



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

ACHE Azafatas



Iniciativa RSE-PYME



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011



Boix y Morer 9, Oficina 6  
28003 MADRID  
Tel. 914440123  
Fax: 914440710  
info@acheazafatas.es  
www.acheazafatas.es

ACHE Azafatas presenta su Informe de Progreso del Pacto Mundial 2011, como muestra de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial destinados a integrar en nuestra organización conductas y acciones en materia de derechos humanos, trabajo, igualdad, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Es importante destacar que la Responsabilidad Social de ACHE Azafatas se ha incluido de forma destacada dentro de nuestro Plan Estratégico 2012-2013.

Hemos trabajado, y lo seguiremos haciendo, para integrar los Diez Principios dentro de nuestro hacer habitual. Es por ello que ya hemos iniciado diferentes acciones: en materia de medioambiente se han establecido sistemas de ahorro de energía con el fin de utilizar los recursos coherentemente, además de formar, informar y concienciar a los empleados en un uso racional de los recursos. Por otra parte, se trabaja intensamente desde nuestro departamento de RRHH para hacer de ACHE Azafatas una de las mejores empresas del sector en las que trabajar, por ello continuamos mejorando la Comunicación, manteniendo la baja siniestralidad laboral y apoyando plenamente a la conciliación de la vida laboral y personal.

No nos quedamos aquí, seguimos trabajando, para el próximo año ya tenemos nuevos proyectos y objetivos entre los que cabe destacar: la elaboración de un Código de Conducta, Política de Compras con nuestros proveedores, acciones para la integración de personas con riesgo de exclusión social, minusvalías...

En fin, esperamos superar nuestros objetivos para el próximo año. En ACHE Azafatas estamos ilusionados con este proyecto y sobre todo convencidos de nuestra responsabilidad y la importancia para nuestra comunidad.

  
  
c / Boix y Morer, 9 Of. 6  
28003 MADRID T. 91 444 0123  
www.acheazafatas.es

VARESE 2000, S.L. Registro Mercantil de Madrid. Tomo 15.469. Folio 181. Sección 8. Hoja M-263565. CIF: B82730011



MIEMBRO DE:



Asociación de Empresas de  
Organización Profesional de Congresos  
de Madrid y centro



ADEAZA

Asociación Española de  
Empresas de Azafatas



## Información general

### Perfil de la entidad: ACHE Azafatas

- **Dirección:** c/ Boix y Morer, 9 Of. 6
- **Dirección web:** [www.acheazafatas.es](http://www.acheazafatas.es)
- **Alto cargo:** Elena Zarraluqui, Directora
- **Fecha de adhesión:** 31/01/2012
- **Número de empleados:** 100
- **Sector:** Servicios profesionales
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Personal Auxiliar para externalización de servicios de atención al cliente
- **Ventas / Ingresos:** 342776400,0
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** ACHE Azafatas no recibe ninguna ayuda financiera por parte del Gobierno.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Comunidad Local
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** - Personas o grupos de personas que tienen impacto o se ven afectados por las actividades y servicios llevados a cabo por nuestra empresa. - Personas o grupos de personas que tienen impacto y afectan directamente a las actividades y servicios llevados por nuestra empresa. -Ámbito de prestación de nuestros servicios. -Alcance de nuestros servicios.
- **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:** España
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** El criterio que la empresa ha usado para establecer la materialidad y definir así los asuntos más significativos ha sido la relevancia de de los mismos para el negocio, valores económicos, medioambientales y sociales.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** El contenido del Informe de Progreso es difundido a través de la web de la empresa y de la intranet.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** - 2º Clasificado Carrera de la Mujer 2011 en categoría de Asociaciones empresariales. (Lucha contra el cáncer de mama y fomento de la práctica del deporte) - Distinción por la colaboración altruista en el 25 Aniversario de la Fundación Norte Joven.



● *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 departamento de Calidad recoge al finalizar cada prestación del servicio información muy valiosa sobre el servicio prestado a nuestros clientes, evaluando a nuestro personal así como nuestra actividad en servicios centrales. Así mismo, se recoge información de nuestros empleados a través de buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción aleatorias, y encuestas de Clima Laboral. Del mismo modo nos servimos de las redes sociales para realizar encuestas de opinión a nuestros grupos de interés. El análisis de los resultados obtenidos nos permiten fijar nuevos objetivos anualmente.

● *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:* La estructura de la Junta Directiva está compuesta por Presidenta, Directora del Dpto. Comercial y Servicios y Directora Dpto Administración. La Dirección del Dpto. Comercial y Servicios es la encargada de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 principios en la empresa. A pesar de esto, la implantación de la RSE es una tarea que compromete a todas las direcciones de la empresa. Los directivos y empleados se encuentran cada vez más concienciados e implicados en este propósito.

● *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (No) De momento no pero se está estudiando comenzar a hacerlo.

## **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) Desarrollamos acciones de apoyo al colectivo de mujeres a través de la salud y el deporte con la colaboración e implicación en la "Carrera de la Mujer" y con las acciones de Conciliación Laboral. Colaboramos con Norte Joven para la Integración Laboral de colectivos desfavorecidos.

## **Más información**

● *Notas:*

● *Documento adjunto:* 2818-2011-1-02-0.jpg

● *Dirección web:* [www.acheazafatas.es](http://www.acheazafatas.es)

● *Implantación otros Grupos de Interés:* Seguimos la misma política que para el resto de grupos de interés.

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

● *Responsable:* Elena Zarraluqui

● *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

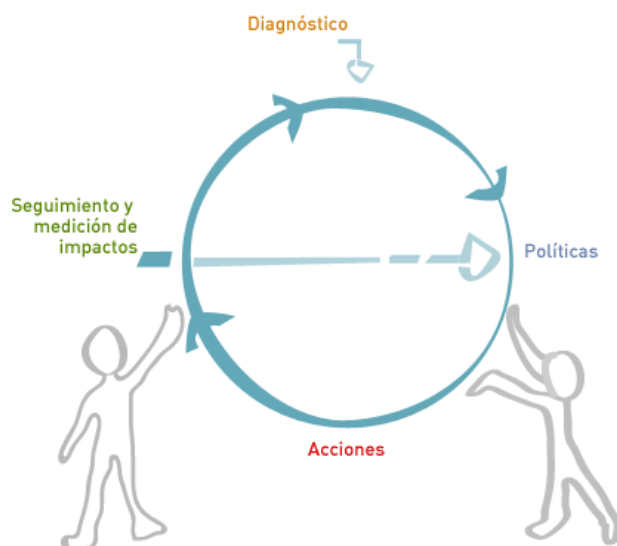
Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.

---



### 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:** Trabajamos desde la perspectiva de adelantarnos a los posibles riesgos para evitarlos en vez de tener que solucionarlos.

ACHE Azafatas demuestra su compromiso con los Derechos Humanos a través del establecimiento de sus valores empresariales:

1. Las personas
2. Trabajo en equipo
3. Conducta Ética
4. Orientación a la Calidad
5. Orientación a la satisfacción de nuestros clientes
6. Transparencia y respeto escrupuloso a la legalidad
7. Mantener la eficiencia en nuestro procesos para maximizar la rentabilidad de la compañía.
8. Comunidad y Medio Ambiente.



### 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:* Desde ACHE Azafatas creemos firmemente en la importancia de identificar los valores de la empresa y darlos a conocer para que sirvan como hoja de ruta a nuestro trabajo.

*Objetivos:* Nuestro objetivos para el próximo año es desarrollar y ampliar estas políticas y códigos de conducta así como darlas a conocer a todos nuestros grupos de interés.

---



### 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:* Las acciones llevadas a cabo para este principio han sido llevadas a cabo por primera vez este año. Al finalizar cada una de ellas, se han analizado para mejorar el año que viene.

*Objetivos:* Los objetivos generales para el año que viene son en líneas generales, ampliar y mejorar todos los resultados llevados a cabo este año.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En líneas generales desde ACHE Azafatas queremos ampliar la información obtenida por los diferentes métodos de seguimiento para poder emplear toda esa información para mejorar.

*Objetivos:* Buscaremos nuevos canales de comunicación.

---

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

*Respuesta:* 30 %

*Implantación:* Este año se han definido los principios éticos y valores de la empresa. Como objetivo para el año que viene nos hemos marcado el darlos a conocer al mayor número posible.

### • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Insatisfacción del cliente Poca accesibilidad de los productos y servicios	
Empleados	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación Falta de formación Falta de seguridad en el puesto de trabajo Mal ambiente laboral	
Proveedores	Calidad Falta de colaboración	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético Política de Atención al Cliente Política de Calidad Política de RSE Políticas internas de gestión	Desarrollar Ampliar Dar a conocer
Empleados	Código de Conducta Política de RRHH Política de RSE Políticas internas de gestión Reglamento interno	Desarrollar Ampliar Dar a conocer
Proveedores	Política de Calidad	Desarrollar Ampliar Dar a conocer



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Cientes	Acción social RSE	Dar a conocer Implicar Ampliar ámbito de actuación Mejorar Resultados
Empleados	Acción social RSE	Dar a conocer Implicar Ampliar ámbito de actuación Mejorar Resultados
Proveedores	No tenemos acción concreta	

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Cientes	Buzón de sugerencias Encuestas Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente	Mejorar resultados obtenidos Aumentar el feedback recibido
Empleados	Buzón de sugerencias Canales de comunicación Dirección de RRHH Encuesta Procedimiento de gestión de incidencias Protocolos de prevención del acoso y PRL	Mejorar resultados obtenidos Aumentar el feedback recibido
Proveedores	No tenemos mecanismo de seguimiento	Establcer mecanismos de seguimiento



## • 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:* No tenemos elaborado de momento

---



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos por el momento

*Objetivos:* Establecer por escrito de una política de compras

---



### 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:* No tenemos de momento

---



## 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:* 0 %

*Implantación:* Lo desconocemos

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	No tenemos política	Establecer una política

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Desarrollar acción

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 está abierta a la negociación y a la mejora continua de las condiciones laborales de sus trabajadores. Nuestros empleados son el motor de esta empresa por lo que se han instaurado varios canales para facilitar la comunicación transparente y efectiva.

*De igual forma, la existencia en España del estatuto de los Trabajadores y en nuestro caso de un convenio colectivo (Oficinas y Despachos), garantizan el derecho de libre asociación y de representación de personas.*

*Objetivos:* Nuestro objetivo para el futuro es seguir en esta línea de trabajo, transparencia y comunicación.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se han establecido diferentes canales de comunicación entre empleados y empresa para tratar todos los asuntos que consideren oportunos, desde condiciones laborales, dudas contractuales, mejoras, evaluación de los procedimientos de la empresa, etc.

*Tenemos muy presente el convenio colectivo que rige nuestra actividad e intentamos aplicar siempre más mejoras que los derechos y aspectos allí reflejados.*



### 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:* Varios canales de comunicación: redes sociales, blog, newsletter mensual formativo, curso de actualización y formación, etc.



### 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:* Estos son los diversos canales de comunicación con ACHE en función de las necesidades:

*FACEBOOK:* información actualizada con noticias, enlaces, formación, concursos, premios y acciones que invitan a la participación en nuestra comunidad favoreciendo el clima laboral y el sentimiento de pertenencia a la misma. A través de este canal pueden estar al día de nuestras acciones y cómo no, unirse a aquellas que más le interesen!  
[facebook.com/pages/ACHE-Azafatas](https://facebook.com/pages/ACHE-Azafatas)

*BLOG CORPORATIVO:* en WordPress hemos desarrollado otro canal destinado a la atención al cliente, con tips, artículos y consejos en los que se profundiza en detalle en aspectos laborales y comunicativos del sector dedicado a la recepción y outsourcing empresarial. [acheazafatas.wordpress.com](http://acheazafatas.wordpress.com)

*TWITTER:* haciéndose follower de ACHE estarás en contacto con otras empresas y azafatas que nos ponen al día de sus acciones y publicaciones en otros blogs y foros, redes de empleo, acciones sociales, eventos a los que asistimos, etc.  
[twitter.com/#!/ACHEAzafatas](https://twitter.com/#!/ACHEAzafatas)

*NEWSLETTER:* comenzamos en junio con esta iniciativa para transferir y consolidar nuestro conocimiento en aspectos claves para el desempeño eficaz y satisfactorio de nuestro trabajo: protocolo, atención al público, prevención en riesgos laborales y comunicación laboral.

*WHATSAPP:* este servicio de mensajería instantánea gratuito nos permite comunicarnos de forma inmediata, enviar imágenes con fotografías en vuestro puesto de trabajo, partes de horas, dudas, etc.

*EMAIL CORPORATIVO:* se trata del principal canal de comunicación formal y dependiendo de la persona o el motivo de nuestra consulta, contactaremos a uno u otro departamento.

### • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo  Política de Comunicación con el Empleado	Atender y aclarar dudas y quejas Garantizar el bienestar de nuestros trabajador

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Ampliar y mejorar la comunicación con los trabajadores

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 factor de riesgo alguno. Todas nuestras actividades son evaluadas por nuestro sistema de Prevención.

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se han adaptado medidas de conciliación en todas las áreas, a parte de las marcadas por nuestro convenio colectivo, reducción de jornada, adecuación de horarios, etc.

---



### 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:* Aunque la conciliación se llevan ahora mismo a la práctica, no se han puesto por escrito.

---



### 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:* -Reducción de jornada

- Posibilidad de flexibilidad horaria para formación, ayuda y atención de terceras personas
- Días de gratificación
- Horario reducido en periodos vacacionales
- Jornada intensiva de verano
- Formación voluntaria y continua
- Premios a la excelencia en el trabajo
- Descuentos y condiciones preferentes en diferentes servicios y comercios
- Posibilidad de cheque de comida / guardería / formación
- Política retributiva flexible
- Evaluación 360º



## 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:* Se lleva un registro de los beneficios sociales de cada trabajador

### • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla	
	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)	
	Personal con enfermedades que necesiten atención regular médica	
	Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación)	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo	Poner por escrito y dar a conocer a los trabajadores las políticas de conciliación
	Convenio Colectivo	



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Mantener las acciones y ampliar

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. Es implantable la contratación de menores.



**POLÍTICAS:**

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Tanto la normativa vigente como la política de la empresa de transparencia y aplicación escrupulosa de la legalidad vigente prohíbe directamente este tipo de acciones.



**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:* Escrupuloso cumplimiento de la normativa vigente, fieles a uno de los principios de la compañía.

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Convenio Colectivo Normativa vigente	Ampliar comunicación

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Apoyo con comunicación Cumplimiento de normativa vigente

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:* Al ser nuestra actividad principal la de prestación de servicios de personal para la atención al cliente, cualquier tipo de discriminación podría darse por lo que la compañía tiene siempre en cuenta estos riesgos para asegurarse que no se dan.

*Objetivos:* Continuar con esta política de no 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:* No

*Implantación:* Desde ACHE Azafatas apoyamos la integración social de colectivos desfavorecidos, mujeres y jóvenes. La mayor parte de nuestro personal contratado son mujeres y en gran medida extranjeras.



### 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:* No

*Implantación:* Se desarrollan Planes de Carreras en la empresa.



---

¿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 mayor parte del personal directivo está compuesto por mujeres.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Directivos frente a empleados:* 5 %

*Directivos mujeres:* 100 %

*Directivos hombres:* 0 %

*Mujeres:* 95 %

*Hombres:* 5 %

*Mayores de 45 años:* 0 %

*Menores de 30 años:* 80 %

*Empleados no nacionales:* 40 %

*Empleados con contrato fijo:* 20 %

*Empleados con contrato temporal:* 80 %

*Implantación:* La empresa cuenta mayoritariamente con una plantilla formada por mujeres menores de 30 años y con un 50% aproximadamente de colectivo extranjero. Apoyamos la integración y formación de las mujeres.

---

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:* A través de la comunicación de la composición de los órganos directivos fomrentamos la transparencia de la empresa, uno de nuestros principios.

---

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

*Respuesta:* 18

*Implantación:* No ha habido ninguno

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Ausencia de evaluación del desempeño	
	Desinformación de las características de los puestos de trabajo	
	Discriminación de género	
	Discriminación por edad	
	Discriminación por raza	
	Falta de formación	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	Iniciar una política

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Plan de Carreras	Evolución y superación del personal. Desarrollo interno.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Memoria sostenibilidad Registros oficiales	Transparencia



## • 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:* Desde ACHE Azafatas hemos llevado a cabo varias políticas de sensibilización a nuestros trabajadores y a seguidores de las redes sociales.  
Hemos realizado iniciativas de acción global y local.  
Hemos iniciado programas de gestión de residuos




### 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:* Formación a trabajadores, auditorías e información a grupos de interés.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			





Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente)	Ampliar comunicación Dar ejemplo Incentivar
	Formación en el respeto del medio ambiente	
	Sensibilización en materia medioambiental	

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



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos riesgo en materia medioambiental teniendo en cuenta nuestra actividad: servicios de atención al cliente.



### 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:* Buscamos la mejora continua en materia de medio ambiente, por lo que se han iniciado acciones y se están tomando datos para poder usar el año que viene indicadores para medir nuestra actividad.



### 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:* -Gestión de Residuos  
-Política de bajo consumos: papel, electricidad, transporte.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Electricidad:* 5430

*Agua:* 0

*Papel:* 40

**Implantación:** Como toda actividad económica, las actividades que ACHE Azafatas desarrolla generan un impacto ambiental. Consciente de ello, y con el objetivo de aunar el crecimiento empresarial con la minimización de dicha huella ambiental, hemos procedido a cuantificar nuestro impacto en el medio ambiente, un conocimiento que nos permitirá plantear medidas encaminadas a lograr la eficiencia energética y a la reducción de consumos, y que se unirán a la serie de medidas que ya hemos implantado.

Parte de los materiales que ha utilizado nuestra entidad han sido de origen reciclado: papel, cartuchos de tinta, materias primas procedentes de reciclaje, embalajes y plásticos.

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

*Respuesta:* SI

**Implantación:** ACHE Azafatas ha asignado una persona responsable de cuantificar y realizar el seguimiento de los consumos llevados a cabo por la entidad con el fin de ser conscientes del consumo real y por lo tanto del impacto que esto supone y su reducción futura estableciendo medidas y acciones oportunas.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente Política de Reciclaje Política de Reducción de Consumo	Instaurar indicadores

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	mejorar



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Responsable de Medioambiente	Reducir consumos



## • 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:* Las medidas llevadas a cabo para obtener mayor eficiencia energética o preservar el medio ambiente han sido:

- Renovación paulatina de equipos (informáticos, electrónicos) por otros de menor consumo energético.
- Utilización progresiva de lámparas de bajo consumo.
- Formación a trabajadores en el reciclaje.
- Guía de pautas para la reducción de consumo energético.



### 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:* 0,03


*Implantación:* Este % incluye todas las medidas antes descritas.


## • Resumen de Implantación:

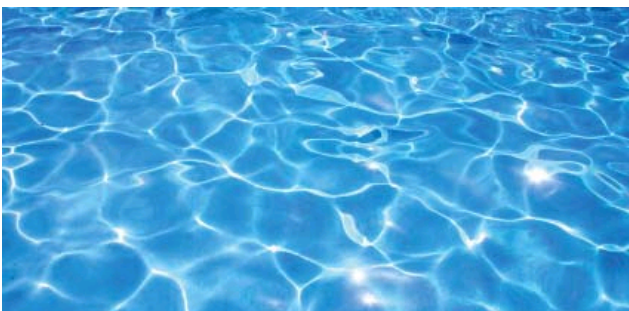
Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			



 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Mejorar

 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:* ACHE Azafatas tiene previsto aprobar un Código de Conducta que obliga a todos sus miembros a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés - empleados, clientes, proveedores y autoridades, con los que se vincula, constituyendi la base ética que da sentido a la responsabilidad social.



### 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:* No

*Implantación:* Nuestro rechazo total y absoluto como entidad por todos sus miembros viene reflejada en nuestro blog a través de artículos que hacen mención específica a este asunto ue nos concierne.



### 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:* A través de internet en nuestros medios de comunicación como Facebook, wordpress y twitter,

*damos a conocer nuestro rechazo absoluto a la corrupción.*



## 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:* 2

*Empleados:* 40

*Proveedores:* 2

*Implantación:* Estos datos son aproximados ya que no tenemos la posibilidad de cuantificarlo.

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Busamos adoptar medidas de seguimiento

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Desinformación Favoritismos Incumplimiento de la normativa	
Empleados	Aceptación de regalos Competencia desleal Favoritismos	
Proveedores	Cumplimiento de la normativa	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Desarrollarlo
Empleados	Código Ético	Desarrollarlo
Proveedores	No tenemos política	Desarrollarlo





Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Difusión
Empleados	Difusión de la política	Difusión
Proveedores	Difusión de la política	Difusión

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	Adoptar medidas de seguimiento
Empleados	No tenemos seguimiento	Adoptar medidas de seguimiento
Proveedores	No tenemos seguimiento	Adoptar medidas de seguimiento



## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.6
<u>14</u>		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>17</u>		3.8
<u>18</u>		3.10
<u>19</u>		3.11
<u>20</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>21</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">22</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
<b>Estrategia y gobierno</b>		
<a href="#">25</a>	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
<a href="#">26</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>		
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
<b>PRINCIPIO 1</b>		
<a href="#">P1C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I1</a>	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa?	
<a href="#">P1C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio	
<a href="#">P1C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C5I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?	
<a href="#">P2C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P2C411</a>	Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento/HR2
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C111</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos	HR5
<a href="#">P3C211</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P3C411</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalos	LA12
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C111</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.	HR7
<a href="#">P4C211</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
<a href="#">P4C311</a>	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?	EC3, LA3, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C411</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P4C511</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos.	LA3
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C111</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.	HR6
<a href="#">P5C211</a>	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P5C311</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio.	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C111</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

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



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

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