



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2011

Callware Voice Technologies, S.A.



• C



Como representante de Callware Voice Technologies, me complace presentarles el Informe de Progreso correspondiente al ejercicio 2011, fiel reflejo del compromiso de nuestra empresa con los principios del Pacto Mundial, del cual somos miembros desde 2009.



Coincidiendo con la celebración de nuestro décimo aniversario, hemos hecho balance sobre cómo hemos ido creciendo no sólo como empresa, sino como empresa defensora de valores tan importantes y necesarios como son hoy en día la defensa de los Derechos Humanos y la Protección del Medio Ambiente.

Implantar un Código Ético con éxito en las políticas de actuación de la empresa ha sido una tarea que nos ha colmado de satisfacciones. Nuestro objetivo a corto plazo es seguir trabajando para aportar nuestro pequeño grano de arena a esa “revolución” que se palpa en este ambiente de crisis, y que seguro provocará un cambio a mejor de nuestra sociedad.

Un pequeño esfuerzo por parte de todos marca la diferencia. Nosotros, como parte de la Red del Pacto Mundial, nos hemos comprometido explícitamente a hacer de este mundo un mundo mejor, y para eso, entre otras iniciativas, nos aseguramos de que toda la cadena de proveedores respeten las normas de calidad y respeto al medio ambiente que marca la legislación vigente.

Ofrecemos a nuestros clientes el mejor trato y servicio posible, así como información sobre nueva tecnología que mejore los estándares de calidad existentes.

En cuanto a Derechos Laborales, ofrecemos a nuestros empleados estabilidad a través de contratos indefinidos, y un ambiente agradable y comunicativo. La conciliación de vida familiar y laboral es el presente y futuro de nuestra compañía.

Desde nuestra modesta posición, nos comprometemos igualmente a seguir mejorando, y a trabajar un año más por el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,

Santiago Martínez  
CEO de Callware Voice Technologies.



## Información general

### Perfil de la entidad: Callware Voice Technologies, S.A.

- **Dirección:** Avenida de San Luis, 27. Oficina 1
- **Dirección web:** [www.callware-vt.com](http://www.callware-vt.com)
- **Alto cargo:** Santiago Martínez Contreras, Consejero Delegado
- **Fecha de adhesión:** 14/12/2009
- **Número de empleados:** 23
- **Sector:** Telecomunicaciones y tecnologías de la información
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Distribuidor de productos y servicios de Telecomunicaciones
- **Ventas / Ingresos:** 5.941.556,13 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Ninguna
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Colaboradores y Asociaciones Profesionales
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Se ha decidido definir estos grupos de interés en el IdP teniendo en cuenta la influencia de la compañía y sus acciones en los mismos. Cada uno de ellos es un pilar importante de la idiosincrasia de la compañía.
- **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:** El IdP forma parte del Código de Conducta de la empresa. Durante estos años se ha trabajado para implantarlo y desarrollarlo, y seguimos trabajando para su completa integración.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Los asuntos que se incluyen en el presente IdP se han definido en cuanto a su relevancia en la ejecución de los compromisos adquiridos a través de los principios del Pacto. La transparencia, la comunicación, el respeto a los derechos humanos y la protección del medio ambiente son parte integrante de nuestra política de empresa.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** El IdP, así como otras acciones de comunicación sobre el Pacto se realizan a nivel interno en las reuniones periódicas de la empresa, y a nivel externo, siendo publicadas en la página web corporativa, blogs, y redes sociales.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** Premios Contact Center 2011, Marca de Calidad en el Sector Contact Center, a la "Solución más Eficaz para la Optimización de Recursos" por la implantación de la solución Impact 360 Workforce Management (WFM) de Verint Systems en el Contact



Center de MAPFRE (España). Finalistas de los Premios Comunicaciones Hoy, en la categoría "Solución para el Call Center", por Impact 360.

● *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:* Todas las sugerencias recibidas de los GdI de la empresa son tratadas con la máxima seriedad y objetividad, tanto en las reuniones periódicas de la Junta Directiva, como en las reuniones anuales de la empresa, a la que asisten todos los empleados.

● *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:* Presidente: D. Santiago Martínez Contreras. Secretaria: Dña. Ana Isabel Serrano Regidor. Vocal: D. Luis Esteban Dans. La supervisión de todo lo relacionado con el Pacto Mundial está a cargo de Dña. Ana Isabel Serrano. El Sr. Santiago Martínez es a su vez, Director General.

● *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) En estos momentos no se realiza un seguimiento mediante indicadores, aunque es un proyecto que se quiere emprender a medio plazo.

## 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) Con carácter externo, y desde hace ya varios años, la empresa dona anualmente una cantidad a una ONG en favor de la defensa y protección de los derechos de los niños. La empresa ha colaborado asimismo con la ONG Médicos sin Fronteras en la campaña para erradicar la hambruna en el Cuerno de África. Cuando se producen desastres naturales, nuestra empresa colabora económicamente con organizaciones internacionales para la ayuda a la recuperación de población afectada. También se colabora ocasionalmente con la ONG REMAR INTERNACIONAL, para la ayuda, promoción y desarrollo de personas marginadas. Internamente, la empresa presta mucha atención a la calidad de vida y laboral de los empleados, con protocolos abiertos de conciliación de vida laboral y familiar, incentivando los contratos indefinidos, promoviendo la formación y el desarrollo personal de los empleados... Todos estos puntos están recogidos en el Código Ético de la empresa.

## Más información

● *Notas:* Hemos querido incluir como Grupo de Interés a nuestros colaboradores, con los que nos une una relación profesional cercana, y a los que no queremos olvidar en este informe. Todos nuestros compromisos de calidad y transparencia les incluyen a ellos. Son principalmente Asociaciones Profesionales a las que pertenecemos, como Interitis y AMETIC, o empresas que colaboran con nosotros.

● *Dirección web:* <http://www.callware-vt.com>

● *Implantación otros Grupos de Interés:* Nos regimos según el mismo protocolo de actuación que para con nuestros clientes y proveedores.



- *Día de publicación del Informe:* jueves, 13 de septiembre de 2012
- *Responsable:* Ana Isabel Serrano Regidor
- *Tipo de informe:* A+C

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

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

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

---



### POLÍTICAS

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

---



### ACCIONES

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

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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







## • Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (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:* Nuestro Código de Conducta refleja el respeto y compromiso de nuestra empresa con los principios del Pacto Mundial.

*Trabajamos por que nuestros proveedores y empleados se comprometan con el mismo, para poder ofrecer a nuestros clientes, y a la sociedad en general, un sistema justo y satisfactorio.*

*Objetivos:* Uno de los proyectos que deseamos cumplir a corto plazo es la creación de un buzón de sugerencias para nuestros clientes sobre todo lo relativo a la información y consultas sobre el compromiso de nuestra empresa con los principios del Pacto Mundial.



### 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:* La Junta General Anual de la empresa incluirá un punto del Orden del Día referente al compromiso de la misma con la Red del Pacto Mundial, y se estudiarán las acciones a tomar cada año sobre los asuntos relacionados con los principios que nos hemos comprometido a respetar.

*Objetivos:* Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se designa como responsable a la Sra. Anabel Serrano Regidor.



## 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:* Durante el periodo 2011 no se ha elaborado ninguna acción concreta sobre este asunto.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Se procederá a la revisión y actualización de nuestro Código Ético, para incluir posibles mejoras en el mismo, prestando especial atención a la mejora de la calidad en las condiciones de trabajo, promoviendo la formación, las relaciones humanas y la satisfacción laboral.

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

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* El Código Ético de la empresa es parte importante de nuestra política de actuación, y es de general conocimiento por los empleados.

*Objetivos:* Impulsar la participación de los empleados en las actividades de la Red del Pacto, y fomentar el respeto a los principios del mismo en el ámbito interno de la empresa.

¿Brinda su empresa apoyo económico a proyectos y/o actividades en la comunidad donde opera? (P1C6I1)

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* En la actualidad no formamos parte de ningún proyecto de carácter local. No se nos ha presentado la oportunidad.

## • Resumen de Implantación:



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

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Impulsar una política concreta de Atención al Cliente
Empleados	Código Ético	Continuar trabajando para complementar un reglamento interno
Proveedores	Código Ético	Promover la participación de nuestros proveedores en la Red del Pacto Mundial
	Política de Calidad	
	Política de Transparencia	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Promover acciones en este sector a estudiar en próxima JGA de la empresa.
Empleados	No tenemos acción concreta	Promover acciones en este sector a estudiar en próxima JGA de la empresa.
Proveedores	No tenemos acción concreta	Promover acciones en este sector a estudiar en próxima JGA de la empresa.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos mecanismo de seguimiento	Creación de Buzón de Sugerencias.
Empleados	Dirección de RRHH	Fomentar el acceso a formación continua de los empleados.
Proveedores	No tenemos mecanismo de seguimiento	Potenciar en las redes sociales la adhesión de proveedores al Pacto Mundial.



## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Todos nuestros proveedores cuentan con una política explícita de defensa de los derechos humanos.



### 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:* Exigimos que nuestros proveedores tengan su propio Código Ético, que respete los Derechos Humanos.



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Confiamos en que nuestros proveedores respeten sus propios códigos de autorregulación. Cuentan, además, con certificados de calidad independientes.



## 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:* 90 %

*Implantación:* No podemos comprobar el 100% de los casos, ya que contamos con muchos y diferentes proveedores de servicios.

Los principales proveedores de los productos principales para el desarrollo de la actividad de la compañía cuentan con certificados independientes que pueden ser consultados en sus respectivas páginas web.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Proveedores	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Proveedores	No tenemos política	Seguir comprobando que nuestros proveedores respetan el código ético.	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Proveedores	RSE	ninguno	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			



## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos riesgos.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La empresa practica una política de comunicación abierta con el empleado, y la comunicación siempre es fluida entre ambas partes.



### 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:* En el Código Ético de la empresa se recoge explícitamente el "Respeto por la libertad de asociación".



### 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? Describalos (P3C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Hay reuniones informales generales muy a menudo, en el que se exponen de manera coloquial asuntos relacionados con estos asuntos, en los que el diálogo es fluido.

Existe una libertad plena para expresar cualquier opinión o sugerencia abiertamente.

La junta Directiva de la empresa fomenta asimismo que cualquier consulta que se quiera realizar en privado sea posible y cercana.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Convenio Colectivo	La comunicación entre empresa y empleados es activa y fluida.	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	No tenemos acción concreta	No hay riesgos sobre este aspecto.	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existe este riesgo en nuestra empresa.

---

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* En la empresa se fomenta la conciliación de vida laboral y profesional mediante adecuación de horarios y adaptación de necesidades laborales.

Asimismo la empresa ofrece a los trabajadores un seguro médico con la compañía de Seguros Mapfre CajaSalud.

*Objetivos:* Durante el siguiente ejercicio se continuará con el impulso a la formación continua de los empleados, como se viene haciendo hasta ahora.

---



### 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:* Hasta el momento, las relaciones entre empresa y trabajador son excelentes. El personal casi no ha tenido rotación desde hace muchos años, y las nuevas incorporaciones cuentan con las mismas oportunidades y ventajas. Forma parte de la idiosincrasia de la empresa.

---



### 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:* El funcionamiento correcto de la empresa está firmemente basado en las buenas relaciones personales y profesionales entre los empleados, como una maquinaria bien engrasada. Las reuniones informales son muy frecuentes y distendidas, y el trato es siempre excelente. Cada división está bien diferenciada, y todos los puestos se complementan unos a otros.

¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso? (ej. SA 8000) (P4C711)

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos riesgo en este sector. La empresa cumple con todas las leyes laborales, y explícitamente está comprometida contra el trabajo forzoso en su Código de Conducta.



## 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:* La empresa sigue personalmente la situación personal y laboral de sus empleados, y además contamos con una asesoría externa que canaliza los asuntos legales pertinentes.

### • Resumen de Implantación:

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



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta	Mantener el buen nivel de las condiciones laborales.
	Contrato de trabajo	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Mantener el buen nivel de las condiciones laborales.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos riesgo ninguno en este sector.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* Si

*Implantación:* En el Código Ético y de Conducta de la empresa aparece explícitamente: "Rechazo del uso de trabajo infantil asegurando que los procesos internos son coherentes con este rechazo".



### 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:* La empresa no tiene riesgo en cuanto a este apartado se refiere.

¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil? (ej. SA 8000) (P5C411)



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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos actividad directa en países en vías de desarrollo.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código Ético Política de RSE	No hay riesgos sobre este aspecto.	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	RSE	No hay riesgos sobre este aspecto.	

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:* No tenemos riesgo.



### 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:* A pesar de no tener una política concreta en este punto, la empresa ha contratado a varias personas que buscaban su primer empleo, y hoy siguen formando parte de la misma con contrato indefinido.



### 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:* La política de contratación en la empresa está basada en los principios de igualdad de oportunidades para todos los aspirantes, sin discriminación por razones de sexo, edad, religión, etc.

¿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:* Las oportunidades en la empresa son iguales para todos los empleados.

No hay discriminación en ninguna de las acciones de la empresa.



## 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:* 17 %

*Directivos mujeres:* 25 %

*Directivos hombres:* 75 %

*Mujeres:* 17 %

*Hombres:* 83 %

*Mayores de 45 años:* 17 %

*Menores de 30 años:* 17 %

*Empleados no nacionales:* 4 %

*Empleados con contrato fijo:* 96 %

*Empleados con contrato temporal:* 4 %

*Implantación:* Una vez superado el periodo de 6 meses inicial, todos los empleados pasan a tener contrato indefinido.

La estabilidad laboral es muy importante para nuestra empresa.

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los años se revisa el diagrama con la composición de la plantilla, incluyendo a todos los empleados, y se distribuye a los mismos.

Está disponible siempre en la intranet de la empresa, junto con el resto de los documentos que afectan al Grupo de Interés Empleados.


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

*Respuesta:* 0





*Implantación:* No hay ningún expediente abierto.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	No tenemos planes sobre este asunto para el próximo ejercicio.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Continuar manteniendo un clima de igualdad de oportunidades.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual Informe gobierno corporativo Intranet	Continuar con las prácticas de transparencia en la información.



## • 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:* Se lleva a cabo una sensibilización por el respeto medioambiental a través de reciclaje de residuos de la empresa y ahorro de recursos energéticos.



### 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:* 5

*Implantación:* No han sido sesiones informativas propiamente dichas. La acción se ha desarrollado a través de informaciones internas puntuales, o conversaciones informales en reuniones de la compañía.


*Objetivos:* Se ha comunicado a los empleados la necesidad de separar los residuos de la empresa para su reciclaje. Se han puesto a disposición de los empleados papeleras específicas para cada tipo de residuo. Se han preferido materiales respetuosos con el medio ambiente, como por ejemplo el papel reciclado y las bombillas de bajo consumo. Se propone redactar política de respeto medioambiental en la empresa para el próximo ejercicio.


## • 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	Implantar una política interna de respeto medioambiental en el trabajo.

 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:* No tenemos riesgo en este punto.



### 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:* No

*Implantación:* Para el próximo ejercicio se trabajará para redactar una política medioambiental interna, para reflejar por escrito los compromisos que la empresa ya respeta, y trabajar por implantar nuevos retos para el respeto medioambiental.



### 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:* Durante el presente ejercicio, y con motivo del traslado de oficina, se han efectuado compras de material respetuoso con el medioambiente, se ha tenido en cuenta el ahorro de recursos a la hora del diseño de los espacios, y se han facilitado a los empleados contenedores de residuos clasificados para el reciclaje.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Electricidad:* 10353

*Agua:* 600

*Papel:* 2000

*Implantación:* Se han adquirido folios de origen ecológico.

Se ha comenzado a reciclar residuos plásticos en la oficina.

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Redactar y respetar una política de actuación interna, para reciclaje de residuos en la oficina, y ahorro energético.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	No tenemos política	Redactar una política medioambiental interna.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Crear política de responsabilidad medioambiental interna.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	No tenemos mecanismo de seguimiento	redactar una política de respeto medioambiental interna.



## • 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:* Se han facilitado a los empleados contenedores específicos para el reciclaje de residuos en la cocina de la empresa.

Se han sustituido los folios tradicionales por los fabricados con materiales respetuosos con el medio ambiente.

Se han instalado temporizadores para facilitar el ahorro energético tanto en luz como en climatización de la oficina.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C2I1)

*Respuesta:* 0,1

*Implantación:* Se estudiará la manera de invertir más en esta partida para el futuro próximo.

## • 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	Continuar trabajando por ser una empresa más respetuosa con el MA.

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:* No

*Implantación:* No tenemos riesgo en este sector. La empresa, en su Código Ético, manifiesta claramente su rechazo a cualquier forma de soborno o corrupción, por lo que, en este sentido, no hay lugar a dudas.



**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 empresa tiene tolerancia 0 con la corrupción.



**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:* El Código Ético de la empresa se recuerda en cada reunión anual, y está publicado en la web de la empresa, con carácter público.



## 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:* Al ser una PYME, es bastante fácil diagnosticar el riesgo en las transacciones comerciales existentes. El respeto al Código Ético de la empresa es patente en todos los grupos de interés. La empresa tiene tolerancia 0 con la corrupción en cualquiera de sus formas, y la objetividad prima en todas nuestra gestiones.

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Nos parece importante la creación de un Buzón de Sugerencias para recoger cualquier incidencia para su evaluación.

## • Resumen de Implantación:


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

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Seguir trabajando por mantener el nivel actual.
Empleados	Código Ético	Seguir trabajando por mantener el nivel actual.
Proveedores	Código Ético	Seguir trabajando por mantener el nivel actual.



 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Seguir trabajando por mantener el nivel actual.
Empleados	Difusión de la política	Seguir trabajando por mantener el nivel actual.
Proveedores	Difusión de la política	Seguir trabajando por mantener el nivel actual.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	Creación de un Buzón de sugerencias y Denuncias anónimo.
Empleados	No tenemos seguimiento	Creación de un Buzón de sugerencias y Denuncias anónimo.
Proveedores	No tenemos seguimiento	Creación de un Buzón de sugerencias y Denuncias anónimo.



## • 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
<a href="#">1</a>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<a href="#">2</a>	Dirección	2.4
<a href="#">3</a>	Nombre de la entidad	2.1
<a href="#">4</a>	Persona de contacto	3.4
<a href="#">5</a>	Número de empleados	2.8
<a href="#">6</a>	Sector	2.2
<a href="#">7</a>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<a href="#">8</a>	Ventas e ingresos	2.8
<a href="#">9</a>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<a href="#">10</a>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<a href="#">11</a>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<a href="#">12</a>	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
<a href="#">13</a>		2.6
<a href="#">14</a>		2.9
<a href="#">15</a>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<a href="#">16</a>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<a href="#">17</a>		3.8
<a href="#">18</a>		3.10
<a href="#">19</a>		3.11
<a href="#">20</a>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">21</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<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
Estrategia y gobierno		
<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
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
<a href="#">P1C111</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="#">P1C211</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="#">P1C311</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="#">P1C411</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Describalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C511</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C611</a>	¿Brinda su empresa apoyo económico a proyectos y/o actividades en la comunidad donde opera?	EC1
PRINCIPIO 2		
<a href="#">P2C111</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="#">P2C211</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?	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P2C311</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="#">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="#">P4C711</a>	¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso? (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Evaluación y Seguimiento
<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.	





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P5C411</a>	¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil? (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Evaluación y Seguimiento
<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	
<a href="#">P6C211</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? Descríbalos.	4.12, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C311</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="#">P6C411</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="#">P6C611</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="#">P6C711</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="#">P7C111</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="#">P7C211</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="#">P8C111</a>	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
<a href="#">P8C211</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="#">P8C311</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="#">P8C511</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C111</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="#">P9C211</a>	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

	medio ambiente.	
	<b>PRINCIPIO 10</b>	
<a href="#">P10C111</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="#">P10C211</a>	¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	Dimensión social/Sociedad/Política
<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
	<b>ÍNDICE</b>	
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12