dirección de Recursos Humanos de la empresa, garantiza el cumplimiento de dicha legislación. La gestión de contratación de trabajadores está externalizada a una empresa de servicios especializada, a fin de evitar irregularidades o errores en materia de contratación.

Objetivos: - Mantener el cumplimiento de la legislación laboral vigente.
- Mantener por la Dirección de Recursos Humanos el nivel de información, seguimiento y control de dicha legislación.



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: En Formastur resulta de aplicación el convenio colectivo estatal del sector. Las contrataciones, regulación de mejora respecto a Estatuto de los Trabajadores, retribución y demás condicionantes en él incluidos, se aplican de forma automática a todos los trabajadores de la empresa. Todos/as los trabajadores/as están incluidos en convenio, no existe personal del denominado "fuera de convenio".

Objetivos: Desarrollar un sistema estructurado que facilite el teletrabajo en algunos puestos de trabajo que lo permitan

por sus características.



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: SI

Implantación: Formastur es una empresa comprometida con las políticas de conciliación, a tal punto que en el año 2010, como viene ocurriendo desde el 2006, ha sido la empresa colaboradora en Asturias de los Premios Asturias Flexible de Conciliación de Vida Personal, Profesional y Familiar.

Además, en el año 2010, el Catálogo de Medidas de Conciliación de la vida laboral y profesional definido por FORMASTUR, fue objeto de reconocimiento con un áccesit en los Premios Nacionales Empresa Flexible 2010. Este Catálogo, que recoge las medidas de conciliación existentes en la organización, tiene como objetivo además lograr una completa difusión de dichas medidas entre las personas que componen nuestra empresa y dotarlas de total transparencia.

Entre las medidas recogidas en el Catálogo destacan:

- Cómputo vacacional de 23 días laborables.
- Jornada continua julio, agosto, viernes de junio y septiembre y un día mensual el resto del año.
- Horario flexible de entrada y salida.
- Reducción horaria todos los viernes del año.
- Reducción de jornada el día del cumpleaños, 24 y 31 de diciembre y 5 de enero.
- Adaptación de la jornada por guarda legal.
- Pago de 100 € en nómina a los/as trabajadores/as con hijos/as menores de 3 años.
- Flexibilidad en periodo de lactancia.
- Posibilidad de ausentarse para acudir a tutorías de colegios, pediatra...
- Complemento a las prestaciones de la seguridad social por enfermedad hasta el 100%.
- Reparto de beneficios.
- Claridad en los conceptos retributivos.
- Formación dentro del horario laboral
- Bolsa de horas de formación
- Realización de las reuniones dentro del horario laboral



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: El principal mecanismo de control en Formastur en este tipo de políticas es la transparencia y la información

En resumen, diríamos que el conocimiento de los derechos básicos y adquiridos de nuestra plantilla, y su libertad para exigir su cumplimiento, gracias a nuestros compromisos adquiridos por escrito, son el mejor mecanismo de control y garantía del cumplimiento.

Los mecanismos de control del cumplimiento de este tipo de cuestiones laborales y de la aplicación de medidas de conciliación son competencia de las correspondientes Direcciones de área en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, quien elabora periódicamente informes a la Dirección General de su aplicación y resultados.

En las encuestas de clima laboral también se evalúa y controla periódicamente el grado de satisfacción de los empleados con dichas medidas.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | Mujeres embarazadas en plantilla | |
| | Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) | |
| | Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación) | |

| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Contrato de trabajo | Mantener y si es posible mejorar las medidas de conciliación y flexibilidad |
| | Convenio colectivo | Mantener y si es posible mejorar las medidas de conciliación y flexibilidad |
| | Política de conciliación | Mantener y si es posible mejorar las medidas de conciliación y flexibilidad |
| | Política de RRHH | Mantener y si es posible mejorar las medidas de conciliación y flexibilidad |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | RSE | Mantener y si es posible mejorar el catálogo de medidas de conciliación |

| 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: No aplica



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Implantación: No existen riesgos

Objetivos: El Consejo de Accionistas ha propuesto que la empresa sea socio colaborador de UNICEF, demostrando así activamente su compromiso con los Derechos del Niño, a través de diversas acciones.



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: Si bien no es un factor de riesgo, nuestros valores como compañía incluyen principios éticos que rechazan por completo este tipo de prácticas.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio colectivo | No se han establecido |
| | Normativa vigente | No se han establecido |
| | Política de RRHH | No se han establecido |
| | Política interna | No se han establecido |
| | Protocolos de selección del personal | No se han establecido |

| Acciones | | |
|-------------------|----------------------------|-----------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | No tenemos acción concreta | No se han establecido |

| 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: SI

Implantación: Hay mecanismos para cubrir los posibles riesgos únicamente en relación con los empleados. En Formastur, por medio de nuestra política de igualdad de oportunidades, el decálogo de actuación de la dirección general y el protocolo relativo al acoso sexual, eliminamos la posibilidad de existencia de riesgos relativos a discriminación laboral.

Objetivos: Formación interna de la plantilla en materia de Igualdad de Oportunidades



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: SI

Implantación: Existe en Formastur un Plan de Acción aprobado en el proyecto EQI en el que se establecen las acciones necesarias para lograr erradicar la discriminación por razón de sexo en la empresa. También existe un protocolo contra el acoso en la empresa, aprobado por la Dirección General.



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: Tanto los procesos de selección de personal como de promoción interna de empleados se realizan respetando tanto el principio de igualdad de oportunidades como la legalidad vigente, sobre la base de la formación, experiencia y aptitudes necesarias para el puesto de trabajo a desarrollar (descritas en las Fichas de Puesto de Trabajo), independientemente de su condición, raza o sexo.

¿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: Este es un principio fundamental en el día a día en Formastur, cumpliéndose de forma holgada la paridad que se exige a otras empresas, a pesar de no encontrarnos entre las empresas que legalmente están obligadas a ello.

Los resultados de los diferentes ejercicios en la encuesta de clima laboral, preguntas relativas a igualdad de oportunidades, corroboran la realidad de esa igualdad.



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: 19 %

Directivos mujeres: 33 %

Directivos hombres: 67 %

Mujeres: 64,3 %

Hombres: 35,7 %

Mayores de 45 años: 2,3 %

Menores de 30 años: 6,8 %

Empleados no nacionales: 0 %

Empleados con contrato fijo: 95 %

Empleados con contrato temporal: 5 %

Implantación: Estos datos reflejan la realidad de la organización y son ejemplo del compromiso de Formastur con la igualdad de oportunidades y las normas laborales vigentes.

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

Respuesta: SI

Implantación: La propia composición del Comité de Dirección, o el porcentaje de trabajadoras o el mismo desconocimiento de las tendencias personales en política, creencias, etc. de nuestro personal, es muestra de la política existente en la empresa y de la garantía de esta no discriminación. Toda esta información es pública.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C711)

Respuesta: 0

Implantación: No se han registrado nunca incidentes de este tipo dentro de la organización.


• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | Discriminación de género Discriminación por edad Discriminación por raza | |

| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio colectivo | Formación interna de la plantilla en materia de igualdad de oportunidades |
| | Plan de igualdad | Formación interna de la plantilla en materia de igualdad de oportunidades |
| | Política de contratación y selección | Formación interna de la plantilla en materia de igualdad de oportunidades |
| | Política de igualdad | Formación interna de la plantilla en materia de igualdad de oportunidades |
| | Política de RRHH | Formación interna de la plantilla en materia de igualdad de oportunidades |

| Acciones | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Creación o aplicación protocolo prevención de acoso | No se han establecido |
| | Formación | No se han establecido |
| | Implantación del Plan de igualdad | No se han establecido |
| | Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades | No se han establecido |



|  Seguimiento | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Intranet | No se han establecido |
| | Otros | No se han establecido |



• 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: - Formación y sensibilización ambiental de empleados y colaboradores externos (consultores y formadores).

- Colaboración en distintos programas de educación ambiental con Ayuntamientos y entidades no lucrativas.

- Requisitos medioambientales en contratos con proveedores.

- Programas, objetivos y metas de gestión ambiental para la reducción de consumos, reciclaje de residuos y extensión de la responsabilidad ambiental a nuestros grupos de interés.



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: 100

Implantación: Aunque la sensibilización y formación ambiental de nuestros empleados es continua, durante 2010 se han realizado más de 100 horas de formación en temas medioambientales en diversas acciones formativas.


Se han realizado acciones formativas de sensibilización y buenas prácticas para nuevos empleados, así como distintos cursos de formación en gestión ambiental a los que asistieron varios trabajadores.


Igualmente, se han enviado numerosas comunicaciones en este sentido a través de la Intranet.


Objetivos: Revisión de la información de sensibilización ambiental del Manual de Acogida


• 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 | Formación en el respeto del medio ambiente | Renovación de la certificación ISO 14001 y del registro en EMAS |
| | Otros | Renovación de la certificación ISO 14001 y del registro en EMAS |
| | Sensibilización en materia medio ambiental | Renovación de la certificación ISO 14001 y del registro en EMAS |

|  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: SI

Implantación: Se realiza una identificación y evaluación anual de nuestros aspectos y potenciales riesgos ambientales en el marco de nuestro sistema de gestión certificado ISO 14001-EMAS.

Nuestros principales aspectos ambientales son el consumo de papel, el consumo de energía eléctrica y la generación de residuos de tóner de impresión.

Los riesgos ambientales identificados son los siguientes:

- Riesgo de incendio e inundación en nuestras instalaciones.
- Vertido o derrame de residuos asimilables a urbanos o de tintas de impresión.

En relación a las responsabilidades ambientales, hay un procedimiento de identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y aplicables en esta materia.



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: La Dirección General de FORMASTUR mantiene una apuesta permanente por la innovación y la excelencia en los productos y los servicios que la organización ofrece a sus clientes, asumiendo también su responsabilidad en la protección y mejora del medio ambiente que pueda verse afectado por sus actividades para así contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, principios recogidos en la Política Ambiental de nuestra compañía desde 2006.

Esta Política Ambiental fue la base para el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS en la sede central de la compañía en Oviedo (Asturias). FORMASTUR mantiene operativo y en mejora continua este sistema de gestión ambiental, certificado ISO 14001 e inscrito



en el registro EMAS desde enero de 2007.

De acuerdo a los principios de nuestra Política Ambiental, desarrollamos nuestra actividad diaria con el máximo respeto por el medio ambiente, gestionando eficazmente los recursos, minimizando los impactos y controlando los riesgos ambientales asociados a nuestros productos y servicios, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable a nuestros instalaciones y aspectos ambientales.

Objetivos: - Reducir el consumo de energía eléctrica

- Reducir el consumo de papel
- Incremento de la producción de cursos e-learning para evitar el soporte papel
- Establecer criterios de compra ecológica en la contratación de P/S



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. (P8C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante este ejercicio, se han realizado muy diversas acciones e iniciativas para promover la sensibilización hacia el medio ambiente de alumnos de formación, clientes, etc.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Electricidad: 55508

Agua: 245

Papel: 3243

Implantación: El Director de Medio Ambiente de FORMASTUR realiza el seguimiento y medición de los consumos de recursos y residuos generados mediante una herramienta de indicadores de desempeño, la cual permite evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos .

Del mismo modo, se analizan otros indicadores ambientales, tales como el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos a nuestros proveedores, el porcentaje de los mismos certificado en medio ambiente y las acciones desarrolladas en materia de educación y sensibilización ambiental a clientes y sociedad en general.

Objetivos: Los mencionados en el Programa de Gestión Ambiental 2010

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: A través del Programa de Gestión Ambiental se establecen con carácter anual objetivos

cuantificables para los que se definen metas ambientales para lograr la consecución de los mismos. Tanto los objetivos como las metas son sometidos a seguimiento periódico para determinar su grado de consecución.

Con el fin de cumplir con el compromiso de mejora continua del desempeño ambiental establecido en nuestra Política Ambiental, como elemento de entrada para definir los objetivos, se revisan los aspectos ambientales de nuestras instalaciones y servicios, haciendo especial hincapié en los aspectos ambientales significativos, como elemento prioritario para el establecimiento de mejoras.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| No especificado | Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa | |

| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| No especificado | Políticas Formales (ej. Política Medioambiental) | Los definidos en el Programa de Gestión Ambiental 2010 |
| | Sistemas de Gestión de Calidad | Los definidos en el Programa de Gestión Ambiental 2010 |
| | Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA) | Los definidos en el Programa de Gestión Ambiental 2010 |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | RSE | Sensibilización ambiental de nuestros grupos de interés. Difundir compromiso RSE |

| Seguimiento | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| No especificado | Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales | Mejora continua de la gestión de los aspectos ambientales |
| | Responsable Medioambiente | Mejora continua de la gestión de los aspectos ambientales |



• 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. (P9C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Desde el área de formación a distancia, se ha venido trabajando en el traspaso de gran parte de nuestra oferta formativa al soporte e-learning, lo que supone una reducción importante del consumo de recursos en acciones formativas y el uso de las nuevas tecnologías más respetuosas con el medio ambiente en la formación, evitando consumo de papel, recursos y emisiones de l transporte de alumnos, etc.

También se ha implantado un nuevo sistema informático de gestión documental para los empleados mediante el sistema de "cloud computing", que reduce también nuestro impacto ambiental, evitando la duplicación de documentos de trabajo y facilitando el teletrabajo.

Igualmente, nuestro nuevo portal de empleo facilita la gestión de currículos (más de 25.000 CVs) en soporte electrónico, eliminando el consumo de papel.

Objetivos: Se implantarán sistemas de videoconferencia y gestores documentales on-line que faciliten el desarrollo on-line de proyectos, reuniones de trabajo, etc. Con ello, se reduce la necesidad de desplazamientos en automóvil, con lo que esto supone de ahorro de recursos y reducción de riesgos.



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. (P9C2I1)

Respuesta: 5

Implantación: Aunque no se dispone de datos precisos, las inversiones en nuevas tecnologías antes mencionadas han seguido suponiendo una inversión superior al 5%, tanto en recursos materiales, servicios de otras empresas y horas de trabajo, de nuestra facturación en el ejercicio 2010.



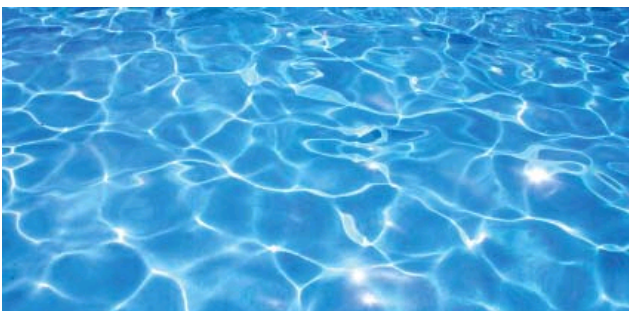
• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Políticas | | | |
|-------------------|-----------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | RSE | Aplicación de las nuevas tecnologías para la reducción de desplazamientos |

| 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 (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Aunque no son relevantes para nuestra compañía, la Dirección General, junto con el resto de Directores de área, realiza un análisis periódico de este tipo de riesgos en los Comités de Dirección mensuales, además de la información permanente suministrada por la Dirección de Administración.



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? (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra política documentada y pública recoge como uno de nuestros valores principales la ética y honestidad en los negocios.

Formastur, de acuerdo a estos valores, es totalmente en contra de cualquier tipo de forma de corrupción o soborno.

Objetivos: Se está trabajando en la elaboración de un Código de Conducta público que recoja todos estos aspectos de forma clara y explícita.



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. (P10C311)

Respuesta: No



Implantación: No se ha considerado ninguna acción concreta hasta la fecha en relación con este principio, dado nuestro bajo riesgo.



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: 60

Implantación: FORMASTUR realiza una comunicación proactiva de sus principios éticos a través de la web corporativa, redes sociales, Intranet de empleados, ofertas comerciales y comunicación de requisitos a los proveedores más relevantes.

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


Respuesta: SI

Implantación: Nuestro sistema de gestión económica y financiera se rige por el compromiso de transparencia y, por supuesto, por un total respeto a la legislación vigente. Los resultados económicos y financieros de la empresa son reportados por parte de la Dirección General a los accionistas, y también a los empleados en las correspondientes revisiones de cumplimiento del Plan Operativo Anual.

• Resumen de Implantación:

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

|  Políticas | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Clientes | Manual de calidad | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |
| | Políticas internas de gestión | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |
| Empleados | Normas éticas y valores corporativos | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |
| | Políticas internas de gestión | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |
| | Reglamento interno | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |
| Proveedores | Política de calidad | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |
| | Política de compras | No se han definido objetivos concretos en relación a este principio |

|  Acciones | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | Difusión de la política | No se han establecido nuevos objetivos |
| Empleados | Comunicación interna y externa | No se han establecido nuevos objetivos |
| | Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) | No se han establecido nuevos objetivos |
| | Difusión de la política | No se han establecido nuevos objetivos |
| Proveedores | Difusión de la política | No se han establecido nuevos objetivos |



| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías Comités de gestión | No se han establecido No se han establecido |
| Empleados | Auditorías Comités de gestión | Comunicación de los resultados económico-financieros del ejercicio Comunicación de los resultados económico-financieros del ejercicio |
| Proveedores | Comités de gestión Control financiero | No se han establecido No se han establecido |



• 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

| | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 23 | Fecha de la memoria anterior más reciente | 3.2 |
| 24 | Ciclo de presentación del Informe de Progreso | 3.3 |
| Estrategia y gobierno | | |
| 25 | 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 |
| 26 | Indique como la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión | 4.17 |
| 27 | Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores | |
| 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 | | |
| P1C111 | 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 | |
| P1C211 | ¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? | |
| P1C311 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio | |
| P1C411 | ¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Describalos | PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento |
| P1C511 | Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad | |
| PRINCIPIO 2 | | |
| P2C111 | 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 | ¿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? | |
| P2C311 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio | |
| P2C411 | 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 | | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| P3C1I1 | Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Describalos | HR5 |
| P3C2I1 | ¿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 |
| P3C3I1 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio | |
| P3C4I1 | ¿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 | | |
| P4C1I1 | Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. | HR7 |
| P4C2I1 | Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación | |
| P4C3I1 | ¿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 |
| P4C4I1 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. | |
| P4C5I1 | ¿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 | | |
| P5C1I1 | 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 |
| P5C2I1 | ¿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 |
| P5C3I1 | ¿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 | | |
| P6C1I1 | 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 | |
| P6C2I1 | ¿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? | |
| P6C3I1 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio | |
| P6C4I1 | ¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. | |
| P6C6I1 | Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información | |
| P6C7I1 | Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo | HR4 |
| PRINCIPIO 7 | | |
| P7C1I1 | ¿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 |
| P7C2I1 | Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. | |
| PRINCIPIO 8 | | |
| P8C1I1 | Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. | |
| P8C2I1 | ¿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? | |
| P8C3I1 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. | |
| P8C5I1 | Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales | |
| PRINCIPIO 9 | | |
| P9C1I1 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. | |
| P9C2I1 | 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. | |
| PRINCIPIO 10 | | |
| P10C1I1 | 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 | |
| P10C2I1 | ¿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 |
| P10C3I1 | ¿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 |



| | | |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| | durante el ejercicio. | Sensibilización |
| P10C511 | ¿Dispone la entidad 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 |