



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

GDS Cusa



Iniciativa RSE-PYME



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

• C



*Liderazgo, confianza y compromiso social*

Distinguido/a señor/a:

Nos complace presentar nuevamente la carta de renovación del compromiso, siendo éste nuestro tercer año de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En este sentido, en este tercer año de adhesión, mantenemos y renovamos firmemente nuestro compromiso con los valores de los 10 principios, teniendo la firme convicción que los valores relacionados con los Derechos Humanos, discriminación, medio ambiente y anti-corrupción no debe limitarse únicamente al estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico, sino que debe estar en la conciencia de las empresas y de sus empleados.

Durante el año 2011 hemos seguido con el estricto cumplimiento de todos los valores contemplados en los 10 principios, haciendo especial incapié en la política anti-corrupción, por lo que se ha renovado el compromiso con todos los proveedores y se les ha hecho firmar el código ético de conducta que implica un estricto cumplimiento de la protección de datos de nuestros clientes.

También nos hemos adherido a la iniciativa RSE promovida por Pacto Mundial con el objetivo de eficientar nuestras actividades con el mayor impacto positivo desde el punto de vista de la Responsabilidad Corporativa.

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



Ferran Dedeu Fontcuberta  
Director General



## Información general

### Perfil de la entidad: GDS Cusa

- *Dirección:* C/ Provençals, 39
- *Dirección web:* [www.gdscusa.es](http://www.gdscusa.es)
- *Alto cargo:* Director General, Ferran Dedeu
- *Fecha de adhesión:* 28/09/2009
- *Número de empleados:* 190
- *Sector:* Servicios profesionales
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* gestión de cobro, preparación de demandas, servicios de "Back-Office"
- *Ventas / Ingresos:* 17998000
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* n/a
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* La propia actividad de la empresa y las relaciones específicas que tenemos con ellos (clientes, proveedores y empleados).
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:* España
- *Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:* Alcance local
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Los asuntos más significativos han sido definidos en atención a la actividad de la empresa y sus relaciones con los grupos de interés (empleados, clientes y proveedores).
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Mediante la Intranet para los empleados; al cliente se le envía por correo electrónico para su conocimiento.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* n/a
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 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:* Las sugerencias de clientes, proveedores y empleados son contempladas y



analizadas por si son susceptibles de incorporarse, siguiendo el ciclo de mejora continua implementado en la compañía.

● *Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Comité de Dirección está formado por el Director General y los directores de área. La gestión y supervisión de los 10 principios en la empresa corresponde al Responsable de Organización y Calidad. El Presidente ocupa un cargo ejecutivo en el órgano de gobierno de la compañía.

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

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

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

### **Más información**

● *Notas:*

● *Dirección web:*

● *Implantación otros Grupos de Interés:*

● *Día de publicación del Informe:* -No definido-

● *Responsable:* Sergi Bolaños

● *Tipo de informe:* A



## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

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

---



### POLÍTICAS

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

---



### ACCIONES

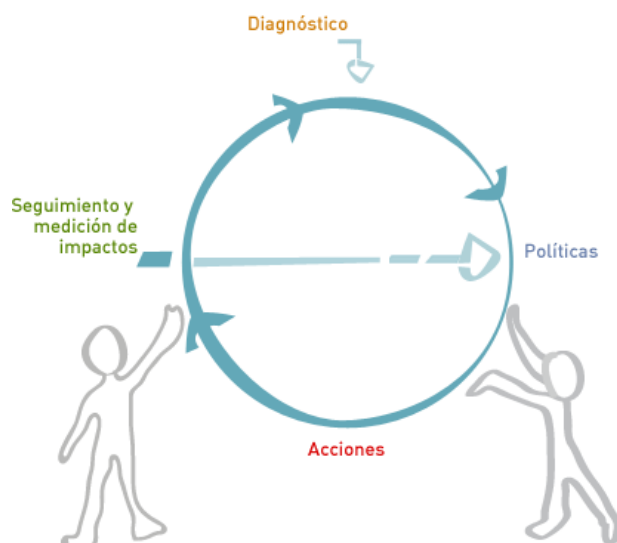
Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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





## • Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

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

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

*Respuesta: No*

*Implantación: Si bien, por el sector en el que operamos, nuestra actividad y la propia legislación no tenemos riesgo en materia de Derechos Humanos con cliente y proveedores, sí que corremos el riesgo de la falta de compromiso de los empleados (lo que no implica que exista a nivel general), por lo que hay que seguir potenciando la colaboración y las competencias de nuestro capital humano para fomentar el crecimiento de los empleados y, en consecuencia, su nivel de compromiso con la compañía.*



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta: SI*

*Implantación: Se ha definido una política de Calidad de nivel y seguimiento de SLA's (que se incorpora en los contratos con los clientes). El código ético se ha firmado por todos los empleados y se ha hecho firmar a todos los proveedores; asimismo, las políticas de RRHH son definidas e implantadas por el departamento de RRHH.*



### ACCIONES:



¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* n/d



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos (P1C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* No nos marcamos objetivos específicos al entender que nuestro riesgo en este sentido es mínimo, si bien se realizan los controles y seguimiento estándares que marca la normativa y la dirección de la compañía y del grupo.

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* Todos los empleados han firmado el documento de código ético de la compañía.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad	
Proveedores	No tenemos riesgo	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Potenciar el uso del buzón de Calidad para las quejas de clientes.
	Política de Calidad	
Empleados	Código Ético	Competencias: seguir el proceso de competencias de la plantilla (RRHH)
	Política de RRHH	
Proveedores	Código Ético	Implementar metodología estándar de externalización de servicios (transparencia)
	Políticas internas de gestión	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	n/a
Empleados	No tenemos acción concreta	n/a
Proveedores	No tenemos acción concreta	n/a

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Otros	Nuestra compañía se incorpora al informe global de RSE del Grupo CaixaBank
Empleados	Buzón de sugerencias	RRHH tutela el cumplimiento de los Derechos Humanos.
	Dirección de RRHH Protocolos de prevención del acoso y PRL	
Proveedores	Auditorías	Se seleccionan proveedores de reconocida reputación
	Otros	





## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* El riesgo es prácticamente inexistente al contratarse servicios con empresas y profesionales de ámbito nacional y contrastada profesionalidad.

Asimismo, los proveedores tienen la obligación de firmar nuestro código ético.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* La metodología incorporará los criterios que se han tenido en cuenta para decidir la externalización de un proceso a un proveedor u otro, fomentando la transparencia.



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* No

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



No obstante, tenemos implantado un proceso de selección de proveedores que fomenta la transparencia y que obliga a justificar el motivo de la decisión, para evitar el fraude y la corrupción.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* 40 %

*Implantación:* Certificaciones ISO 9001


### • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Proveedores	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Proveedores	Otros	Futura implantación metodología de externalización a proveedores.	

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Proveedores	No tenemos acción concreta	n/a	

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Los empleados tienen acceso libre al comité de empresa, a su información y colaboración. El departamento de RRHH supervisa el cumplimiento de los derechos laborales.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Además del convenio colectivo de obligado cumplimiento, disponemos de código de conducta propio.



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de ninguna acción concreta al considerar la libertad de afiliación como un derecho propio de los trabajadores; sí que velamos por el estricto cumplimiento de la legislación vigente. La comunicación con los empleados es responsabilidad del departamento de RRHH y Comunicación, el cual informa mediante la Intranet de todo lo relacionado con el ámbito de nuestra compañía.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los empleados son libres y consideramos que así se sienten, de exponer sus posturas, inquietudes, sugerencias, etc...bien a su responsable, mediante el buzón de sugerencias de la Intranet o a RRHH. Todas las aportaciones y preocupaciones son escuchadas con el máximo respeto.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta	Fomentar el uso del buzón de sugerencias disponible en la Intranet.
	Convenio Colectivo	
	Política de Comunicación con el Empleado	
	Política de RRHH	

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

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados		



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

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

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El departamento de RRHH es sensible a cualquier situación que afecte a la plantilla y se ayuda a los empleados con necesidades especiales a conciliar vida laboral y familiar. Así, también se permite una flexibilidad horaria diaria de 30 minutos en la hora de entrada y salida del personal y el horario habitual es únicamente de mañana, disponiendo de la tarde libre, lo que permite una conciliación de vida laboral y familiar muy flexible.

---



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El convenio colectivo regula el total de horas anuales y los salarios mínimos por categoría profesional. Los beneficios sociales están publicados en la Intranet de la compañía.

---



### ACCIONES:



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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos ninguna acción concreta ya que no forma parte de la política de la compañía ni apoyamos ningún tipo de coacción.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* SI

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

### • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personal con enfermedades que necesiten atención regular médica Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación)	
 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Política de Conciliación Política de RRHH	N/A
 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	N/A



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

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



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos ninguna política en concreto para este principio, pues, al margen de la prohibición por Ley, estamos plenamente concienciados en este sentido, considerando el trabajo infantil un problema muy grave que debe ser solucionado con la ayuda y colaboración de todos los países y organizaciones internacionales.



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de ninguna acción concreta, es un riesgo inexistente en nuestro ámbito.

## • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

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

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

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados		



## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Consideramos que no tenemos riesgo en este principio; así, nuestra plantilla actualmente está compuesta por un número más elevado de mujeres que de hombres, siendo los salarios equiparables para igual desempeño y antigüedad en la compañía.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de ninguna política concreta ya que no actuamos de forma discriminatoria. Sí que apoyamos la abolición de este tipo de prácticas y cualquier tipo de discriminación. Asimismo, cumplimos con la normativa vigente en cuanto a las aportaciones realizadas que regula la Ley de Integración Social de Minusválidos.



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* Sí





*Implantación:* Con el objetivo de cumplir lo estipulado en la Ley de Integración Social de Minusválidos, solicitamos la incorporación de personas con discapacidad, habiendo sido concedida la medida alternativa de excepcionalidad, aportando donaciones a una Fundación de ámbito estatal.

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Promovemos la igualdad de forma efectiva y mediante la política de competencias de RRHH se detectan oportunidades y capacidades, independientemente de tratarse de hombres o mujeres.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Directivos frente a empleados:* 8,4 %

*Directivos mujeres:* 36,36 %

*Directivos hombres:* 63,63 %

*Mujeres:* 67,18 %

*Hombres:* 32,82 %

*Mayores de 45 años:* 4,58 %

*Menores de 30 años:* 20,61 %

*Empleados no nacionales:* 3,82 %

*Empleados con contrato fijo:* 95,42 %

*Empleados con contrato temporal:* 4,58 %

*Implantación:* N/A

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* La publicación de organigramas no es una acción habitual de nuestra compañía, aunque debido a los cambios producidos en la estructura y servicios se está valorando la posibilidad de publicarlo.

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



Respuesta: 0

Implantación: Sin expedientes ni infracciones de este tipo.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

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

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	N/A

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	No se publica	Publicación en Intranet



## • Principio 7

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



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Periódicamente se publican en la Intranet recordatorios desde el departamento de Organización y Calidad con el objetivo de sensibilizar a la plantilla sobre temas relacionados con el medio ambiente; en concreto, debido a nuestra actividad, se recomienda evitar la impresión de documentos y, caso de ser imprescindible, por doble cara. El papel utilizado es reciclado, habiéndose eliminado el uso de papel blanco tintado.




### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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


*Respuesta:* 0

*Implantación:* Nuestra actividad supone un escaso impacto ambiental, por lo que no se ha considerado la formación 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	Sensibilización en materia medioambiental	Instalar impresoras con códigos para evitar las impresiones masivas.

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



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

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



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* No somos una compañía con riesgo de alto impacto ambiental; no obstante, el departamento de Organización y Calidad vela por mantener el consumo de papel dentro de unos límites razonables. Asimismo, se ha implantado el uso de papel reciclado y eliminado el papel blanco de mayor impacto ambiental. También disponemos de contenedores de reciclaje de materias orgánicas, plástico y papel.



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todo el papel se envía a una empresa de reciclaje especializada, así como los tóners de las impresoras.





## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Electricidad:* 2450

*Agua:* 7

*Papel:* 40

*Implantación:* Los datos corresponden a consumo por empleado

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Periódicamente el centro es visitado por personal ajeno a la empresa para medir la calidad del aire y temperatura, con el objetivo de comprobar si se ajusta a los límites mínimos y máximos establecidos.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	


  

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Política de Reciclaje Política de Reducción de Consumo Sistemas de gestión de calidad	Renovación de las impresoras por otras de nueva generación

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Reducir el consumo de papel a lo mínimo imprescindible.



 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales  Otros	N/A



## • Principio 9

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



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de ninguna acción concreta. El edificio donde está ubicada la compañía dispone de medidores de energía que reducen el consumo en función de la luz natural que recibe del exterior.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Por nuestra actividad no consideramos necesario la inversión en divulgación de este tipo de tecnologías, ya que no realizamos ninguna actividad que implique un impacto en el medio ambiente.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

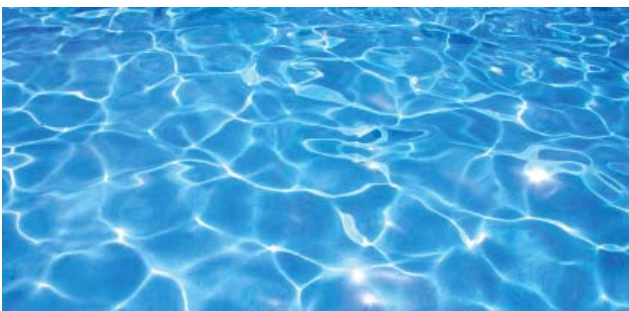
  

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			



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

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



## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Si bien el riesgo por este concepto es prácticamente nulo, sí que existe la posibilidad de incumplir la normativa en cuanto al acceso a datos personales por las características de nuestra actividad, tanto por parte de empleados como de nuestros proveedores.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

*Respuesta:* SI

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



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se realizan auditorías internas de los accesos a información por parte de los empleados de la compañía, enviando un informe semanal al cliente justificando determinadas consultas si así se requiere.





Asimismo, los accesos a información de determinados clientes están señalizados con alertas que requieren justificación de la consulta.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Clientes:* 100

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100


*Implantación:* Todos los empleados y proveedores firman el código de conducta, el cual se pone a disposición del cliente.

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


*Respuesta:* SI


*Implantación:* Además de disponer de buzón de sugerencias y realizar auditorías y visitas presenciales a los proveedores, pasamos periódicamente la auditoría de riesgos que incorpora la posibilidad de corrupción y sus posibles consecuencias derivadas de este riesgo.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Favoritismos Incumplimiento de la normativa	
Empleados	Favoritismos	
Proveedores	Control de proveedores Cumplimiento de la normativa Favoritismos	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de Conducta	Mantener los controles aleatorios de accesos.
	Código Ético	
Empleados	Código de Conducta	Mantener los controles aleatorios de accesos.
	Código Ético	
	Normas éticas y valores corporativos	
	Políticas internas de gestión Teléfono de denuncias/quejas	
Proveedores	Código Ético	Mantener los controles aleatorios de accesos.
	Política de Calidad	

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Otros	N/A
Empleados	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	N/A
Proveedores	Otros	N/A

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Buzón de sugerencias	N/A
	No tenemos seguimiento	
Empleados	Auditorías	N/a
	Buzón de sugerencias	
Proveedores	Auditorías	N/A
	Visitas de verificación	



## • 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>		2.6
<u>14</u>		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>17</u>		3.8
<u>18</u>		3.10
<u>19</u>		3.11
<u>20</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>21</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">22</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
<b>Estrategia y gobierno</b>		
<a href="#">25</a>	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
<a href="#">26</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>		
<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.)	
<b>PRINCIPIO 1</b>		
<a href="#">P1C1I1</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="#">P1C2I1</a>	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa?	
<a href="#">P1C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio	
<a href="#">P1C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C5I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?	
<a href="#">P2C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P2C411</a>	Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento/HR2
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C111</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos	HR5
<a href="#">P3C211</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P3C411</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? Descríbalos	LA12
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C111</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="#">P4C211</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
<a href="#">P4C311</a>	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?	EC3, LA3, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C411</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P4C511</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos.	LA3
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C111</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.	HR6
<a href="#">P5C211</a>	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P5C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio.	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C111</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	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P6C2I1</a>	¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Describalos.	4.12, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P6C4I1</a>	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma.	
<a href="#">P6C6I1</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C7I1</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	Dimensión ambiental/Formación y Sensibilización
<a href="#">P7C2I1</a>	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C1I1</a>	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
<a href="#">P8C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?	
<a href="#">P8C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P8C5I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P9C2I1</a>	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión	Dimensión social/Sociedad/Política





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

	y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	
<a href="#">P10C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	Dimensión social/Sociedad/Formación y Sensibilización
<a href="#">P10C511</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción?	SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
ÍNDICE		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12