



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

BT ESPAÑA, Compañía de Servicios Globales  
de Telecomunicaciones, S.A.U



### • Carta de Renovación del compromiso

Desde la incorporación de BT España, Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones SAU, al Pacto Mundial en el año 2002, hemos trabajado para implantar un conjunto de principios que garantizan que nuestro negocio se desarrolla de una forma ética y responsable, de acuerdo con los valores de BT Group.

BT España ha trabajado siempre por la defensa de los valores, la integridad, y queremos seguir siendo identificados como una empresa que se gana el respeto y la confianza de sus iguales. Queremos seguir siendo la empresa en la que clientes, accionistas y empleados quieren seguir apostando y depositando su confianza.

En el año 2010 nos pusimos como objetivos ser piezas claves la igualdad de Oportunidades y el Voluntariado TIC.

Estos objetivos, en el Área de Igualdad de Oportunidades, se han visto refrendados con la obtención del Distintivo de Igualdad, concedido por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

En el ámbito de la Acción Social, la Fundación BT ha desarrollado una importante actividad en el compromiso con el voluntariado corporativo, voluntariado TIC, con el desarrollo de un portal específico para la acción social, con el objetivo de ampliar la oferta de voluntariado entre la plantilla de BT y dar a conocer a la sociedad los proyectos en los que los Voluntarios TIC pueden colaborar.

En el 2011, BT España quiere ser un referente en el “gobierno corporativo”, con sus políticas y formación relativa a la ética empresarial. Y promover la flexibilidad espacial y horaria, en el ámbito del compromiso de los trabajadores y en aras de su compromiso con la igualdad de oportunidades, y la conciliación personal y profesional.

Como CEO de BT Iberia les invito a leer el informe de Progreso de 2010 de BT España y a conocer las herramientas que utilizamos en BT para garantizar que somos una entidad responsable. Espero que les sea útil la información contenida en el mismo y les animo a que nos hagan llegar sus comentarios y sugerencias al respecto a través de nuestra página web (<http://www.bt.es>) para poder seguir mejorando.

Jacinto Cavestany



## Información general

### Perfil de la entidad: BT ESPAÑA, Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U

- *Dirección:* Salvador de Madariaga, 1
- *Dirección web:* www.bt.es
- *Alto cargo:* Jacinto Cavestany Vallejo, Director General
- *Fecha de adhesión:* 03/11/2002
- *Número de empleados:* 511
- *Sector:* Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Telecomunicaciones
- *Ventas / Ingresos:* 424.643.476
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* 0
- *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:* los tres stakeholders definidos dentro de la estrategia de RSC de BT España
- *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 y Portugal
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* España y Portugal
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* para empleados BT España cuenta con los resultados de la encuesta de clima, y para clientes y proveedores diferentes mediciones externas
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de diferentes acciones Internas y Externas que llevamos a cabo a lo largo de todo el año
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* Distintivo de Igualdad otorgado por el Ministerio de Igualdad
- *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:* los empleados tienen su encuesta de clima dónde se les invita a mostrar sus observaciones, ideas y sugerencias. Proveedores cuenta con una dirección de correo específica y con clientes, BT tiene establecidas reuniones periódicas con distintos grupos de clientes.

- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* BT España cuenta con un Consejero Delegado, y un Comité de Dirección. BT, Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U
- *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) La Dirección de BT España se marca los objetivos de la RSE, fijándose la estrategia a tres años: Acción Social Igualdad de Oportunidades y Medioambiente
- *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:* Jacinto Cavestany, Consejero Delegado de BT España es el máximo responsable de la RSE en BT España. La Acción Social liderada por un miembro del Comité de Dirección, la Igualdad de Oportunidades por el Director de RRHH, y medioambiente directamente liderado por el Consejero Delegado.

### 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) BT España hace extensible dentro de su estrategia tres de los objetivos del milenio: la educación universal, trabajando contra "la brecha digital", apuesta por "la igualdad entre los géneros" y la sostenibilidad del medioambiente.

### Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 11 de noviembre de 2011
- *Responsable:* Ariadna Hernández; Marta Lamas
- *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: SI*

*Implantación: BT pone a disposición de los clientes los más altos estándares de calidad y excelencia. El programa Right First Time mide la satisfacción del Cliente.*

*El compromiso de los empleados con el Employee Engagement Index (EEI)*

*Con los proveedores, mantenemos " BT's supply chain human rights standard"*

-----  
*Behaving responsibly - ISO 26000*

*6.3 Human rights*

*6.3.8 Civil and political rights*

*We respect the dignity, liberty and equality of every BT employee and everyone who has dealings with us.*

*6.3.9 Economic, social and cultural rights*

*6.4 Labour practices*

*6.4.5 Social dialogue*

*Our employee communication and engagement activities keep our people informed about any changes that may affect their ability to meet these expectations. We also value employees' ideas and contributions, and use them to improve how we do things at BT.*

*6.4.6 Health and safety at work*



*Protecting the health and safety of all BT people is a major priority for us, we systematically assess our health and safety risks and have comprehensive management systems to help make our workplaces as safe as possible.*

*Health and safety is not just about avoiding accidents – it also involves protecting our employees' physical and mental wellbeing. We provide information and support so employees and their families can make the right choices to stay healthy.*

### 6.6 Fair operating practices

#### 6.6.5 Fair competition

*Our strategy is to do business in a responsible and sustainable way that benefits BT, our employees, suppliers, customers, society and the environment.*

**Objetivos:** Nuestra declaración de prácticas empresariales, es decir, nuestra forma de trabajar, que seguimos desde hace más de una década, define nuestras expectativas y el compromiso con nuestros clientes, empleados, accionistas, socios, proveedores y comunidades locales. Nuestro comité de dirección ética, presidido por el secretario de la compañía, se reúne cada dos meses. Este año, hemos ampliado nuestro indicador clave de rendimiento ético para facilitar la medición del impacto de nuestra formación y nuestras actividades éticas para concienciar a los empleados sobre nuestras políticas en cuestiones tales como el soborno y la corrupción, y la recepción u oferta de hospitalidad



## 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:** Código ético de BT: La manera en que trabajamos

*Nuestros principios empresariales nos proporcionan consejos sobre cómo competir de forma ética, tratar con los conflictos, actuar según la ley, gestionar riesgos, proteger el medio ambiente, etc. Nos ofrecen el reto de considerar otras facetas de nuestro comportamiento, las relaciones los unos con los otros, nuestros clientes y las comunidades a las que servimos. Cada uno de nosotros debe asegurarse de que siempre actúa según estos valores en nuestro trabajo, de forma íntegra en todo momento. Nuestras acciones personales marcan la diferencia, independientemente de la parte de la empresa en la que esté.*

*Nuestros principios comerciales*

*De aplicación global, nuestros principios comerciales afectan a todos los empleados, a nivel individual y de compañía:*

*Sabemos que el éxito solo se consigue con unos sólidos cimientos, y nos comprometemos a actuar de manera responsable y sostenible en todas las áreas de nuestro negocio, ofreciendo soporte a nuestros empleados, clientes y proveedores, y a las comunidades en las que operamos.*



*Trabajamos con nuestros empleados y proveedores para reducir el consumo energético. Desarrollar soluciones sostenibles para nuestros clientes. Nos hemos marcado el objetivo de satisfacer la demanda creciente de los clientes de productos y servicios accesibles que generen menos emisiones de carbono y que proporcionen ventajas sociales.*

### *Objetivos:*

Ámbito legal: Actuaremos según la ley en nuestras obligaciones de otorgamiento de licencias/autorizaciones y demás normativa.

- Competencia leal: Competiremos vigorosamente pero lealmente en nuestros mercados, con honestidad e inspirando confianza en todas nuestras operaciones.
- Incentivos: No ofreceremos o aceptaremos obsequios, agasajos u otros incentivos orientados a influenciar una decisión, tampoco participaremos en ningún tipo de soborno. Todos los incidentes deben ser informados y registrados.
- Conflictos: Evitaremos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda ser percibido como (o que pueda llevarnos hacia) una división de las lealtades.
- Compromisos: Aseguraremos la confianza de los demás en los compromisos que contraemos en nombre de BT y acuerdos adecuadamente autorizados.
- Riesgos: Evaluaremos y gestionaremos los riesgos que recaen sobre nuestras actividades comerciales.
- Activos y bienes: Protegeremos nuestra marca, nuestros bienes y activos físicos, financieros e intelectuales.
- Información: Protegeremos la confidencialidad de la información de la compañía, de sus empleados y sus clientes.
- Comunicación: Seremos francos, serviciales y precisos en nuestras comunicaciones.
- Diversidad: Trataremos a todos los individuos con equidad e imparcialidad, sin prejuicios, y nunca toleraremos la intimidación en ninguna forma.
- Salud y seguridad: Cuidaremos de la salud y seguridad de cada uno de nosotros, de nuestros productos y de nuestras operaciones.
- Medio ambiente: Reduciremos los efectos nocivos potenciales de nuestras actividades sobre 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 (P1C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El programa "Primera actuación correcta" sigue siendo una prioridad para BT

*Objetivos:* El programa "Primera actuación correcta" sigue siendo una prioridad para BT, para el cual nos hemos propuesto mejoras considerables en 2011. Mejorar el servicio al cliente con una "hacerlo bien a la primera" (RFT, del inglés Right First Time), en línea con nuestra clasificación corporativa





---

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:** Realizamos una encuesta trimestral a los trabajadores, en la que analizamos el clima en distintos aspectos.

*Políticas de seguridad específicos para clientes, proveedores y empleados*

**Objetivos:** mejorar el Employee Engagement Index (EEI).

Hay preguntas relacionadas con distintas áreas de BT, como el compromiso del responsable con su empleado, la calidad de la conciliación personal, - laboral que se van a ir midiendo a lo largo del año.

---

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:** BT España tiene informes periódicos de Seguridad, a través de informes confidenciales, newsletters a clientes y la página web de BT con un espacio privado para ellos.

<http://www.bt.es/area-clientes>

*para clientes globales*

<http://www.bt.es/cliente-global>

*BT iComms es un servicio en red completamente gestionado que ofrece desde la aplicación más sencilla de voz, a complejas funcionalidades de centralita, o entornos convergentes de voz y datos, permitiendo que la mensajería unificada sea una realidad.*

<http://www.bt.es/asistente-personal-bt-icomms>

**Objetivos:** mejorar la comunicación con nuestros clientes.

Los procesos clave de Service Delivery (Entrega) y Service Assurance (Gestión de incidencias) tienen KPIs (Key Performance Indicators) asociados, que son medidos regularmente y para los cuales se han establecido objetivos.

Existe un equipo dedicado exclusivamente a la mejora continua de los procesos, denominado Process Support.

Para medir el grado de cumplimiento del compromiso adquirido con los clientes, se definen indicadores sobre los que se establecen unos objetivos anuales. Posteriormente, se calcula semanalmente el grado de consecución de estos indicadores y si se observan desviaciones en los mismos se toman las medidas oportunas para su corrección.

### EJEMPLO - SERVICE ASSURANCE

Los indicadores que se han definido para evaluar la calidad del trabajo proporcionado por Service Assurance son:



- MTTR (Mean Time to Repair) à Definido como el promedio de tiempo de resolución del volumen de incidencias recibidas, clasificadas por sus severidades.
- SLA (Service Level Agreement) à Definido como el compromiso de servicio, medido en porcentaje de averías dentro de objetivos acorde a nuestros parámetros.

Algunos de los KPI de los procesos operativos son:

- RFT (Right First Time)
- Entrega en CCD/CRD (fecha comprometida con el cliente / fecha requerida por el cliente.)
- MTTR (Mean Time to Repair)
- Cumplimiento de SLA (Service Level Agreement)
- Llamadas atendidas antes de 20 segundos (Call Center)



### 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:* La estrategia de BT España, determinada en conjunción con la organización internacional de BT Global Services, contempla la mejor forma de dar valor a los accionistas, servir a nuestros clientes cumpliendo con sus expectativas y siendo innovadores dentro del mercado local, y establecer relaciones duraderas y de beneficio mutuo con proveedores y partners, todo ello para impulsar un crecimiento sólido y sostenible.

Además se marca el objetivo de ser una de las mejores compañías en el mercado para los empleados.

La estrategia global se comunica a través de la intranet global del área de estrategia, .

La elaboración del Plan Estratégico contempla un análisis exhaustivo de:

1. Tendencias macro económicas en el mercado global y local y sus implicaciones.
2. Tendencias de las futuras innovaciones en el mercado y sus implicaciones.
3. Las prioridades y necesidades de los clientes actuales y la evolución de estas prioridades y necesidades en tres años.
4. La competencia en el mercado en función de amenazas tanto por organizaciones establecidas como por nuevos entrantes en el mercado global y en segmentos claves.
5. Los factores de cambio y tendencias en función de los clientes, regulación dentro del mercado, impactos económicos y políticos, áreas claves de marketing, tendencias tecnológicas y de suministradores, e impactos de las posibles acciones de la competencia.
6. El tamaño del mercado de España actual y su crecimiento a tres años por línea de producto y servicio y por rangos de tamaño de cliente.

Este análisis produce una visión global y detallada de las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes en un



plazo corto y largo a tres años. En función de los resultados de este análisis, se elabora los objetivos y acciones estratégicas a corto y largo plazo:

La secuencia de actividades que configuran los Procesos Clave de la Organización (aquellos que añaden valor a los productos o servicios) y la participación y responsabilidades de cada uno de los empleados en los mismos, es conocida por todos.

BT España dispone de un servicio de atención al cliente y de gestión de quejas en el que los usuarios pueden reflejar sus problemas, reclamaciones o sugerencias.

Proceso de gestión de quejas: todas las quejas gestionadas son monitorizadas a través del sistema CRM (Clarify).

BT España y en especial el departamento de quejas está sometidos a auditorías internas y externas (certificación ISO9001:2000). En

todas ellas el dictamen en el área de quejas ha sido favorable

Existen también otros canales para recoger Sugerencias de clientes.

- el enlace "Contacte con nosotros" en la web de BT España
- en el cuestionario de la Encuesta de Satisfacción

**Objetivos:** BT España mantiene las siguientes certificaciones:

- ISO 9001:2000 (calidad).
- ISO 14001:2004 (gestión medioambiental) así como inscripción en el registro European Management and Audit Scheme (EMAS), tanto en el Ministerio de Medio Ambiente como en la Comisión Europea
- ISO27001 – Seguridad de la Información
- ISO 20000 – estándar de gestión de servicios IT (esquema ITIL) - enfocado a servicios de web hosting

BT España no se ha certificado todavía según el estándar OSHAS, pero se somete periódicamente a las auditorías legales en relación

con la Prevención de Riesgos Laborales .

Se desarrolla, a través de un proceso formal, un Plan específico de Recursos Humanos (dentro de un Plan de Negocio global) que contempla implicaciones tales como remuneración, reorganización, contratación, ascensos, reconocimientos, beneficios sociales, etc.

Existe un Plan Integral de Recursos Humanos que recoge tanto las Políticas Globales (a nivel del grupo BT) en materia de Recursos Humanos como las Locales. Incluye Políticas de: Formación, Desarrollo, Selección, Contratación, Administración, Beneficios Sociales, Reconocimiento, Comunicación, Administración, Gestión del Talento, Gestión de Conflictos, Salud, Seguridad, Diversidad, Responsabilidad Social, Equilibrio vida profesional/personal, Clima, Organización, Movilidad Interna



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:* En los boletines de noticias se van informando a todos los empleados y entre dentro de la política de comunicación de RRHH hacia todos los trabajadores en las reuniones de trabajo, semanal con los managers y mensual/trimestral con los empleados de BT.

*Objetivos:* acercamiento de la RSE a todos los empleados de BT.

Portal de Acción Social, voluntariado TIC, enREDate, enREDAles

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:* no hemos tenido ninguna demanda al respecto

*Objetivos:* mantener los estándares

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo Otros	
Empleados	No tenemos riesgo Otros	
Proveedores	Falta de comunicación No tenemos riesgo Otros	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Mejorar el servicio de atención al cliente (RFT) - en un 3%
	Política de calidad	Mejorar el servicio de atención al cliente (RFT) - en un 3%
	Política de RSE	Mejorar el servicio de atención al cliente (RFT) - en un 3%
	Política o Sistema de atención al cliente	Mejorar el servicio de atención al cliente (RFT) - en un 3%
	Políticas internas de gestión	Mejorar el servicio de atención al cliente (RFT) - en un 3%
Empleados	Código de conducta	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
	Código Ético	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
	Plan RSE	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
	Política de RRHH	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
	Política de seguridad y salud laboral	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
	Políticas internas de gestión	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
	Reglamento interno	mejorar los resultados de la encuesta de clima, superar el 3.5 de resultado
Proveedores	Código Ético	realización de auditorias on line 1 y "presenciales" a un 70% de los proveedores
	Política de calidad	realización de auditorias on line 1 y "presenciales" a un 70% de los proveedores
	Política de compras	realización de auditorias on line 1 y "presenciales" a un 70% de los proveedores
	Política de RSE	realización de auditorias on line 1 y "presenciales" a un 70% de los proveedores
	Reglamentos Internos	realización de auditorias on line 1 y "presenciales" a un 70% de los proveedores



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	RFT - con una mejora frente a 2010 en un 3%
Empleados	RSE	mejora en EEI, mejorar del 3.5
Proveedores	Acción social	realizar auditorias "in situ", a más de un 50%

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Buzón de sugerencias	RFT y auditorias ISO
Empleados	Canales de comunicación	mejorar el EEI, superando el 3.5 sobre 5
Proveedores	Auditorías	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Buzón de denuncias	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Cláusulas en contrato	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Encuestas y cuestionarios	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Evaluación Departamento de compras	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Procedimiento de gestión de incidencias	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Seguimiento Código de conducta	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%
	Sistema Clasificación proveedores	mejorar los KPI´s de auditorias in situ, llegan al 70%



## • 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:* SI

*Implantación:* se realizan auditorías y se firman acuerdos. estamos ampliando el espectro de las auditorías

*Objetivos:* ampliar el espectro de las auditorías



### 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:* todos los contratos globales los tienes y los locales de amplio espectro, tenemos que realizar mayor foco en proveedores de menor tamaño



### 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:* No

*Implantación:* se mantiene una información con proveedores, en la que debemos trabajar para que sea más exhaustiva



*Objetivos:* marcar una asiduidad en los informes que se envían a los proveedores



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* todos los proveedores deben firmar un acuerdo en el que certifican que "no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos"

*Objetivos:* Índice del éxito general de la relación de BT con sus proveedores basada en nuestra encuesta anual a los proveedores

Lograr un índice del 80% o superior

en respuesta a la pregunta:

"¿Cómo describiría la calidad de la relación de su compañía con BT?"

Comercio justo

Medición de la aplicación del estándar de derechos humanos en la cadena de suministros de BT

Lograr un seguimiento del 100% en

un plazo de tres meses para todos los proveedores identificados como de alto

o medio riesgo mediante nuestros cuestionarios de estándares éticos 180 evaluaciones de riesgos

con un seguimiento del 100%

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* no tenemos ninguna queja en BT España que se nos haya comunicado a través de los canales existentes


*Objetivos:* mantener los estándares existentes


## • Resumen de Implantación:


Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo Otros	





 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código ético comercial	ampliar el espectro de la comunicacion
	Política de compras	ampliar el espectro de la comunicacion

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	realizacion de auditoria in situ y la firma de los standares de BT, 100% de los

 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 (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* existe una comunicacion fluida con la representacion de los trabajadores.

Cuentasn con espacios específicos habilitados para ellos. Tablons de anucios y los medios digitales necesarios (direccon de correo, t página web)

*Objetivos:* mantener una comunicacion fluida.  
reuniones periodicas



### 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:* comunicación y emisión de sugerenciass  
canales de información (Intranet, boletines internos, etc.), consulta (reuniones, e-mails, etc.) y negociación (comité empresa)

- Favorecer la comunicación interna (plan comunicación, encuestas)
- Desarrollar un buzón de sugerencias para empleados
- Encuestas para empleados
- Facilitar lugares de reunión
- 

*Objetivos:* manteimiento de la misma relacion fluida, reuniones periddicas



### 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:* en las encuestas trimestrales se hacen preguntas en relación "se escuchan las ideas"

*Objetivos:* en caso de necesitar incrementar comunicación, se realizará un plan específico

---



### 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:* No

*Implantación:* los procedimientos no están escritos, ya que están basados en la comunicación cercana y fluida por parte de la dirección y los representantes de los trabajadores

*Objetivos:* mantener la misma capacidad de diálogo

---

¿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:* Con los resultados de las encuestas simestrales, se llevan a cabo planes de acción específicos. Adicionalmente se realizan encuestas de Igualdad de Oportunidades.

*El Plan de Igualdad de Oportunidades, de flexibilidad y de seguridad y bienestar son resultados de la cooperación con los representantes de los trabajadores.*

*Objetivos:* los pilares están establecidos en mi trabajo, mi manager o responsable, la dirección, mi equipo, y los valores de BT, mejorar en todos los pilares.

Las encuestas que se llevan a cabo a los trabajadores nos ayudan a desarrollar los planes para trabajar por el compromiso, motivación y desarrollo de los empleados

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de conducta	mantenimineto d ela misma comunicacion fluida
	Convenio colectivo	mantenimineto d ela misma comunicacion fluida
	Política de comunicación interna	mantenimineto d ela misma comunicacion fluida
	Política de RRHH	mantenimineto d ela misma comunicacion fluida
	Política de RSE	mantenimineto d ela misma comunicacion fluida

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	encuestas trimestrales

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	merora de los resultados. superat el 3.5 frente a 5
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	merora de los resultados. superat el 3.5 frente a 5
	Evaluaciones anuales	merora de los resultados. superat el 3.5 frente a 5
	Reuniones de equipo	merora de los resultados. superat el 3.5 frente a 5



## • 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:* SI

*Implantación:* los estándares de BT están claramente definidos, estableciendo siempre unos beneficios por encima de lo que marca el convenio.

*Objetivos:* mejorar en la relación de conciliación, plan anual de conciliación, y Plan de Igualdad



### 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:* el plan de igualdad hace relación a la igualdad de oportunidades en la selección, formación, políticas retributivas y promoción

*Su objetivo principal:* seguir garantizando el debido respeto del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de BT España.

*Objetivos específicos:*

*Selección, contratación, promoción, formación, evaluación del desempeño y retribución*

*Mantener la equidad en el trato, contratación, formación profesional y desarrollo de los empleados presentes en BT España*  
*Conciliación*

*Fomentar un uso responsable de permisos, licencias, y situaciones de excedencia.*

*Mantener, revisar y ampliar en lo adecuado las medidas ya implantadas a través del Plan de Igualdad de Oportunidades*



### Salud laboral

*Incorporar la perspectiva de género en la elaboración del Plan de Prevención, Plan de Emergencia, en la vigilancia de la salud, así como en cualquier otra obligación documental referente a la prevención de riesgos laborales.*

*Comunicación y lenguaje no sexista*

*Cuidar el estilo y contenido del lenguaje.*

*Sensibilizar a los trabajadores/as acerca del uso no sexista y no discriminatorio del lenguaje.*

*Dar a conocer el presente Plan a toda la plantilla, cualquiera que sea el puesto de trabajo que ocupen.*

*Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo*

*Prevenir todo tipo de comportamiento constitutivo de acoso sexual o por razón de sexo.*

*Establecer medidas de defensa ante supuestos constitutivos de acoso sexual o por razón de sexo.*

*Formación y sensibilización del código ético de BT España*

*Dar difusión del código ético por cualquiera de los medios de comunicación de BT España (formación, reuniones informativas, intranet, etc.).*

**Objetivos:** se revisarán anualmente cada uno de los puntos arriba indicados, haciéndose un informe interno a la Comisión de Igualdad



### 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:** Plan de Igualdad

Protocolo de Acoso y cursos de formación de sensibilización

Plan de flexibilidad

Plan de engagement (plan +)

**Objetivos:** plan de comunicación para la sensibilización de managers y empleados  
formación a managers y miembros de la comisión de Igualdad .

Plan +, con distintas actuaciones relativas al desempeño, al bienestar, a la formación del empleado en conocimientos de otras áreas, al reconocimiento entre empleados y managers

### • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta Contrato de trabajo Convenio colectivo Normativa interna Política de conciliación Política de RRHH PRL	Plan de Igualdad Plan de Igualdad Plan de Igualdad Plan de Igualdad Plan de Igualdad Plan de Igualdad Plan de Igualdad

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Plan de Igualdad de Oportunidades

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 (P5C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BT Españ cumple con la normativa de la CEE, y mantiene los protocolos establecidos por BT tanto para sus filiales como prveedores

*Objetivos:* todos los proveedores de BT, que dan servicios a empleados (seleccion, formación, nóminas) cumplen con los requisitos.

Todos los proveedores de BT, en toda la cadena de suministros



### 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:* BT realiza campañas periodicas de sensibilizacion y realiza actividades d voluntariado dirigido al colectivo de adolescentes

*Objetivos:* realización de voluntariado corporativo dirigido a la proteccion de los adolscentes



### 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:** ampliar actividades de voluntariado TIC.

compromiso de BT hacia los proyectos como Junior Achievement y a los proyectos de formación TIC en Hospitales, escuelas/colegios que se nos solicite ayuda

**Objetivos:** a través de los profesionales de BT contribuir a la erradicación del trabajo infantil con apoyo de voluntariado en Unicef y de acciones dirigidas al apoyo tanto a la infancia como a la juventud

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	mayor comunicación relativa al principio 5
	Convenio colectivo	mayor comunicación relativa al principio 5
	Normativa vigente	mayor comunicación relativa al principio 5
	Otros	mayor comunicación relativa al principio 5
	Política de compras	mayor comunicación relativa al principio 5
	Política de RRHH	mayor comunicación relativa al principio 5
	Política de RSE	mayor comunicación relativa al principio 5

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	ampliación de actividades Voluntariado TIC para el colectivo
	RSE	ampliación de actividades Voluntariado TIC para el colectivo

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 (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BT plc y BT España tiene en marcha políticas de no discriminación, cumplimiento de la ley LISMI, información exhaustiva de los puestos de trabajo, evaluaciones trimestrales de la evaluación del desempeño y formación presencial y on line para el 100% de sus trabajadores.

BT Españ realiza un diagnóstico d elgualdad de Oportunidades

*Objetivos:* mayor numero de horas de formación. Formacion específica en la fomacion "antibribery"

[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:*

Plan de Igualdad

Tenemos el placer de comunicaros, que hoy 31 de Mayo de 2010 entra en vigor el Plan de Igualdad de BT España.

*Su objetivo principal: seguir garantizando el debido respeto del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de BT España.*

*Objetivos específicos:*



*Selección, contratación, promoción, formación, evaluación del desempeño y retribución*

*Mantener la equidad en el trato, contratación, formación profesional y desarrollo de los empleados presentes en BT España*  
*Conciliación*

*Fomentar un uso responsable de permisos, licencias, y situaciones de excedencia.*

*Mantener, revisar y ampliar en lo adecuado las medidas ya implantadas a través del Plan de Igualdad de Oportunidades*  
*Salud laboral*

*Incorporar la perspectiva de género en la elaboración del Plan de Prevención, Plan de Emergencia, en la vigilancia de la salud, así como en cualquier otra obligación documental referente a la prevención de riesgos laborales.*  
*Comunicación y lenguaje no sexista*

*Cuidar el estilo y contenido del lenguaje.*

*Sensibilizar a los trabajadores/as acerca del uso no sexista y no discriminatorio del lenguaje.*

*Dar a conocer el presente Plan a toda la plantilla, cualquiera que sea el puesto de trabajo que ocupen.*

*Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo*

*Prevenir todo tipo de comportamiento constitutivo de acoso sexual o por razón de sexo.*

*Establecer medidas de defensa ante supuestos constitutivos de acoso sexual o por razón de sexo.*

*Formación y sensibilización del código ético de BT España*

*Dar difusión del código ético por cualquiera de los medios de comunicación de BT España (formación, reuniones informativas, intranet, etc.).*

**Objetivos:** realización de encuestas de igualdad de oportunidades  
plan de flexibilidad



### **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:** Realización de un plan de Igualdad, aprobado el 31 de Mayo de 2010.

Adicionalmente contamos con un plan de conciliación, con el apoyo d euna empresa externa especializada en medidas de conciliación.

[http://globalservices.intra.bt.com/es/portal\\_del\\_empleado/beneficios/mas\\_vida\\_red.html](http://globalservices.intra.bt.com/es/portal_del_empleado/beneficios/mas_vida_red.html)

**Objetivos:** encuestas de igualdad de oportunidades y flexibilidad.  
Apoyo a las medidas de conciliación, a través de +vidared.



plan de conciliación  
Igualdad para todos

Medidas de flexibilidad y/o lugar de trabajo

## PLAN DE FLEXIBILIDAD

Vacaciones y días no laborables

Los días 24 y 31 de Diciembre son considerados días no laborables

Las vacaciones, 22 días laborables, pueden disfrutarse hasta el 30 de Abril, adicionalmente, 2 días adicionales, a disposición durante el periodo de Navidades y Semana Santa.

Días adicionales por antigüedad (1 de Octubre 2003): se podrá disfrutar de un día adicional de vacaciones cada tres años de servicio cumplidos en la Compañía. El número máximo de días adicionales por años de trabajo será de tres.

Mejoras de los permisos retribuidos

Por nacimiento de hijo, en el caso de nacimiento por cesárea, en caso de las mujeres embarazadas, En los casos de acogimiento y adopción,

Mejoras de los permisos no retribuidos

Medidas especiales para mujeres embarazadas - .-

Conciliación familiar

Durante el primer año del bebé, los padres podrán disfrutar de una jornada reducida, de un octavo, sin reducción salarial, con una flexibilidad de entrada de 8.00 a 10.00, y su flexibilidad de salida correspondiente.

Durante la reducción de jornada, se puede acoger a la jornada de 8.00 a 15.00, con una flexibilidad de entrada de 8.00 a 10.00, y su flexibilidad de salida correspondiente.

Sustitución de permisos por maternidad y bajas de larga duración. Servicios de atención a personas dependientes

Plan Familia (Fundación Adecco) – integración social y laboral de nuestros familiares con discapacidad.

Servicio Más Red

BT apuesta por la Acción Social, dentro de su estrategia de RSE .

Horas de Voluntariado, 3 días laborables a disposición de la plantilla, para realizar tareas de voluntariado.

[http://globalservices.intra.bt.com/es/plan\\_de\\_igualdad/Igualdad\\_para\\_todos.html](http://globalservices.intra.bt.com/es/plan_de_igualdad/Igualdad_para_todos.html)



## 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:* 5,4 %

*Directivos mujeres:* 2 %

*Directivos hombres:* 3 %

*Mujeres:* 31,4 %

*Hombres:* 68,6 %

*Mayores de 45 años:* 73 %



*Menores de 30 años:* 34 %

*Empleados no nacionales:* 25 %

*Empleados con contrato fijo:* 100 %

*Implantación:* Los datos de los directivos, son datos absolutos.

Los datos de mayores de 45 y menores de 30 años son valores absolutos. Al igual que los datos de empleados no nacionales.

Contemplamos Directivos a los miembros del Comité de Dirección.

Se adjunta diagnóstico realizado para la realización del Plan de Igualdad.

Los datos pueden llevar a confusión, por lo tanto adjuntamos valores absolutos.

Comité de Dirección, 11 Directivos, 4 mujeres 7 hombres.

El diagnóstico realizado de acuerdo con la metodología facilitado por el Ministerio de Igualdad.

*Objetivos:* Llevar a cabo un plan de incorporaciones de jóvenes con alto potencial para el 2011. Mantener el % de hombres y mujeres, intentando una mayor presencia en un ámbito como son las TIC.

[Descargar el documento adjunto](#)

---

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* anualmente se realiza un diagnóstico de igualdad de Oportunidades

*Objetivos:* continuar con la política de transparencia

---

¿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:* BT España dispone de un protocolo de Gestión de conflictos para facilitar el buen clima laboral

[http://globalservices.intra.bt.com/es/portal\\_del\\_empleado/resolucion\\_de\\_conflictos/index.html](http://globalservices.intra.bt.com/es/portal_del_empleado/resolucion_de_conflictos/index.html)

Al igual que dispone de un protocolo de una política contra el acoso, con su protocolo

[http://globalservices.intra.bt.com/es/plan\\_de\\_igualdad/politica\\_contra\\_acoso.html](http://globalservices.intra.bt.com/es/plan_de_igualdad/politica_contra_acoso.html)

*Objetivos:* campaña de comunicación periódicas para la gestión de conflictos y protocolos de 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: 1

**Implantación:** se tuvo una denuncia por acoso, mobbing, realizada por una empleada a su manager.

La denuncia no se había realizado internamente por el protocolo, sino directamente a los tribunales.

Se llevó a cabo el juicio y la demanda fue desestimada

**Objetivos:** fomentar el diálogo, y realizar campañas de concionciación.

Los miembros d ela Comision de Igualdad deben realizar campañas de sensibilización

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	realizacion encuesta de igualdad, de carácter anual
	Convenio colectivo	realizacion encuesta de igualdad, de carácter anual
	Plan de igualdad	realizacion encuesta de igualdad, de carácter anual
	Política de igualdad	realizacion encuesta de igualdad, de carácter anual
	Política de RRHH	realizacion encuesta de igualdad, de carácter anual
	Política de RSE	realizacion encuesta de igualdad, de carácter anual

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación protocolo prevención de acoso	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Diagnostico de igualdad	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Formación	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Implantación del Plan de igualdad	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Medidas de género	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Otros	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Proyecto de inserción laboral	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	ampliacion medidas del plan de igualdad y de flexibilidad

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual	diagnostico anual de Igualdad de Oportunidades
	Intranet	diagnostico anual de Igualdad de Oportunidades
	Registros oficiales	diagnostico anual de Igualdad de Oportunidades



## • 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 (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los aspectos esenciales que cubren la actividad de BT son las siguientes:

1.- *Actividades de venta.* En Herre se encuentra la parte central de las actividades comerciales y, por tanto, aquí se efectúan la gran mayoría de las gestiones que se efectúan en España tendentes a satisfacer las necesidades de los clientes. Además de este gran centro, existen delegaciones en Barcelona, Valencia, Bilbao, Coruña, Sevilla y Málaga.

2.- *Servicio al cliente.* Aunque en LICASA se encuentra el centro de atención a llamadas de clientes, Herre es el centro desde el que se realiza la provisión del servicio, En este amplio marco se incluye el diseño de los servicios y soluciones de telecomunicaciones y tecnologías de la información, pero también se efectúa la posterior entrega del servicio al destinatario y la atención postventa, es decir se realiza un seguimiento de los servicios que se prestan o han prestado.

3.- *Servicios de red.* Abarca las actividades que singularmente forman el objeto de la empresa, esto es, la realización de comunicaciones de voz y datos. En el nodo se alojan equipos que permiten la conmutación y enrutamiento, así como el hospedaje de equipamientos destinados a clientes determinados. Existe un nodo de comunicaciones en el mismo edificio Herre aunque el conjunto de la red se gestiona desde LICASA.

4.- *Actividades de soporte.* Incluye funciones y departamentos tales como recursos humanos, finanzas, servicios generales, ventas y marketing. Desde éstos se provee el soporte necesario para efectuar el volumen global de actividades que significan el quehacer diario de la organización empresarial en España.

*Objetivos:* OBJETIVO Nº 01: Evaluar y en su caso implantar la gestión de residuos de oficinas (pilas y baterías, tubos fluorescentes) mediante convenios ECOpilas, y ECOasimelec.

OBJETIVO Nº 02: No aumentar el consumo (KWh) de la RED en AF 2010/11, respecto a AF 2009/10

OBJETIVO Nº 03: Reducción de un 5% del consumo (KWh) de las OFICINAS en AF 2010/11, respecto a AF 2009/10

OBJETIVO Nº 04: Reducción de un 10% de consumo de papel en el AF 2010/11 respecto a AF 2009/10





[Descargar el documento adjunto](#) 

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:* BT Renueva su compromiso con el medioambiente

*BT es uno de los pioneros en el cuidado del medio ambiente y su trayectoria en esta área es excelente. Es una de las pocas compañías que ha logrado reducir sus emisiones totales al tiempo que el negocio ha seguido creciendo.*

*Ahora renueva su compromiso para hacer frente con más determinación si cabe a minimizar el impacto de sus actividades en el entorno buscando permanentemente soluciones para la organización y para sus clientes.*

*La renovación de ese compromiso se expresa a través de los siguientes principios:*

*El compromiso de BT*

*BT se compromete con la prevención de la contaminación y con la reducción del impacto de sus operaciones globales en el medio ambiente. En particular, contribuiremos con todas aquellas iniciativas relacionadas con el cambio climático.*

*Objetivos:* Gestión medioambiental de BT España

El CEO de BT tiene en última instancia la responsabilidad sobre los resultados de la política medioambiental de la compañía. El Comité para la Responsabilidad y Sostenibilidad de la Compañía (CRSC) supervisa la implementación de los programas sociales y medioambientales a lo largo de BT Group. El CRSC se reúne trimestralmente e informa regularmente al Comité de Dirección de BT España.

A través de un programa de mejora continua, BT y todas sus subsidiarias se comprometen:

Cumplir con la legislación vigente y otros requerimientos y en aquellos casos en que proceda, exceder o ampliar éstos estableciendo sus propios estándares cuando éstos sean más exigentes.

Intentar reducir el consumo de materiales en sus operaciones, reutilizar antes de desechar siempre que sea posible y promover el reciclaje y el uso de material reciclado.



Incorporar la eficiencia energética en el diseño de nuevos servicios, edificios y equipamiento y gestionar la energía con inteligencia en todas las operaciones.

Reducir, siempre que sea posible, el nivel de emisiones dañinas.

Desarrollar productos que sean seguros de usar, que hagan un uso eficiente de los recursos y que sean reutilizables, reciclados o desechables con seguridad.

Trabajar conjuntamente con nuestros proveedores para minimizar el impacto de sus operaciones en el entorno.

Trabajar con grupos externos organizaciones para promover los conceptos y prácticas que protejan el medio ambiente.

Incluir cuestiones medioambientales con los sindicatos, dentro de los programas de formación y estimular la implementación de prácticas medioambientales saludables por parte de todas las personas de BT.

Hacer seguimiento de los progresos y publicar detalles de nuestra actuación medioambiental en nuestro informe de sostenibilidad una vez al año como mínimo. El sistema de gestión medioambiental de la compañía monitorizará el cumplimiento de estos compromisos.

Comité de Medio Ambiente de BT España y principales responsabilidades de los miembros:

Jacinto Cavestany ( Champion de Medio Ambiente en BT España)


Carmen Pareja ( reciclaje de pilas, móviles y papel)

Carlos Mosquera ( energía y residuos de nodos)


Mercedes Romero ( gestión medioambiental de proveedores)

Marta Lamas ( sensibilización y comunicación)

## • 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	plan de gestion medioambiental
	Otros	plan de gestion medioambiental
	Sensibilización en materia medio ambiental	plan de gestion medioambiental

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BT España dispone de un Comité de Responsabilidad medioambiental, que analiza trimestralmente los progresos.

*El alcance de este Manual de Gestión Ambiental abarca todas las actividades y servicios gestionados por BT España*

*Objetivos:* \*Environment Sponsor español: Es una persona perteneciente al Country Executive Team español que ayudará al Director General y al Country Executive Team españoles en la gestión del sistemas medioambiental para conseguir los objetivos locales y globales fijados en esta materia. Sus funciones serán:

Promover y fomentar la protección del medioambiente dentro de los objetivos de negocio del Country Executive Team.

Liderar la política medioambiental en BT España.

Convocar y presidir el Environmental Committee español.

Garantizar que el plan medioambiental español se mantiene y alinea con la estrategia de la compañía y su business plan.

[http://globalservices.intra.bt.com/es/gestion\\_medioambiental/index.html](http://globalservices.intra.bt.com/es/gestion_medioambiental/index.html)



### 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:* *anualmente analizamos y auditamos nuestro plan medioambiental.*

*Madrid excelente, Emas*

*Objetivos:* *anualmente se desarrolla un diagnóstico y un plan de mejoras para el impacto medioambiental.*

Ver web de BT España

<http://www.bt.es/medioambiente>



## 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:* adicionalmente tenemos la campaña de sensibilización para empleados, clientes y proveedores

*Objetivos:* OBJETIVO N° 03: Reducción de un 5% del consumo (KWh) de las OFICINAS en AF 2010/11, respecto a AF 2009/10

OBJETIVO N° 04: Reducción de un 10% de consumo de papel en el AF 2010/11 respecto a AF 2009/10



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* revision anual del impacto energético

*Objetivos:* ver plan medioambiental

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:* 0 %

*Implantación:* desconocemos la respuesta


*Objetivos:* Se ha constituido el "listado de proveedores significativos" (I01-BT/PM/006), en el que se recogen los principales proveedores con incidencia ambiental de BT y el criterio de evaluación según lo que se recoge a continuación.


[Descargar el documento adjunto](#)

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Otros	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente Política de calidad, medioambiente y seguridad Política de reciclaje Política de reducción de consumo Políticas Formales (ej. Política Medioambiental) Sistemas de Gestión de Calidad Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA)	ver plan de gestion medioambiental ver plan de gestion medioambiental ver plan de gestion medioambiental ver plan de gestion medioambiental ver plan de gestion medioambiental ver plan de gestion medioambiental ver plan de gestion medioambiental

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	reduccion de gasto energético, plan de sensibilizacion empleados

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Comité de medioambiente Comité Técnico Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales Responsable Medioambiente	reduccion de impacto energético reduccion de impacto energético reduccion de impacto energético reduccion de impacto energético



• 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:* El sector de las comunicaciones tiene capacidad para reducir las emisiones globales de CO2 en un 15% para 2020. Hemos reducido nuestra huella de carbono en un 51% respecto a nuestro año inicial, 1997, y estamos ayudando a nuestros clientes a hacer lo mismo. Nos enfrentamos al reto constante del aumento en el consumo eléctrico que supone prestar más

*Objetivos:* Reducción de las emisiones de CO2 de nuestros clientes  
reducciones de la huella de carbono  
12% en eficiencia energética



**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:* 12

*Implantación:* mensualmente BT desarrolla comunicaciones a clientes, proveedores y empleados relativos a la difusión de la política de sostenibilidad y el respeto por el medioambiente.  
Sostenibles por diseño  
Las herramientas y la formación que ofrecemos a nuestros equipos de productos nos ayudan a integrar nuevas ideas para la reducción de las emisiones de carbono en las fases de diseño y desarrollo. Estamos



*desarrollando una metodología de control de la huella de carbono para nuestras soluciones de comunicaciones. Este es un gran reto, ya que nuestras soluciones son una combinación de productos, servicios y redes fijos. Además, debemos incluir los impactos relacionados con la provisión y el mantenimiento. Compartiremos lo que hemos aprendido para ayudar a los demás, como parte del desarrollo de nuevas normas internacionales. Asimismo, nuestros equipos de productos suministran productos con un impacto medioambiental reducido y trabajan con organismos del sector para mejorar los estándares de toda nuestra cadena de suministro. De este modo, ayudan a mejorar la eficiencia energética de nuestra línea de productos, incluidos los teléfonos, el router de Internet inalámbrico Home Hub y el codificador BT Vision, qu*

**Objetivos:** la flexibilidad ofrecida por BT colabora con la difusión de las tecnologías respetuosas de medioambiente. la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, la huella de carbono y el desarrollo de productos sostenibles

<http://www.bt.es/medioambiente>

---

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 (P9C2I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Reducción de las emisiones de carbono

*Hasta la fecha, hemos reducido la intensidad de las emisiones de carbono de nuestra empresa global, incluyendo la compra de electricidad con emisiones de carbono bajas o nulas, en un 54% comparado con nuestros niveles de 1997. En el Reino Unido, nuestras emisiones totales de CO<sub>2</sub> se han reducido un 7% en el último año y un 59% desde nuestro año inicial, 1997.*

**Reducción del consumo energético**

*Hemos realizado un progreso considerable en nuestro objetivo de reducir 75.000 toneladas de CO<sub>2</sub> para marzo de 2011. Las actividades relacionadas con el grupo para eliminar equipos redundantes de intercambios han permitido optimizar el uso de los sistemas de calefacción y del espacio de oficina, y la retirada de servidores ha dado sus frutos, con una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> de 41.800 toneladas.*

**Transporte**

*Al reducir el índice de fallos de la red como parte de los programas de servicio al cliente de BT, hemos podido reducir considerablemente las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a las visitas del equipo de ingeniería. Este año, el kilometraje de nuestra flota ha disminuido un 15% y las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas un 12%. Esta reducción refleja también nuestras actividades de formación de empleados en técnicas de conducción de bajo consumo y programación óptima del trabajo,*





reducción de viajes innecesarios y reducción de los factores de carga de los vehículos, por ejemplo, utilizando equipos más ligeros.

*Viajes de negocios*

El pasado año, como parte del reto de costes empresariales, evitamos más de 33 millones de kilómetros y 6.700 toneladas de CO2 en viajes con vehículos de la compañía, gracias a la contribución de nuestros empleados, que utilizaron los servicios de colaboración de audio, vídeo y conferencias web desde la oficina o desde sus hogares.

*Gestión medioambiental*

Nuestro sistema de gestión medioambiental cuenta con la certificación ISO14001 en el Reino Unido, Bélgica, Irlanda, Alemania, Países Bajos e Italia. BT España cuenta con la certificación EMAS.

*Residuos y reciclaje*

Este año, hemos reducido los residuos que enviamos a los vertederos en un 15% comparado con 2009, y reciclado un 44% de nuestros residuos globales, cumpliendo así nuestro objetivo. En 2010, también hemos recuperado y reciclado 8.444 km (76.000 toneladas) de cables de cobre redundantes de nuestra red.

**Objetivos:** BT Group reducirá la cantidad de toneladas de residuos que envía al vertedero en un 10% respecto de los niveles de 2010

Ingresos derivados del reciclaje

Ahorro en tasas de vertido

Costes de residuos

6,65 millones GBP

0,96 millones GBP

(6,0 millones GBP)


## • Resumen de Implantación:

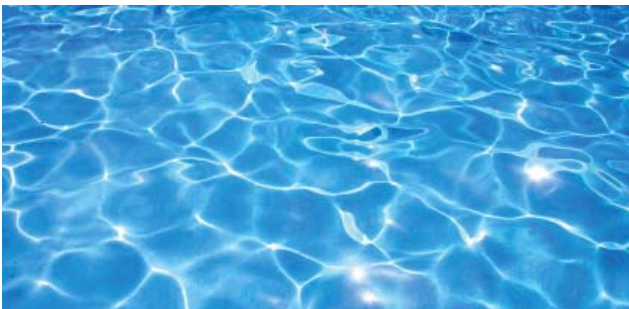
Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	reduccion de CO2



 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 cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BT España y BT Grupo cuentan con una estricta directiva interna para los grupos de Interes, de carácter público, en las paginas web de BT y en la política "antibribery" de uso obligado para el 100% de los empleados de BT.

<http://www.btplc.com/TheWayWeWork/>

*Objetivos:* sensibilización y formación continua para todos los empleados.

Identificación de grupos de riesgo

[http://globalservices.intra.bt.com/finance/risk\\_management/anti\\_bribery.html](http://globalservices.intra.bt.com/finance/risk_management/anti_bribery.html)

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



### 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:* This programme includes enforcing a robust Ethical Policy that all BT employees, suppliers, customers, third parties, JV's and contractors are both signed up and committed to:

*Business Principals (The Way We Work)*

*Gifts and Hospitality Policy*

*Anti-Bribery & Corruption Policy*

*Conflicts of Interest Policy*



*In addition, a key element of the overall programme is ensuring that we have robust controls in place to stop breaches of BT's Ethical Policy. The key areas that being covered are:*

*Employee, supplier, customer, third party, contractor and JV due diligence and vetting.*

*Business financial controls, such as Bank account controls and Signatories.*

*Procurement controls to ensure agent sign up to ACB Policy.*

*Sales controls to ensure we comply with ACB and third parties policy.*

*Download a copy of the Control Matrices*

**Objetivos:** BT Global Services Risk & Internal Control Corporate Governance Policy

BT Global Services objective is to achieve the highest standards of Corporate Governance through a Risk and Internal Control Corporate Governance Policy, hereafter known as Corporate Governance Policy. Adherence to the policy is achieved through the consistent application of the framework by line management, using the supporting process documents. By interlocking this framework with the forecasting and operational review activities, the corporate governance policy will be applied in strategy setting and contribute to business performance improvement. Please see the summary and the policy document.

You can download a PowerPoint version of the Control, Compliance and Remediation Overview diagram.

---

¿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? (P10C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *It is the policy of BT Group PLC and its worldwide affiliates ("BT") to maintain the highest level of ethical standards in the conduct of its business affairs. The actions and conduct of BT officers, directors and employees (collectively, "BT personnel"), as well as others acting on BT's behalf, are essential to maintaining these standards. To that end, all BT personnel including agents, consultants and contractors as well as suppliers involved in BT's international business activities must read, become familiar and comply with this Anti-Corruption and Bribery Policy (the "Policy"), BT's Ethical Code The Way We Work and BT's Gifts and Hospitality policy as well as future updates and other similar materials issued from time to time.*

*The Policy is to be read in conjunction with the BT Gifts and Hospitality policy which provides guidance and rules on gifts and hospitality given to, and received from, both the public and private sector.*

### II. COMPLIANCE

*The purpose of business entertainment and gifts in a commercial setting is to create goodwill and sound working relationships, not to gain unfair advantage with our customers or to influence our choice of suppliers. For the purposes of this policy, the term 'BT employee' includes permanent employees, contractors, agency staff and anyone retained to act on behalf of BT.*

*Failure to comply with the rules set out in this policy may result in disciplinary action including, but are not limited to, termination of employment, suspension, demotion, reduction in pay and reprimand. It should also be noted that failure to comply may also result in violation of local laws and can result in civil and criminal penalties for BT and / or individual employees.*

*As well as reading and understanding BT's gifts and hospitality policy, all BT employees must also read and comply with BT's*



policy on anti-corruption and bribery (aimed at the prevention of bribery of public officials). This policy can be found at:  
<http://ccs.intra.bt.com/thewaywework/twww/Anti-Corruption/Index.htm>  
Gifts and

**Objetivos:** The standard gifts and hospitality policy specified below is subject to supplementary instructions for individuals with an involvement in procurement, sales or bid related activities namely:  
<http://ccs.intra.bt.com/thewaywework/twww/Anti-Corruption/Index.htm>ed to.



### 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:** In addition, a key element of the overall programme is ensuring that we have robust controls in place to stop breaches of BT's Ethical Policy. The key areas that being covered are:

Employee, supplier, customer, third party, contractor and JV due diligence and vetting.

Business financial controls, such as Bank account controls and Signatories.

Procurement controls to ensure agent sign up to ACB Policy.

Sales controls to ensure we comply with ACB and third parties policy.

**Objetivos:** This will involve:

Agreeing the scope for GS entities;

Documenting the control activity and identifying process owners;

Reviewing the adequacy of the operation of the controls;

Remediating any control deficiencies;

Evaluating those deficiencies to determine the effect on BT's Ethical Policy;

Quarterly sign off by process owners that adequate controls are in place and operating effectively;

Quarterly certification



### 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)

**Cientes:** 100



*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

*Implantación:* el 100% de los grupos de interés han sido informados en su totalidad.

La totalidad, el 100%, han sido informados

*Objetivos:* ir más allá de la sensibilización

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* All Charitable Donations and Sponsorships with a value (or series of donations/sponsorships with a cumulative value) of £1,000 or more must be registered. There is a simple form for you to complete. Please click on the link below to begin. You will need the following information to complete a registration:

*Objetivos:* details about the external organisation that is receiving the donation/sponsorship.

- Budget holder approval; name, EIN
  - Finance approval details; name, EIN
  - Value of the donation/sponsorship
  - Details of any intermediary used
  - Does the offer conform with BT's corporate social responsibility (CSR)
  - Does the offer comply with BT's Charity and Ethical policies
- 

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Anti-Bribery and Corruption (ACB) laws are being modernised and a new Bill received royal assent on the 8th of April 2010 and will come into effect in July 2011. There are three offences:

*General Bribery*

- Relates to offences of bribing or being bribed.

*Bribery of a foreign official*

- Relates to offence of bribing a foreign official.

*Corporate offence of "failing to prevent bribery"*



- Relates to the offence of negligent failure of a commercial organisation to prevent bribery with the only defence being having "adequate procedures" in place to prevent bribery.

**Objetivos:** This programme includes enforcing a robust Ethical Policy that all BT employees, suppliers, customers, third parties, JV's and contractors are both signed up and committed to:

Business Principals (The Way We Work)

Gifts and Hospitality Policy

Anti-Bribery & Corruption Policy

Conflicts of Interest Policy

In addition, a key element of the overall programme is ensuring that we have robust controls in place to stop breaches of BT's Ethical Policy. The key areas that being covered are:

Employee, supplier, customer, third party, contractor and JV due diligence and vetting.

Business financial controls, such as Bank account controls and Signatories.

Procurement controls to ensure agent sign up to ACB Policy.

Sales controls to ensure we comply with ACB and third parties policy.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Otros Soborno	
Empleados	Blanqueo Otros	
Proveedores	Control de proveedores Cumplimiento de la normativa Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Otros	se informa a todos los clientes a través d elos contratos, newsletters
Empleados	Otros	formacion al 100 % de los empleados
Proveedores	Otros	firma del 100% de la política para todos los proveedores



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	difusion y formacion relativa ala política
Empleados	Comunicación interna y externa	formacion del 100% d elos empleados
	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	formacion del 100% d elos empleados
	Difusión de la política	formacion del 100% d elos empleados
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	formacion del 100% d elos empleados
Proveedores	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	todos los proveedores deberñan firmar la política
	Difusión de la política	todos los proveedores deberñan firmar la política
	Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción	todos los proveedores deberñan firmar la política



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	el 100% de los empleados conocen la política y se pone en marcha los mecanismos
	Buzón de sugerencias	el 100% de los empleados conocen la política y se pone en marcha los mecanismos
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	el 100% de los empleados conocen la política y se pone en marcha los mecanismos
	Código Ético	el 100% de los empleados conocen la política y se pone en marcha los mecanismos
	Comités de gestión	el 100% de los empleados conocen la política y se pone en marcha los mecanismos
	Visitas de verificación	el 100% de los empleados conocen la política y se pone en marcha los mecanismos
Empleados	Auditorías	creacion de una web especifica
	Buzón de sugerencias	creacion de una web especifica
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	creacion de una web especifica
	Canal ético	creacion de una web especifica
	Comités de gestión	creacion de una web especifica
	Visitas de verificación	creacion de una web especifica
Proveedores	Auditorías	creacion de una web especifica
	Buzón de sugerencias	creacion de una web especifica
	Canal de denuncias anónimo o confidencial	creacion de una web especifica
	Canal ético	creacion de una web especifica
	Comités de gestión	creacion de una web especifica
	Control financiero	creacion de una web especifica
	Visitas de verificación	creacion de una web especifica



## • 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

<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	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)	
<a href="#">27</a>	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
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
<a href="#">P1C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿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
<a href="#">P1C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	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

<a href="#">P2C211</a>	factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C312</a>	¿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
<a href="#">P2C111</a>	¿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	
<a href="#">P2C212</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P2C313</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C312</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C211</a>	¿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
<a href="#">P3C111</a>	¿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	
<a href="#">P3C212</a>	¿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	
<a href="#">P3C311</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C211</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C212</a>	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
<a href="#">P4C111</a>	¿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	
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C211</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C212</a>	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

<a href="#">P5C1I1</a>	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C2I2</a>	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	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿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
<a href="#">P6C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P6C2I1</a>	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
<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C3I1</a>	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	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone 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
<a href="#">P7C2I2</a>	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	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿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	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">P9C1I1</a>	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P9C2I1</a>	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	
<a href="#">P9C2I2</a>	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	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C3I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I2</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C5I1</a>	¿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?	
<a href="#">P10C1I1</a>	¿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
<a href="#">P10C2I1</a>	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	
<a href="#">P10C4I1</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C6I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
<b>ÍNDICE</b>		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12