



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

Atento



• C

ATENTO :

Parque Empresarial Vía Norte
C/Quintanavides 17, 1ª PLANTA
Las Tablas, 28050 Madrid
Spain

T +(34) 917 407 4
F +(34) 917 407 4

31 de octubre de 2011

Red Española del Pacto Mundial de
Naciones Unidas
C/ Núñez de Balboa, 116
5ª Planta Puerta 27 - 28006 Madrid
Tel: (+34) 91 745 24 14 Fax: (+34) 91 564 87 45

Estimadas Sras. y Srs.,

Me complace reafirmar el compromiso de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. (Atento) con el Pacto Mundial (*Global Compact*) de Naciones Unidas en este nuestro año de adhesión, con la publicación del primer **Informe de Progreso de Atento 2010**.

En Atento apoyamos los Diez Principios del Pacto Mundial a propósito de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Trabajamos por hacer de los Principios parte de nuestra estrategia, cultura y día a día de las operaciones de la compañía.

Así mismo, queremos promover su adopción en toda nuestra esfera de influencia y formar parte de aquellos proyectos de colaboración que supongan un avance de los objetivos generales de Naciones Unidas.

Reconocemos la importancia de los Informes de Progreso (IdP) como herramienta para comunicar los avances de Atento en materia de implementación de los Principios. Por eso y por nuestro compromiso con la transparencia y la participación de nuestros grupos de interés, nos comprometemos a la publicación de comunicaciones anuales en años sucesivos.

Atentamente,

Sr. Alejandro Reynal
CEO de Atento



Información general

Perfil de la entidad: Atento

- **Dirección:** Parque Empresarial Vía Norte 47; Quintanavides 17, 1ª planta.
- **Dirección web:** www.atento.com
- **Alto cargo:** Alejandro Reynal, CEO
- **Fecha de adhesión:** 16/02/2011
- **Número de empleados:** 151.896
- **Sector:** Servicios profesionales (Telemarketing)
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Servicios de Atención al Cliente (CRM) y BPO.
- **Ventas / Ingresos:** 1.663 millones de euros
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** 1,34 millones de euros
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados
- **Desglose de otros Grupos de Interés:**
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Los grupos de interés se han seleccionado a partir de un estudio de identificación y priorización de grupos de interés.
- **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:** Atento está presente en 17 países, agrupados en 3 regiones: EMEA (España, Francia, Marruecos y República Checa), Américas (Argentina, Chile, Colombia, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela) y Brasil, que por su entidad tiene la consideración de región (más información en www.atento.com).
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** El presente Informe de Progreso engloba todas las actividades de Atento en todas las regiones en las que contamos con operaciones.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** A través de un estudio de materialidad en tres fases: 1) Una identificación de aspectos (económicos, sociales y ambientales) que son o pueden llegar a ser relevantes para el negocio y para nuestros grupos de interés 2) Una priorización de aspectos, para lo que se consideraron criterios de relevancia tanto internos como externos 3) Una revisión para confirmar que resultan creíbles interna y externamente y que la organización los ha aceptado y considerado sus implicaciones.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Para la divulgación de este nuestro primer Informe de Progreso, aparte de la publicación que realizan Global Compact y la Asociación Española del Pacto Mundial, nos planteamos realizar una distribución entre nuestros grupos de interés tanto del propio Informe como de la noticia de su publicación, a través de diferentes canales y formatos (notas de prensa,



publicaciones internas, etc.).

- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* • Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) concedido por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social (AliaRSE) a las operaciones de México, El Salvador y Guatemala y, a nivel regional, a Atento Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Puerto Rico, Perú y Venezuela. • Atento fue reconocido por Great Place To Work (GPTW) Institute como uno de los Mejores Lugares para Trabajar (Best Workplaces) en las operaciones de Argentina, El Salvador, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico. • Premio Frost & Sullivan por el liderazgo en Participación de Mercado en América Latina en el sector de servicios de tercerización de centros de contacto. • 14 Premios Amauta otorgados por la Asociación Latinoamericana de Márketing Directo e Interactivo (ALMADI) en 3 categorías de telemárketing: campañas y programas de venta, customer service y fidelización y relacionamiento.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* A principios de 2010, Atento llevó a cabo un ejercicio de priorización de los grupos de interés basándose en dos criterios de análisis: la influencia que cada grupo de interés puede tener en la consecución de los objetivos estratégicos de Atento y la importancia y características propias de cada uno de los grupos de interés. De esta forma, se identificaron 10 grupos de interés que se segmentaron en prioritarios (clientes, empleados, accionistas, agentes sociales y medios de comunicación) y el resto (administraciones públicas, proveedores, ONGs, competidores y la sociedad en sentido amplio). Adicionalmente, se ha llevado a cabo un análisis interno para ordenar los aspectos de la sostenibilidad de Atento en función de la relevancia que tienen para el conjunto de grupos de interés. Para la priorización de los aspectos identificados, se han considerado dos criterios de relevancia: internos, relacionados con su importancia para la estrategia y desempeño de la organización, y externos, relacionados con la relevancia que tiene cada aspecto para los grupos de interés. De esta forma se han podido representar los diferentes aspectos en una matriz de materialidad y relevancia para identificar aquéllos que son estratégicamente relevantes, es decir, aspectos de sostenibilidad que son críticos tanto para Atento como para sus grupos de interés. El análisis de relevancia se comenzó a revisar en 2010 mediante el diálogo directo con los grupos de interés, en paneles de diálogo que se están extendiendo en 2011 a otros grupos de interés y a las principales operaciones. Las expectativas de los grupos de interés respecto de los asuntos relevantes son el punto de partida para el desarrollo de nuevas políticas y sistemas de gestión, que aseguren un desempeño de Atento que satisfaga estas expectativas.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Atento Inversiones y Teleservicios S.A.U. es una empresa participada al 100% por Telefónica, S.A., y es la compañía de cabecera de las diferentes filiales de Atento en el mundo.
- *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) El Comité de Dirección debate aspectos estratégicos y mide el progreso en función de key performance indicators, a los que se irán incorporando indicadores específicos de los 10 Principios del Pacto Mundial a partir de este primer año de nuestra adhesión.



- *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:* Atento cuenta con una estructura interna de gestión de la RSC & Sostenibilidad de Atento en cuatro niveles:  La Comisión de RSC & Sostenibilidad, dependiente del Consejo de Administración, que orienta sobre la estrategia general y la visión a largo plazo de la sostenibilidad en Atento.  El Comité de Dirección, máximo órgano ejecutivo al que le corresponde aprobar las acciones para la implementación de los Principios del Pacto Mundial.  El Comité de Personas e Identidad, que engloba específicamente al área de RSC y Sostenibilidad, en el que se debaten las acciones de RSE y la implementación de los Principios.  La Dirección de Organización & Sostenibilidad, dependiente de la Dirección Global de Personas e Identidad, que cuenta con su propia estructura en el organigrama corporativo más representantes en las tres regiones de negocio: EMEAA, Brasil y Américas. La coordinación entre las diferentes regiones se lleva a cabo en el Comité de Proyectos de RSC & Sostenibilidad.

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) Atento es sensible a las necesidades de la comunidad a través del programa Voces que Ayudan, por el que prestamos nuestras capacidades de atención telefónica a iniciativas solidarias, mediante el voluntariado de nuestros empleados. La primera campaña solidaria fue "Un Sol para los Chicos", que se viene desarrollando desde 2002 en Argentina en colaboración con UNICEF. Los voluntarios de Atento canalizan los donativos de los telespectadores a la emisión del programa, fondos que permiten financiar los programas de la infancia que lleva a cabo UNICEF en Argentina. Voces que Ayudan se ha extendido posteriormente a Uruguay y Perú también en colaboración con UNICEF, y a otros países de la mano de otras Fundaciones con fines sociales, caso de Teletón en México o la Gala Inocente Inocente en España.

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.atento.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*

- *Día de publicación del Informe:* jueves, 10 de noviembre de 2011
- *Responsable:* Iñaki Cebollero / Manuel Aguirre
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "



" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

• 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.



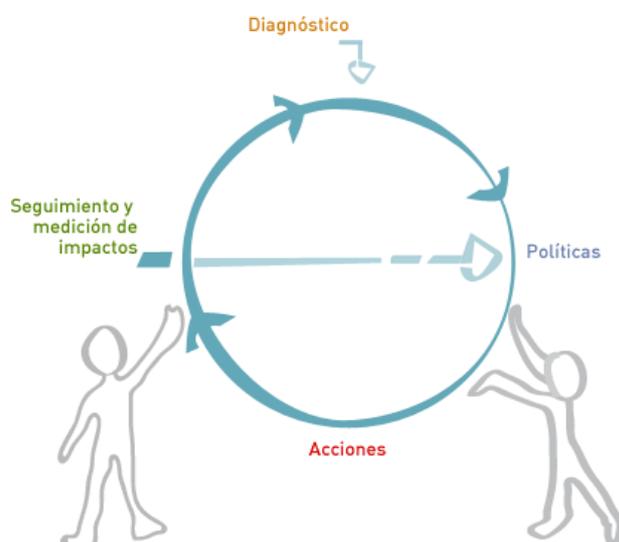
ACCIONES

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: Atento lleva a cabo en todas sus operaciones una encuesta de clima laboral interna, que se ve complementada en la mayoría de operaciones con otra externa a cargo del Great Place to Work Institute (GPTW). A partir de los resultados de las encuestas se ponen en marcha planes de acción con vistas a mejorar la satisfacción de los empleados y el clima laboral de la organización. En 2010, Atento ha sido reconocido como uno de los Mejores Lugares para Trabajar (Best Workplaces) según GPTW en Argentina, El Salvador, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico, lista a la que se añadió la operación en España a principios de 2011.

Asimismo, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción de clientes y usuarios en la que determinar áreas de mejora en la satisfacción con nuestros productos y servicios.



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: Atento cuenta con los Principios de Actuación que establecen las pautas a seguir por sus empleados en materia de cumplimiento de la ley y respeto por los derechos humanos, Principios que se comparten con los grupos de interés y colaboradores de negocio.

Se encuentra en proceso de elaboración una Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.



[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: Atento y sus Órganos de Dirección realizan un seguimiento de todas las políticas de cara a la planificación estratégica de la entidad, entre ellas los Principios de Actuación que son asimilables al código ético de la organización.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: En nuestras comunicaciones con clientes les informamos acerca de la seguridad en nuestras instalaciones, tanto patrimonial como en lo que respecta a nuestros empleados, así como la seguridad tecnológica de los diferentes sistemas de hardware, datos e informaciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas (P1C213)

Respuesta: SI

Implantación: Cualquier empleado de Atento que tenga una fundada sospecha de alguna irregularidad o incumplimiento sobre temas contables, de auditoría o contrario a los Principios de Actuación, puede ponerlo en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control mediante un canal anónimo de Denuncias.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige



la entidad (P1C311)

Respuesta: 15 %

Implantación: En 2010, el 15% de los empleados de Atento recibieron formación en los Principios de Actuación, que establecen las pautas a seguir por sus empleados en materia de derechos humanos.

Indique el número y tipo de: (P1C413)

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

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

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

Implantación: No ha existido ninguna de las anteriores.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C511)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 999999999

Implantación: No se dispone de la cifra en 2010.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C512)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Atento realiza un análisis previo de los proyectos que desarrolla en la comunidad.

La principal iniciativa de educación en la comunidad es Atentos al Futuro, en la que voluntarios de Atento capacitan a estudiantes pre-universitarios de cara a favorecer su inserción laboral. Por el momento el programa está implementado en Argentina, Brasil y Chile (más información en el Informe Atento 2010).

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C611)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.



Respuesta: 0

Implantación: Atento no cuenta con fuerzas de seguridad contratadas.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Incumplimiento de la Ley de Protección de datos (LOPD) Insatisfacción del cliente y mala reputación	
	Poca accesibilidad de los productos y servicios	
Empleados	Accidentes laborales Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación Mal ambiente laboral	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Cientes	Código de conducta Código Ético Política o Sistema de atención al cliente Políticas internas de gestión	No se han considerado en 2011. No se han considerado en 2011. No se han considerado en 2011. No se han considerado en 2011.
Empleados	Código de conducta	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Código Ético	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Plan RSE	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Política de RRHH	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Políticas internas de gestión	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Reglamento interno	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.



 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social	Extensión del programa Voces que Ayudan.
	RSE	Extensión del programa Voces que Ayudan.
Empleados	Acción social	Poner en marcha un programa global de formación en los Principios de Actuación.
	RSE	Poner en marcha un programa global de formación en los Principios de Actuación.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Encuestas	80% de los clientes satisfecho o muy satisfecho de trabajar con Atento.
	Procedimiento de gestión de incidencias	80% de los clientes satisfecho o muy satisfecho de trabajar con Atento.
	Servicios de atención al cliente	80% de los clientes satisfecho o muy satisfecho de trabajar con Atento.
Empleados	Buzón de sugerencias	70% de los empleados satisfecho o muy satisfecho de trabajar en Atento.
	Canales de comunicación	70% de los empleados satisfecho o muy satisfecho de trabajar en Atento.
	Dirección de RRHH	70% de los empleados satisfecho o muy satisfecho de trabajar en Atento.
	Encuesta	70% de los empleados satisfecho o muy satisfecho de trabajar en Atento.
	Otros	70% de los empleados satisfecho o muy satisfecho de trabajar en Atento.



• Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: Pro el tipo de productos y servicios que contrata Atento, se entiende que el riesgo derivado de los proveedores es bajo.



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: Atento está desarrollando unas Condiciones Generales de Contratación que recogen el compromiso que se pide a los proveedores con los Principios del Pacto Mundial, entre ellos la no existencia de condiciones laborales de riesgo para la vida de los trabajadores o trato inhumano en el trabajo.



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 (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 9999 %

Implantación: No se dispone del dato.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 9999 %

Implantación: En 2010 más del 90% de las compras de Atento se realizaron a través de su matriz Telefónica, que este año auditó a 37 proveedores de riesgo siguiendo un modelo estándar. (Se desconoce el porcentaje que esto supone).

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

Respuesta: 999999999

Implantación: En algunas operaciones se hace una valoración y calificación semestral de los proveedores, enviando a las áreas usuarias un listado aleatorio de los proveedores con los que se ha trabajado el semestre anterior y hacen una valoración según los niveles de calidad establecidos. Sin embargo, se desconoce la cifra de quejas y consultas.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Otros	Adopción y elaboración de las condiciones generales de contratación.
	Política de calidad	Adopción y elaboración de las condiciones generales de contratación.



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Extensión de paneles de diálogo a proveedores.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos



• 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: El derecho a la negociación colectiva se reconoce de conformidad con los términos de la legislación aplicable en cada país.



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: Aunque no existe una Política global específica sobre el particular, Atento mantiene un dialogo permanente con los representantes de los trabajadores y procedimientos para comunicar cambios significativos en la organización de las operaciones.



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 (P3C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.



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 (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Además de garantizar a los empleados el derecho de afiliación a la Organización Sindical de su elección, con arreglo a la legislación aplicable en cada país, en Atento existen Comités de Empresa como órganos paritarios de diálogo y participación de los trabajadores, tal y como queda recogido en la legislación laboral y convenios colectivos de los diferentes países con operación.

¿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 (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En algunas operaciones se realiza un seguimiento a la integración de los ejecutivos tras su incorporación a Atento, y en otros casos se llevan a cabo entrevistas de salida para recabar las sugerencias de empleados salientes.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de conducta	No se han considerado en 2011.
	Convenio colectivo	No se han considerado en 2011.
	Política de comunicación interna	No se han considerado en 2011.
	Política de RRHH	No se han considerado en 2011.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Extensión de paneles de diálogo con empleados.



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Evaluaciones anuales	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Otros	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Reuniones de equipo	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.



• Principio 4

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Consideramos que no es un factor de riesgo per se asociado a nuestro tipo de actividad.



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: Atento dispone de varias políticas en materia de RRHH, como son las Políticas de Remuneración y de Movilidad Internacional.

Aunque no existe una Política de Conciliación como tal, en algunas operaciones la conciliación se ve favorecida por la disponibilidad de jornada continua en periodo estival.



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 (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo



relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Atento está desarrollando unas Condiciones Generales de Contratación que recogen el compromiso que se pide a los proveedores con los Principios del Pacto Mundial, entre ellos la no existencia de situaciones de trabajo forzado.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: No se dispone de información.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Atento controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales en sus operaciones, al tiempo que exige el acatamiento de leyes y normas laborales a sus proveedores. Particularmente, nos encontramos implementando el estándar de responsabilidad social SA8000 en Brasil, con la idea de posteriormente extenderlo a otras operaciones.

Por otra parte, todas las operaciones de Atento en Latinoamérica cuentan con la certificación ESR que las acredita como operaciones socialmente responsables, y son numerosos los países en los que Atento ha sido reconocido como uno de los Mejores Lugares para Trabajar (Best Workplaces) según GPTW: Argentina, El Salvador, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico, lista a la que se añadió la operación en España a principios de 2011.

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	No se han considerado en 2011.
	Contrato de trabajo	No se han considerado en 2011.
	Convenio colectivo	No se han considerado en 2011.
	Normativa interna	No se han considerado en 2011.
	Otros	No se han considerado en 2011.
	Política de RRHH	No se han considerado en 2011.
	PRL	No se han considerado en 2011.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Extensión de paneles de diálogo con empleados.

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: No

Implantación: Consideramos que no es un factor de riesgo per se asociado a nuestro tipo de actividad.



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: Atento cuenta con los Principios de Actuación que establecen las pautas a seguir por sus empleados en materia de cumplimiento de la ley y respeto por los derechos humanos, Principios que se comparten con los grupos de interés y colaboradores de negocio.



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: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo



relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Atento está desarrollando unas Condiciones Generales de Contratación que recogen el compromiso que se pide a los proveedores con los Principios del Pacto Mundial, entre ellos la no existencia de trabajo infantil.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Atento se encuentra implementando el estándar de responsabilidad social SA8000 en sus operaciones en Brasil, con la idea de posteriormente extenderlo a otras operaciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No se han llevado a cabo verificaciones específicas sobre este particular.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Ningún empleado de Atento es menor de 15 años.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil



(P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No se han llevado a cabo verificaciones específicas sobre este particular

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	No se han considerado en 2011.
	Convenio colectivo	No se han considerado en 2011.
	Normativa vigente	No se han considerado en 2011.
	Política de compras	No se han considerado en 2011.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	No se han considerado en 2011.

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: No

Implantación: n/a



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Atento cuenta con los Principios de Actuación que establecen las pautas a seguir por sus empleados en materia de cumplimiento de la ley y respeto por los derechos humanos, y se encuentra en proceso de elaboración una Política específica.



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 (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Atento promueve la integración laboral de personas con capacidades diferentes y de minorías con dificultades para acceder al mercado de trabajo o en riesgo de exclusión social. En España, la integración de personas con capacidades diferentes se canaliza a través de Impulsa, filial que en 2010 ha incorporado a 167 personas entre sus 5 centros de trabajo.



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, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0,06 %

Directivos mujeres: 24,2 %

Directivos hombres: 75,8 %

Mujeres: 67,7 %

Hombres: 32,3 %

Mayores de 45 años: 1,9 %

Menores de 30 años: 71,5 %

Empleados no nacionales: 999999 %

Empleados con contrato fijo: 70 %

Implantación: Se desconoce el porcentaje de empleados no nacionales.

El porcentaje de mayores de 45 años del 1,9 se corresponde con el % de mayores de 50 años, que es el dato disponible.

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

Respuesta: SI

Implantación: No hay notas al respecto.

¿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? (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: Atento dispone de un canal de denuncias en el que los empleados pueden denunciar situaciones de incumplimiento de los Principios de Actuación, como serían aspectos de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C312)

Respuesta: 3

Implantación: En la actualidad existen 3 expedientes en la vía judicial: 1 en Argentina y 2 en Uruguay. En todos los casos los demandantes no han acreditado los hechos que dieron lugar a la denuncia.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Convenio colectivo	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Otros	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.
	Política de RRHH	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Formación	Extensión de los programas de integración laboral.
	Plan de carreras	Extensión de los programas de integración laboral.
	Proyecto de inserción laboral	Extensión de los programas de integración laboral.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Memoria sostenibilidad	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.



• Principio 7

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



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Atento diseña productos y servicios cada vez más eficientes que le permiten competir en mercados con una exigencia ambiental creciente. Al mismo tiempo, es plenamente consciente de los impactos propios del negocio, que están relacionados con el consumo de recursos, fundamentalmente agua, electricidad y papel, la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases causantes de efecto invernadero, ya sean derivadas de nuestro consumo eléctrico o de los desplazamientos que realizamos por motivo de trabajo.

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: Atento, dentro de su compromiso con el medioambiente cuenta con iniciativas para:

- la reducción del consumo de recursos y energía
- la reutilización y reciclado de recursos
- la mitigación del cambio climático
- la concienciación medioambiental

• 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	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente)	Llevar a cabo un diagnóstico energético y un plan de ecoeficiencia
	Sensibilización en materia medio ambiental	Llevar a cabo un diagnóstico energético y un plan de ecoeficiencia

 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: No

Implantación: Consideramos que nuestro tipo de actividad no supone un riesgo medioambiental significativo.



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: Se encuentra en proceso de elaboración una Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.



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 (P8C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Revisión en grupos de trabajo internos y verificación externa de la información de sostenibilidad.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 9999 %

Implantación: No se dispone de la cifra.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Otros	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	No se han considerado en 2011.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.



• 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: Atento lleva a cabo diversas iniciativas de RSE, en el marco de su Plan Director de RSC y Sostenibilidad 2010 – 2012, tal y como se describe en el Informe Atento 2010.



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: 999999999

Implantación: No se dispone de la cifra, uno de los más significativos ha sido el estudio de viabilidad previo a la instalación de 3 salas de telepresencia conectadas a 7 salas de videoconferencia repartidas por todas las operaciones de Atento, que permiten reducir la necesidad de desplazamientos y su impacto asociado.

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

Respuesta: 999999999

Implantación: No se dispone de la cifra.

• 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	Puesta en servicio de las salas de telepresencia.

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: Atento cuenta con un Área de Auditoría y Control Interno que persigue el fraude y la corrupción.



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: Atento cuenta con los Principios de Actuación que establecen las pautas a seguir por sus empleados en materia de lucha contra la corrupción, Principios que se comparten con los grupos de interés y colaboradores de negocio.

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

Respuesta: No

Implantación: En proceso de elaboración.



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 (P10C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se han realizado auditorías e inspecciones sobre este particular.



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 (P10C2I1)

Clientes: 999999999

Empleados: 15,1

Implantación: Se desconoce la cifra de clientes.

El porcentaje de 15,1% se refiere a la proporción de empleados formados en los Principios de Actuación.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los patrocinios respetan las leyes de cada país y son regidos 100% por contratos firmados entre las entidades y Atento.

Las propuestas de patrocinios son evaluadas por la Dirección de Marca y Comunicación en el Corporativo y sólo se patrocinan entidades regularmente establecidas y al día con sus obligaciones sociales, fiscales y tributarias.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: Cualquier empleado de Atento que tenga una fundada sospecha de alguna irregularidad o incumplimiento sobre temas contables, de auditoría o contrario a los Principios de Actuación, puede ponerlo en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control mediante un canal anónimo de Denuncias.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Competencia desleal Desinformación Favoritismos Incumplimiento de la normativa Malversación Tráfico de influencias	
Empleados	Aceptación de regalos Extorsión Favoritismos Soborno	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de conducta Código Ético	No se han considerado en 2011. No se han considerado en 2011.
Empleados	Código de conducta Código Ético	Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s. Identificación y desarrollo de Política/s requerida/s.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Otros	Extensión de paneles de diálogo a clientes.
Empleados	Otros	Extensión de paneles de diálogo a empleados.



 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
Empleados	Auditorías	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Buzón de sugerencias	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Canal ético	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.
	Comités de gestión	Incorporación de indicadores de sostenibilidad a los sistemas de información.



• 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
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	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
13		2.9
14	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
15	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
16		3.8
17		3.10
18		3.11
19	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

20	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
P1C5I1 - C	Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P1C5I2 - C	Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma	
P1C6I1 - C	Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas	
PRINCIPIO 2		
P2C2I1	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	
P2C3I2	¿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
P2C1I1	¿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	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
P2C3I1	Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad	
PRINCIPIO 3		
P3C3I2	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C2I1	¿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
P3C1I1	¿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	
P3C2I2	¿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	
P3C3I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C2I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C2I2	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
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P4C111	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P4C312 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso	
P4C311 - B	Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores	
P4C411 - C	Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P5C111	¿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	
P5C312 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil	
P5C411 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
P5C311 - C	Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores	
P5C411 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	
P5C413 - C	Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil	
PRINCIPIO 6		
P6C212	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	
P6C213	¿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
P6C111	¿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	
P6C211	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
	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P6C2I4	resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿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	
P9C2I1	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnostico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto	
P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	los límites y canales de información de los mismos?	
P10C111	¿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
P10C211	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	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
	ÍNDICE	
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12