



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Servatur S.A.



Iniciativa RSE-PYME



• Carta de Renovación del compromiso

Red Española del Pacto Mundial



Las Palmas, 12 de julio de 2012

Este Informe de Progreso constituye para Servatur una magnífica oportunidad para comunicar con mayor transparencia los valores que orientan nuestra práctica empresarial. Igualmente es un compromiso de actuación en consonancia con los 10 Principios del Pacto Mundial ante nuestros socios, empleados, proveedores, clientes, Grupos de Propiedad, colaboradores, e instituciones locales, autonómicas, nacionales e internacionales. Y es una herramienta eficaz para avanzar en el rendimiento sostenible y apoyar los temas y objetivos de la ONU.

La Conferencia Río +20 ha dejado más patente que nunca la enorme responsabilidad de la iniciativa privada y del mundo empresarial ante los retos que plantea una Sociedad en crisis económica, energética y ambiental. Ahora más que nunca, empresas como la nuestra sienten la necesidad de ejercer un liderazgo responsable para promover el crecimiento sostenible; para combatir la corrupción, el trabajo infantil y toda práctica que atente contra los Derechos Humanos.

Los 35 años de experiencia empresarial nos han demostrado que el trabajo duro, la Innovación, la gestión del conocimiento, la creatividad y la honradez conducen a la sostenibilidad y al crecimiento económico.

Estamos orgullosos de nuestra participación en el Proyecto Innova 2020, apoyando la investigación de proyectos de alta calidad científica. Durante el año 2011 Servatur incrementó su aportación a dicho Proyecto.

A pesar de nuestros logros nos queda mucho camino por recorrer, por ello manifestamos nuestro firme y entusiasta compromiso de renovación con la iniciativa del Pacto Mundial y los 10 Principios.

Santiago Fernández Caballero
Director General Servatur S.A.



Información general

Perfil de la entidad: Servatur S.A.

- **Dirección:** C/ Doramas nº 4.- Patalavaca
- **Dirección web:** www.servatur.com
- **Alto cargo:** Santiago Fernández Caballero, Director General
- **Fecha de adhesión:** 07/12/2011
- **Número de empleados:** 228
- **Sector:** Hostelería, restauración, turismo y deporte
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Gestión Hotelera
- **Ventas / Ingresos:** 19775000
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** La empresa no ha recibido ayudas financieras significativa durante el año 2011.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Accionistas y Propiedad de los establecimientos que gestionamos. La Sociedad en general, sobre todo el entorno social de la empresa.
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Se han seleccionado aquellos que influyen poderosamente en los objetivos, la estrategia de la empresa y su capacidad para competir, crecer y expansionarse.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** Servatur está ubicada y desarrolla su actividad en España.- Es una empresa de Gestión Hotelera, relacionada con los mercados turísticos de Noruega, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Inglaterra, Alemania y España.
- **Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** La idea que se tiene en la empresa sobre el alcance del Informe de Progreso es que debe abarcar todas las áreas de influencia de la misma: los Recursos Humanos, La Comunidad donde está ubicada, las Administraciones con las que colabora y de las que depende, el Medio Ambiente, la Clientela, los Proveedores, el ámbito legal y el económico financiero, que son el principal objeto de su actividad. No se contemplan limitaciones puesto que se tiene la certeza de que la RSC de una entidad alcanza a todos los ámbitos de su ejercicio e influencia.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Hemos considerado aquellos aspectos más relevantes de la empresa por su impacto económico, social y ambiental contenidos en los 10 Principios del Pacto Mundial. La Entidad lleva 35 años operando en el mercado nacional e internacional, lo que le ha permitido establecer un diálogo permanente con sus Grupos de Interés.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Desde el año 2008 que la entidad publicó la primera



Memoria de RSC se está realizando de forma muy personalizada y directa, enviando una copia por correo electrónico a personas representativas de los Grupos de Interés. El documento se puede descargar desde la webs corporativa y comercial de la empresa.

- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:*
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *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:* El sistema actual de comunicación permite canalizar las sugerencias e ideas de los Grupos de Interés. El Departamento de Calidad y Formación tiene encomendada esta misión. Este departamento tiene establecidos canales de comunicación con todos los departamentos de la empresa para detectar, seleccionar y formalizar esta opinión, de modo que pueda ser convertida en actuaciones concretas, proyectos, o trasladarse a la estrategia de la entidad mediante el PEI.
- *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 Consejo de Administración está formado por un Presidente, un Consejero Delegado y Director General, un Secretario y un Vocal. Delega la responsabilidad de la gestión de la entidad en la Dirección General. La Dirección General supervisa la gestión, toma de decisiones e implantación de los 10 Principios. El Presidente del Consejo de Administración no ocupa en esta entidad ningún cargo ejecutivo.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) A partir de este informe de Progreso la entidad tendrá una herramienta que le permita evaluar convenientemente el progreso en la implantación de los 10 principios mediante la gestión de indicadores. La Dirección General será quien revise la implantación de dichos principios.

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) Nuestra entidad apoya a Unicef y Medicos sin Fronteras mediante acciones puntuales. La empresa desarrolla acciones en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas mediante su política corporativa y el compromiso adquirido con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Más información

- *Notas:* Los Accionistas y Propiedad de los establecimientos que gestionamos son considerados Grupos de Interés para nuestra entidad porque ejercen una influencia determinante en ella desde su creación. Los accionistas han propiciado una estrategia empresarial a largo plazo, innovadora y protectora de los intereses de todos sus integrantes. Han apoyado y respetado la gestión de la Dirección General para que se pudiera desarrollar una gestión sostenible, creadora de riqueza y generadora de puestos de trabajo y bienestar a lo largo de 35 años. La Propiedad de los establecimientos que gestionamos es la fuente de nuestra actividad empresarial, de nuestro crecimiento y de nuestra permanencia en el Mercado. Ellos han



confiado su inversión a nuestra empresa y han comprobado que Servatur siempre cumple sus compromisos, en los buenos tiempos y en las peores crisis. La Sociedad en general, sobre todo el entorno social de la empresa porque es contexto que nos condiciona positivamente en una ocasiones y de forma negativa en otras. No obstante, incluso los factores negativos de nuestro entorno nos han servido como reto y nos han ayudado a desarrollar capacidades competitivas que nos han fortalecido como grupo.

- *Dirección web:* www.servatur.com
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Para los Grupos de Interés "más significativos" la implantación de los 10 Principios debe consistir en el perfeccionamiento y armonización de nuestra política corporativa desde el punto de vista de la gestión interna de la empresa. Para los Otros Grupos de Interés, la implantación de los 10 Principios debe realizarse mediante un activo diálogo que exprese en términos más explícitos nuestro compromiso y grado de cumplimiento con cada uno de ellos de forma transparente y entusiasta.
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Pilar de Rada Tapia
- *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.



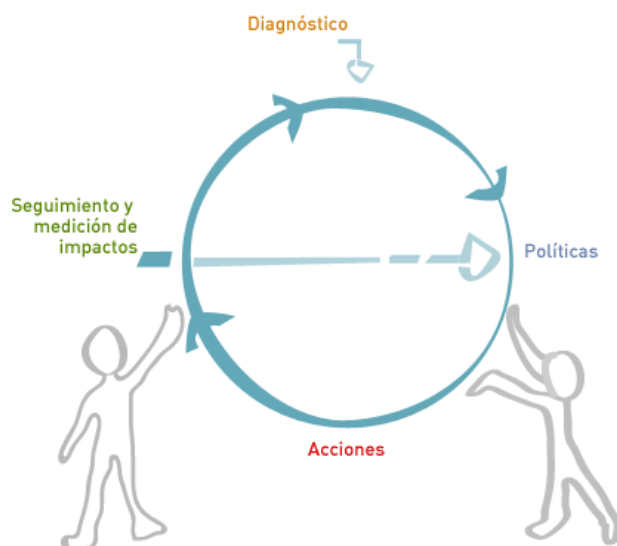
ACCIONES

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: SI

Implantación:

La empresa ha recogido 13.537 cuestionarios de clientes alojados durante el año 2011. Además de los datos estadísticos sobre satisfacción de los servicios, se han recogido 6.554 sugerencias reflejadas en dichos cuestionarios.

La empresa deberá establecer diferentes áreas de mejora para cada grupo de interés durante el año 2012 aunque no existan riesgos claros de incumplimiento de este principio.

Objetivos: Respecto a los Clientes, el Sistema de Calidad permite detectar cualquier insatisfacción que se produce, poniendo en marcha los mecanismos de comunicación y compensación establecidos.

El objetivo marcado para 2012 es la incorporación de las sugerencias de clientes a la base de datos de su perfil.

El objetivo respecto a los Proveedores es mejorar la comunicación en relación a los criterios de calidad y requisitos de los productos que la empresa consume. Para ello se revisarán el procedimiento y los registros existentes.

Respecto a los empleados, el Plan de Comunicación Interna debe ser revisado durante 2012. El departamento de Formación/Calidad debe mejorar el sistema de evaluación de las acciones formativas que se lleven a cabo durante 2012.

[Descargar el documento adjunto](#) 



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: El Departamento de Formación y Calidad se encarga del seguimiento de los objetivos que la empresa se plantea llevar a cabo durante el año 2012.

La empresa no dispone hasta la fecha de un Código Ético.

La falta de accesibilidad de los establecimientos que gestiona la entidad se debe a que ésta no tiene capacidad para implementarla debido a que no es propietaria de los mismos. Se requieren inversiones importantes para que los establecimientos sean realmente accesibles para las personas discapacitadas.

Objetivos: Estos son los objetivos que la empresa se plantea para 2012 respecto a este principio

Redactar el Código Ético de Servatur durante el año.

Cientes: responder en mayor medida a sus comentarios en los portales de opinión como a las sugerencias de los cuestionarios de la empresa.

RRHH: Revisar el Plan de Comunicación interna de la empresa.-

Proveedores: Redactar el código ético de actuación que se practica con los proveedores.

Enviar copia de la carta de adhesión al Pacto Mundial y una copia de los 10 Principios.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE Empleados *****

P1-A1: Comunicaciones con los empleados sobre valores, códigos, misión/visión (ejemplo: kit de bienvenida)

Proyecto 1

Fecha:2011

Descripción: Existe Protocolo de bienvenida con información escrita sobre cultura corporativa. En el proceso de selección de los empleados de determinados departamentos, se comunican los valores y la cultura corporativa de la empresa. En los eventos que la empresa celebra puntualmente con todo el personal, se hace especial hincapié en la cultura empresarial y sus valores más relevantes.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S1: Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados:56

P1-A5: La entidad realiza evaluaciones de desempeño regulares y de desarrollo profesional

Proyecto 2

Fecha:2011



Descripción: La empresa realiza evaluaciones regulares de desempeño de aquellos departamentos que tienen mayor impacto en la competencia del grupo. En los despachos que se realizan con cada trabajador dos veces al año, se proponen acciones formativas específicas, la conveniencia de traslados y cambios de turno para ampliar experiencias y abanico de tareas, así como las posibilidades en cada caso de desarrollo profesional. En este caso la frecuencia es de tres meses. La empresa realiza evaluaciones puntuales de determinadas competencias que considera importantes para determinados puestos de trabajo.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S5: Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones: 20

P1-A6: Formación para el empleado

Proyecto 3

Fecha: 2011

Descripción: Desde 1998 la empresa tiene su propio Departamento de Formación, que gestiona la formación continua del personal en base a sus necesidades profesionales y orientada de forma permanente para mejorar el servicio de su clientela.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S6: Número de horas de formación mes a mes: 2344

P1-A2: Formación sobre Prevención de Riesgos Laborales

Proyecto 4

Fecha: 2011

Descripción: La entidad realiza formación continua en Prevención de Riesgos Laborales, Prevención de Incendios, Manipulación de Alimentos, Manipulación de productos Fitosanitarios, Socorrismo Acuático y Prevención de la Legionella. El Departamento de Recursos Humanos tiene contratado personal especializado en Prevención de Riesgos que se ocupa permanentemente de que se cumpla la normativa al respecto.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S2: Número de horas de formación mes a mes: 1732

****** Indicadores de Otras Acciones RSE ******

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 1

Proyecto 5

Fecha: 2011

Descripción: La entidad viene gestionando desde el año 2000 un Sistema de Calidad propio, que contiene Manual de Calidad, procedimientos operativos, registros y cuestionarios para los clientes. Este sistema está informatizado e integrado en la web corporativa de la entidad. Desde esta fecha hemos podido profundizar tanto en la opinión de nuestros clientes como en sus necesidades, expectativas y estado de satisfacción. Durante el año 2011 se han procesado 13.537 cuestionarios de clientes externos.

Indicadores cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta: 1

P1-A4-1: Proyectos de acción social en España

Proyecto 6

Fecha: 2011

Descripción: Participación en Proyecto de Mecenazgo con la Fundación Universitaria de Las Palmas para la concesión de



becas de investigación. Aportación puntual a Medicos Sin Fronteras y Unicef.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S4-1-1: Número de horas:0

P1-S4-1-2: Número empleados participantes:3

P1-S4-1-3: Dinero invertido (en euros):6300

Objetivos: Las acciones que se han llevado a cabo par el cumplimiento de este Principio se han desarrollado mediante:

Cientes: publicación de Memoria RSC.- Desarrollo del Procedimiento Operativo de Atención al Cliente, que recoge todo el proceso de recogida de opinión, tabulación publicación y tratamiento de resultados.

Proveedores: se están centralizado las compras, estableciendo una comunicación directa y personalizada con los proveedores seleccionados.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: La empresa dispone mecanismos suficientes que garantizan el cumplimiento del Principio, tanto por su capacidad de detección de información e incidencias como por las acciones que promueven.

Objetivos: Cientes: Revisar El Plan de Calidad de la empresa.

Proveedores: La centralización del Dpto de Compras está suponiendo una medida de gran importancia para mejorar el seguimiento de estas políticas.

La empresa debe establecer un mecanismo de seguimiento más preciso durante 2011.

Empleados: El Plan de Formación Continua, el Plan de Comunicación Interna, la Memoria de RSC y el desempeño del Dpto de RRHH, Formación y Calidad están orientados hacia ese Principio como uno de sus objetivos prioritarios.

La empresa debe redactar un protocolo de prevención de acoso.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C511)

Respuesta: 80 %

Implantación: La cultura corporativa de la entidad está publicada y comentada



en la página web de la empresa.

Se explica en las entrevistas de selección y forma una parte importante del protocolo de bienvenida.

Si consideramos esta cuestión desde el punto de vista práctico, se podría afirmar que el 100% de los empleados conocen los principios éticos que rigen la entidad. No obstante, hemos preferido suponer que un 20% de los empleados no ha sido formalmente informado sobre estos principios.

Objetivos:

- .- Publicación de la Memoria de Sostenibilidad
- .- Publicación del Código Ético de la entidad.
- .- Realizar control de la entrega de los manuales de bienvenida donde está descrita la política corporativa de Servatur.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Cientes | No tenemos riesgo Poca accesibilidad de los productos y servicios | |
| Empleados | Falta de formación Otros | |
| Proveedores | Otros | |



|  Políticas | | |
|---|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Clientes | Política de Atención al Cliente | Asegurar la comunicación de las diferentes políticas con el Cliente. |
| | Política de Calidad Política de RSE Políticas internas de gestión | |
| Empleados | Código de Conducta | Incrementar la comunicación de retorno y la participación. |
| | Política de RRHH Política de RSE Políticas internas de gestión | |
| Proveedores | Política de Calidad | Documentar la política que se practica con los proveedores. |
| | Política de RSE Política de Transparencia Políticas internas de gestión Reglamento interno | |

|  Acciones | | |
|--|---------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | RSE | Dar a conocer a nuestra clientela actual y potencial nuestras políticas |
| Empleados | Acción social | Mejorar el clima de confianza en la empresa y el sentido de pertenencia. |
| | RSE | |
| Proveedores | RSE | Dar a conocer a nuestros proveedores nuestros valores y políticas. |



| Seguimiento | | |
|-------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías | Optimizar los mecanismos actuales |
| | Buzón de sugerencias | |
| | Encuestas | |
| | Otros | |
| Empleados | Procedimiento de gestión de incidencias | Mejorar los mecanismos actuales |
| | Servicios de atención al cliente | |
| | Canales de comunicación | |
| | Dirección de RRHH | |
| Proveedores | Otros | Mejorar los mecanismos de gestión y comunicación con los Proveedores. |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | |
| | Cláusulas en contrato | |
| | Evaluación Departamento de compras | |
| | No tenemos mecanismo de seguimiento | |
| | Otros | |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | |
| | Sistema de clasificación de proveedores | |



• 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: SI

Implantación: Aunque las directrices que la entidad promueve/comunica a sus socios, proveedores y Departamento de Compras son claras en materia de Derechos Humanos, resulta muy complicado asegurar que toda la cadena de suministros cumple escrupulosamente con esta política.

Objetivos:

Durante el año 2012 redactar un compromiso en este sentido para que firmen los proveedores con los que se relaciona la entidad.



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: SI

Implantación: Las personas responsables de seleccionar proveedores, tienen el mandato de la entidad para actuar de acuerdo a sus política de RSE.

La centralización en curso está facilitando el cumplimiento de la política empresarial

Objetivos: Redacción de nuevo Procedimiento Operativo de Compras y Almacenes.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

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

Respuesta: No

Implantación: Tanto el Departamento de Compras recientemente centralizado como la Dirección de Mantenimiento ha comentado la política corporativa en esta materia en las reuniones que ha mantenido con los proveedores seleccionados.

***** Indicadores de Acciones RSE Proveedores *****

P2-A1:

Proyecto 1

Fecha:02/11/2011

*Descripción:*En el proceso de centralización de Compras?? y en la etapa de selección de proveedores se está comunicando verbalmente las directrices que en materia de compras tiene la entidad en relación con su política corporativa.

Indicadores Cuantitativos:

P2-S1: Porcentaje de proveedores receptores de la comunicación sobre el total:12%

***** Indicadores de Acciones RSE Proveedores *****

P2-A1: Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Proyecto 1

Fecha:02/11/2011

*Descripción:*En el proceso de centralización de Compras?? y en la etapa de selección de proveedores se está comunicando verbalmente a los proveedores las directrices que en esta materia están relacionadas con la RSC de la empresa. Hasta el último trimestre de 2011 la entidad no se incorporó al Pacto Mundial

Indicadores Cuantitativos:

P2-S1: Porcentaje de proveedores receptores de la comunicación sobre el total:12%

Objetivos: El objetivo a desarrollar ha sido incluir un apartado con referencia a la RSE de la entidad en la contratación que se lleve a cabo, pero no se podrá cumplir hasta 2012.



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: 26 %

Implantación: Hay que reseñar que hasta que la empresa no ha comenzado el proceso de centralización de Compras, la gestión integral de proveedores no se ha podido acometer debidamente.

La entidad es consciente del impacto que la política corporativa tiene en la cadena de suministros y espera que durante el año 2012 se podrá realizar una labor relevante para comunicar a los proveedores la importancia que se concede a las certificaciones de calidad.

Objetivos: Solicitar a todos los proveedores la acreditación de los certificados correspondientes.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Proveedores | Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos | |

| Políticas | | |
|-------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Proveedores | Convenios con proveedores Procedimiento de compras Sistemas de clasificación de proveedores Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Política de Calidad) | Disponer de herramientas que mejoren la capacidad evaluativa de la empresa. |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Proveedores | RSE | Incrementar la capacidad de comunic con proveedores de su política corporativa |

| 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: La empresa tiene una relación fluida con las organizaciones sindicales, que reciben apoyo y cobertura en situaciones puntuales que lo requieran, como son las elecciones sindicales.

El Dpto de Formación/Calidad ha participado como invitado por una organización sindical a una jornada de RSC.

Igualmente cumple escrupulosamente los acuerdos contenidos en los convenios sectoriales vigentes.

Toda la contratación laboral de la empresa se realiza bajo los acuerdos alcanzados en el convenio colectivo.

Existe un canal de comunicación permanente entre los trabajadores y el Dpto de RRHH para realizar toda clase de consultas.

Objetivos: Documentar en la medida de lo posible número de consultas y tipo de las mismas.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: No

Implantación: La existencia de un Plan de Comunicación Interna, que facilita y mantiene canales de comunicación muy eficaces con los trabajadores no ha puesto de manifiesto hasta el momento la necesidad de documentar una serie de prácticas que forman parte de la conducta empresarial de la entidad.

Objetivos: Desarrollar el Código de Conducta durante 2012

Documentar las consultas de los trabajadores con el Dpto de RRHH

Documentar las comunicaciones de incidencias o irregularidades.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE Empleados *****

P3-A2: Realiza sensibilización sobre la negociación colectiva

Proyecto 1

Fecha:27/10/2011

Descripción:??La empresa recibe y difunde las noticias que recibe sobre negociación colectiva de su Sector.. A medida que se recibe información al respecto, se reenvía por correo electrónico a los diferentes centros de trabajo de la empresa.

Indicadores Cuantitativos: No es posible cuantificar con rigor esta acción.

P3-S2: Número de horas de sensibilización: la entidad se plantea esta acción en base al incremento del trabajo en equipo poniendo en común la información que facilita el tratamiento de las cuestiones que los trabajadores plantean al departamento.

P3-A1: Realiza comunicaciones internas y externas

Proyecto 2

Fecha:01/12/2011

Descripción:La empresa proporciona apoyo efectivo a los representantes sindicales y a los Sindicatos para la celebración de elecciones sindicales en la entidad. Se realizan tantas como se necesitan para llevar a cabo dicho apoyo.

Indicadores Cuantitativos:

P3-S1: Número de comunicaciones: No es posible cuantificar con rigor un nº fiable de comunicaciones.

Objetivos: Durante el año 2012 se considera conveniente elaborar un calendario de reuniones formales donde se comenten las consultas más relevantes en materia laboral.



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 (P3C411)

Respuesta: SI

Implantación: El primer mecanismo que se ha revelado como muy eficaz en este sentido y que la entidad inició el año 1998 fue el Plan de Formación Laboral. Paralelamente a las acciones formativas se fueron creando las condiciones que favorecieron el clima y la motivación adecuados para las mismas. Además, se pusieron en práctica una serie de medios para facilitar la participación de los trabajadores, así como para la creación de un clima de participación dentro de la empresa.

Por otra parte, antes y a lo largo de las acciones formativas, el área de Formación viene celebrando reuniones periódicas con el personal, jefes de departamento y directores en las que se promociona evalúa y trata de mejorar dichas acciones,

relacionándolas con los niveles de calidad y con el desarrollo de la cultura corporativa. A lo largo de este proceso se detectaron importantes carencias respecto a la Comunicación interna de la empresa y a la decisión de desarrollar un Plan de Comunicación interna.

El Plan de Comunicación Interna de Servatur es una herramienta que ha resultado muy útil desde el comienzo de su implantación en el año 2005.

Su principal objetivo es mejorar sensiblemente la Comunicación para poder avanzar con éxito en la consecución de los objetivos empresariales desde la certeza por parte de su Dirección general y Consejo de Administración de que los intereses de la empresa y las necesidades de los trabajadores son perfectamente compatibles.

La estrategia del mismo está basada en 6 ejes de actuación:

Consenso, Realidad, Transparencia, Determinación, Transversalidad y Rigor.

Los canales de comunicación que dicho plan puso a disposición de toda la organización han servido para que todos sus integrantes escuchen, compartan, reflexionen y aprendan permanentemente unos de otros.

Objetivos: Se ha previsto realizar una revisión completa del Plan de Comunicación Interna de Servatur con el fin de introducir criterios más directamente conectados con los Principios de Pacto Mundial.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

• Resumen de Implantación:

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

| Políticas | | |
|-------------------|--|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo | Introducir esta política en en Plan de Comunicación de Servatur. |
| | Política de Comunicación con el Empleado | |
| | Política de RRHH | |
| | Política de RSE | |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | RSE | Prevenir la insatisfacción laboral mejorando la coordinación interna de RRHH. |



| 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 inicio de la actividad empresarial de Servatur hace 35 años, coincidió con una fuerte demanda de mano de obra en el mercado laboral para cubrir las necesidades de la actividad turística de las Islas Canarias. Esta circunstancia generó una tendencia al abandono de los estudios de muchos jóvenes, que se incorporaron a diversos puestos de trabajo sin reunir las competencias culturales y profesionales que requiere cualquier Industria para competir de forma sostenible.

Frente a esta situación, la entidad ha mantenido una posición muy clara y combativa, promoviendo la cultura de la formación profesional, firmando acuerdos con las autoridades educativas y creando su propio departamento de Formación, con el asesoramiento de la Universidad de Las Palmas.

La política y conducta empresarial de la entidad en este sentido ha sido una seña de identidad que le han diferenciado y fortalecido a medio y largo plazo.

El tiempo y las crisis por las que la actividad turística de las Islas han ido pasando, nos han demostrado que la mejor manera de luchar contra la precariedad laboral es la actividad empresarial sostenible.

Objetivos: Documentar especialmente la postura de la entidad respecto a este aspecto del Principio y difundirlo a todos los centros de trabajo como ejercicio de prevención y sensibilización.

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

Respuesta: No

Implantación: El talante flexible que forma parte de la conducta de la empresa desde su creación hace que la misma practique la conciliación mucho antes de que esta palabra comenzase a utilizarse en el ámbito laboral. Una buena parte de sus trabajadores/as de base son personas (mayoritariamente mujeres) con cargas familiares. La entidad ha realizado una labor de respeto y cuidado hacia este colectivo que se desarrolla por medio de mandos intermedios y directivos, siendo la conciliación una práctica habitual en los centros de trabajo.

Respecto a los trabajadores que necesitan una atención médica regular, reciben todas las facilidades precisas para ello.

Los trabajadores que están realizando cursos o estudios disponen de facilidades para acudir a exámenes, eventos o talleres relacionados con su trabajo o formación.

La respuesta en todos los casos es muy gratificante para la empresa, pues tanto las trabajadoras con cargas familiares

como aquellos con necesidad de atención médica regular, actúan con un enorme sentido de responsabilidad ante sus obligaciones laborales.

Objetivos: Incluir y explicar el "concepto conciliación" en la difusión que se está realizando de los Principios del Pacto Mundial.



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: La Entidad dispone de los suficientes elementos que documentan todas las condiciones de contratación laboral, incluido el horario, remuneración y todos los detalles de la relación laboral.

Igualmente los becarios y estudiantes que realizan estancias en la empresa, lo hacen mediante acuerdos oficiales y documentados con las distintas entidades formativas.

Objetivos: Revisión de los elementos que la empresa dispone para comunicar esta política y determinar posibles mejoras.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: La empresa facilita despachos con trabajadores de diferentes categorías laborales con el fin de detectar el nivel de satisfacción de los mismos.

El resultado de esta acción ha sido un alto nivel de utilización y confianza en este canal de comunicación.

Objetivos: Documentar las consultas y despachos en cuanto a temática, número de consultas y departamentos que más utilizan este recurso.



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:

***** Indicadores de Acciones RSE Empleados *****

Indicadores:??La política corporativa de la empresa sobre la conciliación laboral no está documentada; sin embargo, la práctica habitual de Servatur respecto a la conciliación laboral es positiva y muy flexible, teniendo en cuenta que, se trata de una empresa de servicios hoteleros que se facilitan 24 horas al día y que requieren la prestación directa del trabajador. A pesar de todo, la empresa debe explicitar esta política.

P4-S1: Número de empleados sobre el total que reciben dichas sesiones: aunque no le sea posible realizar sesiones informativas formales al respecto, se compromete a documentarla y comunicarla adecuadamente.

Indicadores:??El personal directivo y administrativo de la empresa se puede acoger a flexibilidad horaria. A pesar de que la empresa está sujeta a una actividad estacional, la mayoría del personal negocia tanto días libres como las vacaciones.

P4-S3: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación: 45

P4-S3: Flexibilidad horaria: 11

P4-S3: Jornada reducida: 0

P4-S3: Teletrabajo: 0

P4-S3: Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso: 70

P4-S3: Otros (especificar unidad de medida en campo Descripción como nota): 0

Indicadores:??Servatur dispone de un departamento de Formación propio que promueve, coordina, organiza y facilita el servicio de formación y coaching para el personal. Este departamento realiza seguimiento y evaluación de la formación recibida por los trabajadores. Una buena parte de la promoción interna está basada en el esfuerzo que el trabajador realiza adquiriendo nuevas competencias mediante la formación continua.

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de los beneficios sociales: 71

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Servicios de Guardería gratuito o subvencionado: 0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Comedor de empresa: 25

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Tickets restaurante: 0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Transporte de la empresa: 0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Aparcamiento gratuito: 100

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Seguros médicos: 0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Plan de jubilación: 0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Coche de empresa: 0.02

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Otros servicios (especificar en campo Descripción): 100% de los trabajadores disfrutan de asesoramiento para mejorar su itinerario formativo y carrera profesional dentro de la empresa.

Objetivos: El Departamento de RRHH y el Área de Calidad/Formación realizan seguimiento permanente para que las políticas establecidas se cumplan; al mismo tiempo los canales de comunicación desarrollados en la empresa garantizan la actuación ante cualquier disconformidad.

• Resumen de Implantación:



| Diagnóstico | | |
|-------------------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo 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 | Contrato de trabajo Convenio Colectivo Otros Política de Conciliación Política de RRHH Política de RSE | El objetivo debe ser la mejora continua para prevenir cualquier riesgo. |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | RSE | Detectar nivel de satisfacción respecto a este aspecto. |

| 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: La entidad tiene establecido un procedimiento de contratación que elimina todo riesgo de no cumplimiento de este Principio.

Respecto los proveedores de la entidad, no existe capacidad de verificación en cuanto al cumplimiento de este Principio.

Objetivos: Durante el año 2012 se enviará a todos los proveedores una comunicación de la Adhesión al Pacto Mundial y la postura de la entidad frente al cumplimiento de los 10 Principios.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: El principal problema que la empresa ha observado en su entorno social ha sido la despreocupación por la formación y la cultura. Hace 30 años muchos jóvenes se incorporaron al mercado laboral en edades muy tempranas y sin poseer una mínima formación profesional. Actualmente una gran parte de aquellos jóvenes están en el paro con muy pocas posibilidades de inserción labora, aún en el caso de que la crisis económica actual mejorase.

En este sentido la entidad ha desarrollado una política corporativa muy activa que no sólo ha modelado su perfil empresarial, sino que ha influido poderosamente en sus grupos de interés. Se puso en marcha un Proyecto de Formación Laboral que facilitó el acceso a la Formación Profesional de todos los trabajadores de base. Este Proyecto se pudo llevar a cabo mediante acuerdos de colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias y la Fundación Universitaria de Las Palmas.

Objetivos: La entidad revisará la documentación y publicaciones existentes para explicitar en mayor medida la

relación de la política empresarial y la prohibición del trabajo infantil.



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: SI

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE Empleados *****

P5-A1: Sesiones de sensibilización

Proyecto 1

Fecha:23/11/2011

Descripción:?? El Departamento de RRH tiene una amplia capacidad de atención a toda clase de consultas informales y formales, telefónicas, etc sobre normativa laboral, contratación, etc. La empresa no se plantea proyectos en este sentido, dada la fluidez total existente en las relaciones con el personal y la ausencia de conflictividad laboral.

Indicadores Cuantitativos: el 100% de la plantilla se beneficia de la actividad del departamento del área de Formación y Calidad.

P5-S1: Número de empleados sobre el total que reciben dichas sesiones:La empresa no realiza sesiones específicas de sensibilización sobre el trabajo infantil, pues el Dpto. de Formación y Calidad viene realizando desde su creación una campaña permanente sobre esta cuestión de forma transversal tanto en los contenidos formativos como en los temas de conversación y despachos con todo el personal, desde el momento de su selección

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 5

Proyecto 2

Fecha:02/12/2011

Descripción:??Apoyo puntual a ONGs que combaten el trabajo infantil, como Unicef y Médicos sin Fronteras. Acciones de sensibilización a trabajadores de base y mandos intermedios promocionando la educación y formación de niños y jóvenes en edad escolar. El Departamento de RRHH y Formación incluyen este mensaje en su comunicación permanente con los trabajadores y mandos.

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta: El valor de la educación y la formación es un elemento diferenciador de la entidad en su contexto social y empresarial.

Objetivos: El Área de Formación ha supervisado durante todo el año la actividad de los jóvenes que realizan prácticas laborales en la entidad, no sólo en cuanto al cumplimiento de la normativa vigente y acuerdos firmados, sino en cuanto su atención personal y aprovechamiento de su experiencia y formación en la empresa.

• Resumen de Implantación:



| Diagnóstico | | |
|-------------------|--|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | Falta de verificación de los proveedores en el cumplimiento de este principio No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo Normativa vigente Otros Política de RRHH Política de RSE Política interna Protocolos de selección del personal | Explicitar la relación de la política corporativa con este Principio |

| Acciones | | |
|-------------------|----------------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Acción social RSE | Mejorar la prevención respecto al Principio |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| Empleados | | | |



• Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: SI

Implantación: Actualmente la empresa contrata, forma y promociona laboralmente a los trabajadores siguiendo un escrupuloso criterio de igualdad de oportunidades y no vulneración de los derechos humanos.

En la composición de la plantilla de trabajadores se puede detectar aún huellas de desigualdad en los puestos directivos, que aún están ocupados mayoritariamente por hombres. Es difícil de corregir debido a la fuerte estabilidad laboral de la empresa. De modo que sólo a medio y largo plazo se podrá conseguir mayor igualdad de género en los puestos directivos.

Objetivos: Durante el año 2012 la empresa realizará una campaña de sensibilización sobre discriminación.



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: SI

Implantación: La entidad viene practicando un interesante plan de inserción laboral de universitarios que hasta el momento ha producido un notable éxito tanto para los trabajadores como para la empresa.

Igualmente viene realizando acuerdos anuales de colaboración con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales para la reinserción laboral

Objetivos: Durante el año 2012 la entidad continuará colaborando con la Fundación Universitaria de Las Palmas y el Servicio Canario de Empleo para facilitar la integración laboral de jóvenes estudiantes y desempleados.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE Empleados *****

P6-A4: Proyectos de inserción laboral: prácticas para estudiantes

Proyecto 1

Fecha: 10/01/2011

Descripción:??La empresa tiene acuerdo de colaboración con el Servicio Canario de Empleo, Institutos de Educación Secundaria (estudiantes de FP), Fundación Universitaria de Las Palmas y distintas instituciones educativas europeas.

Indicadores Cuantitativos:

P6-S4: Número de estudiantes en prácticas en la empresa: 10

P6-A6: Indique si la empresa da a conocer la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

Proyecto 2

Fecha: 13/12/2011

Descripción:??Los datos sobre composición de la empresa que se han facilitado en las memorias anteriores han respondido a las pautas marcadas en el formato de las mismas, ya que la entidad las publicó mediante la financiación de ICO y la colaboración técnica de Caja Navarra.

Indicadores Cuantitativos:

P6-S6: Porcentaje de directivos frente a empleados: 4,96

P6-S6: Porcentaje de directivos mujeres: 0,5

P6-S6: Porcentaje de directivos hombres: 4,46

P6-S6: Porcentaje de mujeres en plantilla: 50,76

P6-S6: Porcentaje de hombres en plantilla: 49,23

P6-S6: Porcentaje de personas mayores de 45 años: 39,69

P6-S6: Porcentaje de personas menores de 30 años: 13,36

P6-S6: Porcentaje de empleados no nacionales: 11,83

P6-S6: Porcentaje de empleados con contrato fijo: 63,1

P6-S6: Porcentaje de empleados con contrato temporal: 45,9

***** Indicadores de Otras Acciones RSE *****

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 6

Proyecto 3

Fecha: 10/10/2011

Descripción:??La Entidad es signataria del Charter de la Diversidad de España (Fundación para la Diversidad) Vigila de forma permanente en su actividad el cumplimiento de esta Principio. Difunde buenas prácticas mediante folletos y manuales



específicos, como la Guía para la Igualdad y no Discriminación de la Fundación Luis Vives.

Indicadores Cuantitativos: Realiza al menos 1 evaluación anual sobre integración.

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:

Proyecto 4

Fecha: 13/12/2011

Descripción: Servatur forma parte del Charter de la Diversidad desde el 17 de marzo de 2009. Al adherirse a esta Fundación la empresa se comprometió voluntariamente con un decálogo de principios que incluyen, entre otros: -. Promover la conciliación de la vida personal y laboral. -. La sensibilización los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la Diversidad dentro de los valores de la empresa. -. La construcción de una plantilla diversa. -. La promoción efectiva de la integración sin discriminación laboral. -. La gestión de la Diversidad en todas sus políticas de dirección. -. Extender y comunicar el compromiso con estos valores a todo su entorno.

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta: Desde que la empresa publica su Memoria de RSC se pueden constatar los logros en los aspectos más relevantes mediante las cifras reseñadas en las mismas.

Objetivos: Durante el ejercicio de 2011 la entidad contrató 2 trabajadoras provenientes del Programa de inserción laboral de la Consejería de Empleo y concedió 1 beca de inserción laboral a una universitaria que está finalizando sus estudios en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

¿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: La promoción de la igualdad se lleva a cabo desde el proceso de selección de personal para cubrir los diferentes puestos de trabajo, cuidando especialmente que se utilicen criterios rigurosos de igualdad. En este sentido, el departamento de RRHH y el Área de Formación y Calidad están realizando directamente dicha tarea, para asegurarse del cumplimiento de esta política. Esta labor estuvo descentralizada durante años, pero resultaba mucho más complicado llevar a cabo el cumplimiento de la política corporativa. Además se está trabajando intensamente para que trabajadoras mujeres se incorporen a puestos de trabajo de responsabilidad ocupados anteriormente por hombres. En este sentido se han obtenido logros importantes en el departamento de Mantenimiento Técnico.

Objetivos: Durante el año 2012 se pretende contratar una de las estudiantes becadas, que se está entrenando para ocupar un puesto de trabajo tradicionalmente ocupado por hombres.



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: 4,96 %
Directivos mujeres: 0,5 %
Directivos hombres: 4,46 %
Mujeres: 50,76 %
Hombres: 49,23 %
Mayores de 45 años: 39,69 %
Menores de 30 años: 13,36 %
Empleados no nacionales: 11,83 %
Empleados con contrato fijo: 63,1 %
Empleados con contrato temporal: 45,9 %

Implantación:

***** Proyectos RSE y Accion Social *****

Descripción:??Los datos sobre composición de la empresa que se han facilitado en las memorias anteriores han respondido a las pautas marcadas en el formato de las mismas, ya que la entidad las publicó mediante la financiación del Instituto de Crédito Oficial y la colaboración técnica de Caja Navarra.

Objetivos: Como se ha manifestado anteriormente, el desequilibrio existente entre hombres y mujeres en puestos directivos sólo puede solucionarse a medio y largo plazo, debido a la estabilidad laboral existente en la empresa desde su creación.

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: Se está implementando la publicación de la composición de la plantilla en la web corporativa de la entidad.

Igualmente difundimos esta información en las los diferentes estudios o proyectos realizados por la empresa, así como en presentaciones y participación de la misma en diferentes actos y eventos públicos.

Objetivos: Está previsto que la información web relacionada con la composición de órganos directivos se publique durante el año 2012

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

Respuesta: 0

Implantación: No se ha producido ninguna acusación de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. Desde el área de Formación y RRHH se realiza una actividad intensa para animar a los trabajadores para que denuncien cualquier incidencia en este sentido.

Objetivos: Durante el año 2012 se proseguirá promoviendo la comunicación para que cualquier indicio de abuso o

acoso se manifiesten inmediatamente de modo que la empresa pueda intervenir y frenar cualquier acción en ese sentido.

• Resumen de Implantación:

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

| Políticas | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo Política de Contratación y Selección Política de Igualdad Política de Integración Social Política de RRHH Política de RSE | Integrar jóvenes demandantes de primer empleo. |

| Acciones | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Formación Medidas de género Otros Plan de Carreras Proyecto de inserción laboral Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades | Mejorar las políticas de igualdad de género e integración de colectivos desfavor |

| Seguimiento | | |
|-------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Memoria sostenibilidad Otros Registros oficiales | Mejorar la comunicación de la política corporativa de igualdad de oportunidades |



• 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:

***** Indicadores de Acciones RSE *****

P7-A1: Sesiones de sensibilización y/o formación en materia medioambiental

Proyecto 1

Fecha:22/11/2011

Descripción:??La sensibilización y formación en materia medioambiental se está llevando a cabo de forma transversal, incluyendo la ideología y recomendación de buenas prácticas en los contenidos formativos destinados al personal de base. Desde el año 2007, con la creación del Departamento de Innovación, los profesionales integrados en él acuden regularmente a jornadas, talleres y eventos relacionados con el medio ambiente.

Indicadores Cuantitativos:

P7-S1: Número de horas de formación y/o sensibilización:La entidad no estima adecuado evaluar el cumplimiento de este principio mediante horas de formación específica, porque dicha formación está integrada transversalmente tanto en la formación profesional, como en la cultura corporativa empresarial, como en una buena parte de la participación de directivos y profesionales en jornadas de trabajo, proyectos, etc.

***** Indicadores de Otras Acciones RSE *****

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 7

Proyecto 2

Fecha:07/11/2011

Descripción:??La preocupación y compromiso de la empresa por el Medio Ambiente y la responsabilidad frente al impacto que su actividad produce en el mismo están presentes en la política corporativa y en la herramienta formativa que la empresa ha elaborado y editado con destino al departamento más numeroso de la misma: el Departamento de Pisos. Esta herramienta viene utilizándose en la empresa desde el año 1999 para impartir formación profesional a dicho colectivo. La medición de esta acción se ha realizado mediante los cuestionarios de evaluación de las acciones formativas (apartado de impacto de la formación).

Indicadores Cuantitativos:



Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:

Objetivos: La sensibilización medioambiental se ha promovido en la web comercial y corporativa, en la información que se facilita a todos los clientes de la empresa y en varias reuniones celebradas con compañías de suministro eléctrico para encontrar soluciones conjuntas de ahorro de energía.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



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: 30

Implantación: La sensibilización y formación en materia medioambiental se está llevando a cabo de forma transversal, incluyendo la ideología y recomendación de buenas prácticas en los contenidos formativos destinados al personal de base.


Desde el año 2007, con la creación del Área de Innovación, los profesionales integrados en ella, acuden regularmente a jornadas, talleres y eventos relacionados con el medio ambiente.


La entidad no evalúa el cumplimiento de este principio mediante horas de formación específica, porque dicha formación está integrada transversalmente tanto en la formación profesional como en la cultura corporativa, como en una buena parte de la participación de directivos y profesionales en jornadas de trabajo, proyectos, etc.

En el archivo adjunto se puede ver uno de los temas que constituyen el material formativo elaborado por la empresa para el Departamento de Pisos, en el que se analiza el impacto físico y ambiental de las actividades turísticas.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

• Resumen de Implantación:

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

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



| Acciones | | |
|-------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | Formación en el respeto del medio ambiente Sensibilización en materia medioambiental | Mejorar la sensibilización mediambiental en los grupos de interés |

| 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: La actividad hotelera no está calificada oficialmente como una actividad de riesgo para el medio ambiente. Sin embargo, existen numerosos estudios que demuestran la importancia del impacto medioambiental del Turismo.

Servatur es consciente de que tiene una responsabilidad importante por el impacto que su actividad empresarial produce en su entorno ambiental. De manera que ha integrado la preocupación ambiental en su política corporativa y ha desarrollado una serie de acciones y medidas con objeto de imprimir sostenibilidad ambiental a su gestión.

Objetivos: .- Durante el año 2012 se pondrá un marcha un plan de eliminación de residuos. Para ello se han iniciado contactos con proveedores que facilitan servicios y asesoramiento en este sentido.

.- Durante el año 2011 se ha elaborado un estudio para establecer medidas de ahorro energético mediante la sustitución de lámparas en uno de los establecimientos gestionados por la empresa. La idea es implantar estas medidas en el resto de los hoteles.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



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: La entidad cumple la normativa vigente en materia medioambiental; no obstante la política empresarial en materia de Medioambiente se plantea de forma más ambiciosa, integrando sus objetivos en todos los departamentos de la empresa y haciéndolo copartícipes de la misma a los grupos de interés.



Objetivos: La empresa pretende durante 2012:

Incremento de ahorro energético

Desarrollo plan de residuos.

Revisión de conducta ambiental en los centros de trabajo.

Incremento de la comunicación interna en materia medioambiental

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE *****

*P8-A2: Análisis de la actividad para introducir mejoras medioambientales: uso de papel, consumo de agua y electricidad
Proyecto 1*

Fecha:23/12/2011

Descripción:??Desde el año 2007 la empresa está trabajando en la reducción de consumo de agua, electricidad y y papel mediante distintos estudios y proyectos desarrollados desde entonces. Concretamente en 2011 se ha solicitado una subvención para financiar parcialmente un Proyecto de Gestión Documental en orden a reducir drásticamente el consumo de papel en toda la organización. Los datos que se presentan en consumo de papel, agua y electricidad son mayores que en 2009 debido a que la entidad ha incorporado a su gestión dos nuevos establecimientos, con un total de 439 unidades alojativas.

Indicadores Cuantitativos:

P8-S1: Consumo de papel :2754

P8-S1: Consumo de agua:227428

P8-S1: Consumo de electricidad:6084220

P8-A3: Inclusión de criterios medioambientales en la política de compras

Proyecto 2

Fecha:25/11/2011

Descripción:La empresa ha iniciado un proceso de centralización de las compras, lo que comporta la realización de estudios de costes, redacción de políticas, procedimientos, etc.

Indicadores Cuantitativos:

P8-S2: Indique el porcentaje de inclusión de criterios medioambientales sobre el total del volumen de compras:10



Objetivos: Se ha realizado un estudio para el desarrollo de un Proyecto de Gestión Documental y se ha presentado una solicitud de subvención parcial del mismo.

Se ha realizado un estudio de ahorro de energía eléctrica mediante lámparas led

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Electricidad: 6084220

Agua: 227428

Papel: 2754

Implantación:

Emissiones de CO2 debidas a consumo eléctrico: 4782 toneladas de CO2 al año.

Este cálculo se ha elaborado mediante las tablas de Factores de conversión de energía final y emisiones de CO2 disponibles en el Instituto de Diversificación y Ahorro Energético. Se han tomado los datos para el caso de la generación eléctrica en Canarias, Centrales eléctricas de fuel-óleo.

Los datos de consumo han aumentado desde el año 2010 debido a que la entidad ha incorporado a su gestión dos nuevos establecimientos, con un total de 439 unidades alojativas.

Objetivos: Se espera reducir el consumo eléctrico en el año 2012 mediante una acción de sustitución de iluminación de uno de los centros de trabajo con lámparas led.

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

Respuesta: SI

Implantación: El Área de Innovación/Mantenimiento de la entidad es la que se ocupa de realizar un seguimiento permanente del consumo energético de cada unidad de explotación hotelera, sus costes, su impacto ambiental, además de realizar los estudios necesarios para poner en marcha distintas medidas que promuevan el ahorro energético y la disminución del impacto ambiental.

Se dispone de auditorías energéticas realizadas en años anteriores como punto de partida para realizar seguimiento.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

• Resumen de Implantación:



| Diagnóstico | | |
|-------------------|----------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| No especificado | No tenemos riesgo Otros | |

| Políticas | | |
|-------------------|--|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| No especificado | Manual de Calidad y Medioambiente Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Política de Reciclaje Política de Reducción de Consumo Sistemas de gestión de calidad | Ampliar el alcance de la gestión ambiental actual. Mayor transparencia Rigor |

| Acciones | | |
|-------------------|----------------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | Acción social RSE | Reducir el consumo de papel en la organización Reducir el consumo de electricidad |

| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| No especificado | Comité Técnico | Disponer de datos fiables que informen del impacto medioambiental de la actividad. |



• Principio 9

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



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C1I1)

Respuesta: SI

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE *****

P9-A1: Campañas de comunicación de los beneficios de uso de tecnologías limpias

Proyecto 1

Fecha:25/11/2011

Descripción:??Durante el año 2011 no se ha realizado ninguna campaña específica en este sentido. La entidad tiene la oportunidad de comunicar el empleo y beneficio del uso de tecnologías limpias cuando participa con presentaciones o ponencias en eventos donde tal comunicación se considera oportuna. No obstante, la empresa no considera que ello constituya una campaña de comunicación.

Indicadores Cuantitativos:

P9-S1: Número de campañas de comunicación realizadas:

La entidad cuenta con una instalación de energía termosolar en uno de los hoteles que gestiona. Dicha instalación es la fuente de información y propaganda del ahorro energético y beneficios que comportan las inversiones en energías limpias.

P9-A3: Elaboración de estudios para el empleo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Proyecto 2

Fecha:25/11/2011

Descripción:??Una gran parte de los estudios realizados en la empresa para el empleo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, son anteriores al año 2011. Durante año 2012 se presentará un Proyecto de Implantación de gestión documental, entre cuyos objetivos está el de conseguir un ahorro considerable de papel y consumibles en toda la entidad.

Indicadores Cuantitativos:

P9-S3: Número de estudios:2

[Descargar el documento adjunto](#) 



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: 0,03

Implantación:

***** Indicadores de Acciones RSE *****

P9-S1: Número de campañas de comunicación realizadas:

Durante el proceso de centralización de compras se han realizado estudios, iniciado redacción de políticas y una comunicación directa con los proveedores de la postura de la entidad sobre el uso de la tecnología respetuosas con el medio ambiente. Esta acción no se puede denominar como campaña (en lenguaje publicitario), pero es lo que se puede permitir una pyme del tamaño de Servatur.

Respecto al porcentaje indicado en términos de inversión financiera, la herramienta informática obliga a responder, pero no debe considerarse como una aportación directa, sino como una aproximación basada en el cálculo de una parte de los costes del proceso descrito.

Número de estudios:1

***** Indicadores de Acciones RSE *****

P9-S1: Número de campañas de comunicación realizadas:0

P9-S3: Número de estudios:0

Objetivos: Hasta el año 2012 no será posible la divulgación planificada del uso de tecnologías respetuosas del medio ambiente, pues esta acción está supeditada al avance del proceso de centralización de las compras


• Resumen de Implantación:

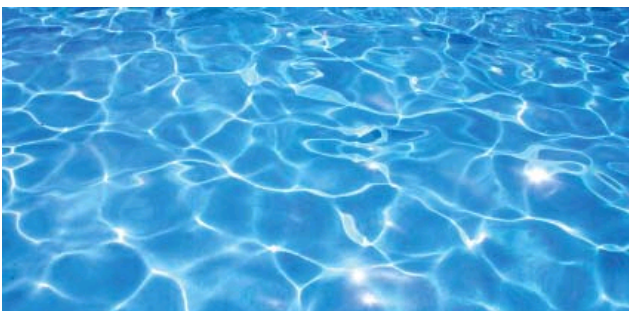
| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| No especificado | | | |

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

| Acciones | | |
|-------------------|----------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | RSE | Disminuir el coste energetico, el consumo de papel y el impacto ambiental. |



|  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: La entidad considera la honradez y la seriedad como dos de sus valores corporativos más importantes y que vienen formando parte de su conducta e imagen corporativas desde su creación. No obstante, Servatur debe manifestar expresamente y de forma rotunda su postura frente a la corrupción en cualquiera de sus formas.



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: La comunicación expresa del rechazo de la corrupción entre los grupos de interés es el objetivo que la entidad debe desarrollar, ya que hasta la fecha se consideraba que con la práctica efectiva de dicho valor era suficiente.



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:



***** Indicadores de Acciones RSE Empleados *****

P10-A1: Comunicaciones sobre la lucha contra la corrupción entre los grupos de interés

Proyecto 1

Fecha:25/10/2011

Descripción:La idea/valor anticorrupción de Servatur está contenida en los principios elementales de su política corporativa y publicada de forma permanente en su página web y en el protocolo de bienvenida para los nuevos empleados: "Honradez y profesionalidad: estos son dos de los valores que más cultivamos para que prevalezcan en todas nuestras actuaciones" Evaluar el cumplimiento de este Principio en base al nº de comunicaciones realizadas es algo teórico y poco práctico para esta empresa. La razón de esta afirmación algo radical estriba en la constatación de que uno de los mayores valores que tiene la empresa en su contexto es su imagen de empresa seria, honesta y cumplidora de sus obligaciones y responsabilidades frente a sus grupos de interés.

Indicadores Cuantitativos:

P10-S1: Número comunicaciones realizadas:

P10-A3: Creación de un sistema interno de denuncias

Proyecto 2

Fecha:25/11/2011

Descripción:El sistema de comunicación interna de la empresa tiene un canal interno y efectivo para la recepción y resolución de denuncias. El departamento que se viene ocupando desde asunto desde que se puso en marcha el Plan de Comunicación Interna es Formación y Calidad. La evaluación del cumplimiento de este Principio para la empresa está planteado en base a la prevención de la corrupción, mediante la difusión de pautas de comportamiento disuasorias de prácticas o conductas contrarias al buen gobierno y la transparencia.

Indicadores Cuantitativos:

P10-S2: Número de denuncias recibidas y resueltas:0



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: 50

Empleados: 100

Proveedores: 90

Implantación: El porcentaje asignado a los clientes es una estimación, ya que resulta muy difícil calcular la cantidad de clientes que ha podido leer la política corporativa en relación a la corrupción.

Objetivos: La entidad debe revisar toda su política escrita en los diferentes medios de difusión de la misma para enfatizar su oposición a la corrupción en todas sus manifestaciones

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



Respuesta: SI

Implantación: La difusión de la política corporativa mediante el Plan de Comunicación, ha permitido establecer mecanismos muy efectivos para luchar contra la corrupción en la empresa.

Objetivos: La entidad es consciente de la dificultad que entraña la erradicación de las conductas corruptas, por lo que debe mantener una actitud de lucha permanente y visible en este sentido.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|---|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Cientes | Favoritismos Incumplimiento de la normativa | |
| Empleados | Favoritismos | |
| Proveedores | Competencia desleal Favoritismos Tráfico de influencias | |

| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Cientes | Manual de Calidad | Mejorar la difusión de la política anticorrupción. |
| | Política de RSE | |
| | Políticas internas de gestión | |
| Empleados | Normas éticas y valores corporativos | Mejorar la difusión de la política anticorrupción. |
| | Política de RSE | |
| | Políticas internas de gestión | |
| Proveedores | Política de Compras | Mejorar la difusión de la política anticorrupción. |
| | Política de RSE | |



| Acciones | | |
|-------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | Difusión de la política | Difundir política de honestidad de la entidad. |
| | Otros | |
| Empleados | Comunicación interna y externa | Promover transparencia, alentar denuncias de conductas corruptas. |
| | Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política | |
| Proveedores | Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) | Desalentar conductas poco éticas |
| | Difusión de la política | |

| Seguimiento | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Buzón de sugerencias | Difusión de la política corporativa en contra de la corrupción. |
| | Canal de denuncias anónimo o confidencial | |
| | Otros | |
| Empleados | Canal de denuncias anónimo o confidencial | Prevenir conductas indeseables. Proteger al trabajador Facilitar la denuncia |
| | Otros | |
| Proveedores | Control financiero | Evitar mala praxis en su relación con la entidad. |
| | Otros | |



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



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

| | | |
|---|---|---|
| 22 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 3.1 |
| 23 | Fecha de la memoria anterior más reciente | 3.2 |
| 24 | Ciclo de presentación del Informe de Progreso | 3.3 |
| Estrategia y gobierno | | |
| 25 | Indique la estructura de su Junta Directiva y 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 |
| 26 | Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión | 4.17 |
| 27 | Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores | |
| 28 | | 4.3 |
| 29 | | 4.4 |
| Objetivos y temáticas de Naciones Unidas | | |
| 30 | Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.) | |
| PRINCIPIO 1 | | |
| P1C1I1 | 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 | ¿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? | |
| P1C3I1 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio | |
| P1C4I1 | ¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos | PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento |
| P1C5I1 | Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad | |
| PRINCIPIO 2 | | |
| P2C1I1 | 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 | |
| P2C2I1 | ¿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? | |
| P2C3I1 | ¿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

| | | |
|------------------------|---|---|
| P2C411 | Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento/HR2 |
| PRINCIPIO 3 | | |
| P3C111 | Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos | HR5 |
| P3C211 | ¿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 |
| P3C311 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio | |
| P3C411 | ¿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 |
| PRINCIPIO 4 | | |
| P4C111 | Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. | HR7 |
| P4C211 | Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación | |
| P4C311 | ¿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 |
| P4C411 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. | |
| P4C511 | ¿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 |
| PRINCIPIO 5 | | |
| P5C111 | 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 |
| P5C211 | ¿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 |
| P5C311 | ¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio. | |
| PRINCIPIO 6 | | |
| P6C111 | 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

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



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

| | | |
|-------------------------|--|---|
| | y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? | |
| P10C311 | ¿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 |
| P10C511 | ¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción? | SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento |
| ÍNDICE | | |
| Tabla | Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI | 3.12 |