



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2011

WE SUPPORT

Grupo BC de Asesoría Hipotecaria, SL



## • Carta de Renovación del compromiso



Travesera de Gracia, 58 Ático  
08006 BARCELONA  
Telf. 93.201.06.22  
Fax. 93.202.15.59



### GLOBAL COMPACT

Organización Mundial de Naciones Unidas

Barcelona a 29 de octubre de 2012

Este año **GRUPO BC** hace público su primer *Informe Anual de Progreso*, renovando su compromiso con el cumplimiento de los **Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

Actualmente **GRUPO BC** es el líder indiscutible en la **externalización de procesos bancarios (BPO)** tanto en el Sur de Europa como en Latinoamérica, siendo las dos líneas principales de actuación dentro de la **externalización de servicios**: la formalización y ejecución de productos bancarios (*prestamos hipotecarios, personales, pólizas, etc.*) y servicios de activos adjudicados.

Es voluntad de la Dirección de **GRUPO BC**, transmitir un mensaje de responsabilidad social y compromiso, tanto en nuestra actividad empresarial como con nuestro entorno social.

**GRUPO BC** asume, un año más, un compromiso firme con el respeto a los **Derechos Humanos**, apostando por la implantación de políticas que aseguren la responsabilidad social en todas y cada una de nuestras acciones.

Atentamente,

**GRUPO BC DE ASESORÍA HIPOTECARIA, SL**

Xavier COSTA RAN  
*Legal General Manager*



## Información general

### Perfil de la entidad: Grupo BC de Asesoría Hipotecaria, SL

- **Dirección:** C/ San Bernardo, 64 3ª Planta
- **Dirección web:** [www.grupobc.com](http://www.grupobc.com)
- **Alto cargo:** Xavier Costa Ran, Director General
- **Fecha de adhesión:** 08/02/2011
- **Número de empleados:** 1178
- **Sector:** Otros
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN HIPOTECARIA Y OUTSORCING (BPO)
- **Ventas / Ingresos:** 44.684.078,70 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** 0,00 €
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados
- **Desglose de otros Grupos de Interés:**
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Se han seleccionado aquellos stakeholders relacionados con los servicios que presta GrupoBC.
- **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:** La sede central de GrupoBC se encuentra ubicada en España y cuenta con filiales en los siguientes países: Portugal, Italia y Grecia, en Europa, y México, Chile, Brasil y Colombia en América.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** El alcance del informe se limita a España.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** La materialidad se basa en el core bussines de la actividad de la empresa, es decir, PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN HIPOTECARIA Y OUTSORCING (BPO).
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** A través de la propia página web de la Red del Pacto Mundial, e internamente se publicará a través del tablón de anuncios la intranet corporativa.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** Ninguno en 2011.
- **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:* A través del buzón de sugerencias disponible en la página web corporativa, así mismo se dispone de un servicio atención al cliente (SAC) que canaliza aquellas reclamaciones, consultas y sugerencias recibidas.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Limitada ([Descargar documento](#))
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (No) Si bien el compromiso de la Dirección versus los 10 Principios del Pacto Mundial son totalmente asumidos, se prevee incluir dentro de la Revisión del Sistema de Gestión implantado por la Organización que sean analizados en el próximo ejercicio, al tratarse del primer año del informe de progreso (COP).
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El gobierno corporativo de la Organización consta de: Consejo de Administración; Presidente; Dirección General; y las distintas Direcciones de Área. El Presidente es miembro ejecutivo de la Organización.

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

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

## Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* http://
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* martes, 30 de octubre de 2012
- *Responsable:* David Ariño Aguirre
- *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 (P1C2I1)

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La organización se encuentra en fase de desarrollo de un análisis más exhaustivo en relación a éste Principio.

*Objetivos:* El objetivo se encuentra alineado a la mejora de prevención de Riesgos Laborales a los empleados.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La organización estudiará el incluir estos temas dentro de la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)



*Respuesta:* No

*Implantación:* Se analizarán las acciones a desarrollar en el próximo ejercicio.

---

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Si bien se disponen de resultados éstos no han sido incorporados hasta la fecha en el Sistema de Gestión implantado.

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A través de los contratos de prestación de servicios y acuerdos comerciales con los clientes.

---



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Tal y como se establece en el objetivo, se analizará su incorporación en el Sistema de Gestión de la organización.

---

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

*Respuesta:* 60 %

*Implantación:* Se informa a los Empleados en la legislación aplicable en materia de Derechos Laborales.

*Objetivos:* Informar de los Principios del Pacto Mundial al 100% de la plantilla de GrupoBC.

---

Indique el número y tipo de: (P1C413)

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

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

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

*Implantación:* Se realiza un seguimiento de la legislación vigente aplicable.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	Accidentes laborales	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	No tenemos política	Desarrollar la Política.
Empleados	No tenemos política	Desarrollar la Política.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Incluir el Principio dentro de la sistemática de Gestión de Calidad implantado.
Empleados	No tenemos acción concreta	Incluir el Principio dentro de la sistemática de Gestión de Calidad implantado.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos mecanismo de seguimiento	Se analizará su incorporación en el Sistema de Gestión de la organización.
Empleados	No tenemos mecanismo de seguimiento	Se analizará su incorporación en el Sistema de Gestión de la organización.





## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Queda pendiente definir un mapa de stakeholders que permita la identificación de posibles riesgos, si bien en principio no se considera su existencia.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La organización estudiará el incluir estos temas dentro de la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Incluir el Principio dentro de la sistemática de Gestión de Calidad implantado.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* 80 %

*Implantación:* Los proveedores principales disponen de Sistema de Gestión certificado.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

*Respuesta:* 15

*Implantación:* En éste caso las incidencias son propias de la prestación del servicio del proveedor, en ningún caso relacionadas con Derechos Humanos.

### • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	No tenemos política	Desarrollar la Política.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Se analizarán las acciones a desarrollar en el próximo ejercicio.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos



## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La Organización dispone del Departamento de RRHH para la gestión de los canales de comunicación entre el empleado y la empresa de manera bidireccional.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* N/A



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Incluir el Principio dentro de la sistemática de Gestión de Calidad implantado.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Si bien existe un seguimiento adecuado desde RRHH, no se dispone de un procedimiento por escrito.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Estos temas son trabajados de forma individual a través de evaluaciones del desempeño.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política de Comunicación Interna	Mantenimiento de los canales de comunicación establecidos.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Seguimiento del cumplimiento del Principio.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Reuniones de equipo	Se estudiarán nuevas iniciativas en éste área a través del Comité de Calidad.



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* La legislación actual en España vela por evitar cualquier factor de riesgo que pueda implicar el trabajo forzoso.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La legislación vigente en España regula duración de las jornadas laborales.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Si bien no existe ninguna acción concreta en relación a éste principio, en caso de producirse alguna se analizaría las causas proponiendo las acciones pertinentes.

## • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo	Mantener la Política de contratación actual de manera individualizada.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se establece objetivo concreto, salvo cumplir la legislación vigente.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La legislación actual en España vela por evitar cualquier factor de riesgo que pueda implicar el trabajo infantil.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* Sí

*Implantación:* La legislación vigente en España regula duración de las jornadas laborales.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Si bien no existe ninguna acción concreta en relación a éste principio, en caso de producirse alguna se analizaría las causas proponiendo las acciones pertinentes.

## • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Normativa vigente	Dar cumplimiento a la legislación vigente en todo momento.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se establece objetivo concreto,

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			





## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La Dirección de GrupoBC se manifiesta en contra de cualquier práctica que comporte discriminación en el empleo y la ocupación.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* GrupoBC ofrece igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Si bien no existe ninguna acción concreta en relación a éste principio, en caso de producirse alguna se analizaría las causas proponiendo las acciones pertinentes.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

*Directivos frente a empleados:* 5 %

*Directivos mujeres:* 30 %

*Directivos hombres:* 70 %

*Mujeres:* 90 %

*Hombres:* 10 %

*Mayores de 45 años:* 20 %

*Menores de 30 años:* 40 %

*Empleados no nacionales:* 5 %

*Empleados con contrato fijo:* 65 %

*Implantación:* GrupoBC dispone de una plantilla formada ampliamente por mujeres.

---

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La estructura organizativa se encuentra disponible en su edición vigente a través de la intranet corporativa.

---

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Ante cualquier incidente podría ser canalizado a través de la dirección de Recursos Humanos.

---

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* La respuesta hace referencia a que no ha sido reportado ningún incidente relacionado con ésta materia.

### • Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política	Analizar la necesidad de crear Política de RRHH.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Establecer aquellas acciones necesarias fruto del análisis del principio.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet	Mantenimiento de comunicación organizativa



## • Principio 7

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



### ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se incluirán objetivos ambientales según el resultado de la identificación de aspectos ambientales.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se ha potenciado iniciativas encaminadas a la reducción de los recursos naturales, por ejemplo el potenciar el uso del 'documento electrónico' en detrimento del formato papel.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Si bien no existe una partida presupuestaria para la sensibilización interna, periódicamente se informa al personal de las iniciativas tomadas para la reducción del uso de papel/impresión a través de correo electrónico.

## • 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	Otros	Analizar en el Comité de Calidad

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



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los aspectos medioambientales identificados se centran en: consumo de papel, toner y luz.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Política Ambiental de GrupoBC es revisada durante los Comités de Calidad.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Dirección de GrupoBC sensibilizada con el medio ambiente, se compromete a la prevención de la Contaminación a través de la Política Ambiental de la organización.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Se incluirá en el programa de Formación para el próximo ejercicio aquellas materias ambientales relevantes que puedan reportar una mejora en el comportamiento ambiental de la Organización.

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

*Respuesta:* 80 %

*Implantación:* Los proveedores principales si disponen de Sistema de Gestión certificado.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Políticas formales (ej. Política Medioambiental)	Revisar la Política de forma periodica.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Tomar las acciones derivadas de la Revisión de los Aspectos Ambientales.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Comité Técnico	Formar a Comité Técnico en temas concretos de Medioambiente



## • Principio 9

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



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Grupo BC mantiene un acuerdo de colaboración con la ONG Ordenadores sin Fronteras (OSF) para dar salida al material informático de segunda mano.

*OSF es una asociación sin afán de lucro que tiene entre sus objetivos el reciclaje de material informático para su reutilización con el objeto de alargar su periodo de uso y destinarlo a proyectos y actividades de interés social y educativo, en colegios e institutos de Latinoamérica, África y el Caribe.*

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

*Respuesta:* 5

*Implantación:* Comunicaciones de sensibilización destinados al personal en materia de prevención ambiental.

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Si bien se han realizado avances para disminuir la generación de residuos, por ejemplo digitalización de documentos en todas las fases del proceso, no se ha cuantificado económicamente su importe relacionado





al factor medioambiental.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

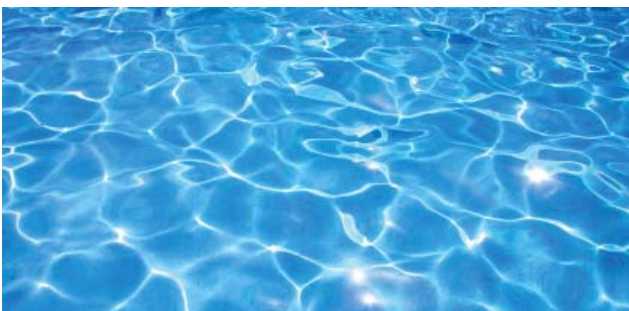
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social	Potenciar el reciclaje de residuos.

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 impactos (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* GrupoBC es auditada anualmente por compañías independientes de primer mundial, dando cumplimiento a la legislación vigente.

*Objetivos:* GrupoBC vela para evitar tener incidencias en éste principio.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La organización estudiará el incluir estos temas dentro de la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Hasta la fecha no se dispone de un procedimiento por escrito.



### ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No considerados hasta la fecha, se evaluará su revisión.



## 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 corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

*Clientes:* 0

*Empleados:* 0

*Implantación:* Actualmente al no existir ningún incidente reportado al respecto no se ha realizado un desglose por grupo de interés.

*Objetivos:* Una vez que se realicen los documentos correspondientes, se registrará un seguimiento para poder reportar éste dato.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Cualquier acción en ésta materia es comunicada a las partes interesadas.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

*Respuesta:* SI


*Implantación:* GrupoBC analizará incluir aquellos indicadores de RSE en los cuadros de mando.


## • Resumen de Implantación:

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



 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	No tenemos política	Incluir este punto en la Política de la organización.
Empleados	No tenemos política	Incluir este punto en la Política de la organización.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	No considerados hasta la fecha, se evaluará su revisión.
Empleados	No tenemos acción concreta	No considerados hasta la fecha, se evaluará su revisión.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Analizar la implantación de Sistema de Gestión de RSE
Empleados	Buzón de sugerencias	Analizar la implantación de Sistema de Gestión de RSE



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



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
<a href="#">24</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="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
<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="#">P1C2I1</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="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P2C211</a>	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="#">P2C312</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P2C212</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
<a href="#">P2C313</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C312</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C211</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P3C212</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C311</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? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C211</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="#">P4C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C211</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C212</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P5C1I1</a>	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 6</b>		
<a href="#">P6C2I2</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="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
<a href="#">P6C2I4</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="#">P6C3I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C3I2</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 su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
<a href="#">P7C2I2</a>	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
<a href="#">P7C2I1</a>	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
<b>PRINCIPIO 9</b>		





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P9C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P9C211</a>	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
<a href="#">P9C212</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C311</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 impactos	
<a href="#">P10C212</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C511</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
<a href="#">P10C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C211</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C411</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C611</a>	Indique si la entidad dispone 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