



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

WE SUPPORT

Avanza Externalización de Servicios S.A.



• Carta de Renovación del compromiso

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Mediante esta declaración, ponemos de manifiesto nuestra firme intención de renovar el compromiso adquirido en junio de 2011, con los 10 principios de Pacto Mundial.

En los últimos tiempos, se están produciendo importantes cambios, y la sociedad demanda a las empresas una responsabilidad que va más allá de la actividad económica y que implica un compromiso mayor con las problemáticas sociales. En Avanza somos conscientes de ello, y de la responsabilidad que tenemos las empresas de servir como ejemplo de RSC. Creemos que aquellas empresas capaces de entender esta creciente demanda social, se anticiparán a sus competidores y serán más valoradas tanto por clientes como por trabajadores.

Por este motivo, en Avanza incorpora la Responsabilidad Social Corporativa como estrategia de empresa, llevando a cabo un modelo de gestión responsable, más justa, más equitativa y respetuosa con su entorno, ajustando todas nuestras actividades a las directrices establecidas por los 10 Principios del Pacto Mundial, y que hemos difundido a todos nuestros grupos de interés a través de diversos medios de Comunicación.

A partir de nuestro compromiso adquirido a partir de la firma de los Principios del Pacto Mundial, hemos revisado todos los valores de nuestra Compañía para alinearlos con los 10 principios, y como resultado, hemos elaborado el Código Ético de la Compañía, que define una serie de conductas para asegurar un comportamiento adecuado de todos los trabajadores/as, de acuerdo con las leyes de cada uno de los países donde Avanza Grupo desarrolla sus actividades, respetando los valores de sus respectivas culturas conforme a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para el próximo ejercicio, crearemos una política de RSC basada en la norma SA8000, y continuaremos con nuestra política de integración laboral de personas con dificultades para la incorporación al mercado laboral, poniendo en marcha el proyecto "Avanza Incorpora", y haciéndolo extensible a nuestras distintas líneas de negocio. Además crearemos una Política Medioambiental que quedará integrada en nuestra Política de RSC.

Madrid, 30 de Octubre de 2012



Avanza Externalización de Servicios, S.A.

C/ Josefa Valcárcel, 24 – 6ª

28027 Madrid

Luis del Olmo Casallerrey
Consejero Delegado





Información general

Perfil de la entidad: Avanza Externalización de Servicios S.A.

- **Dirección:** C/ Josefa Valcarcel, 24, 6ª Planta
- **Dirección web:** www.avanzasa.es
- **Alto cargo:** Luis del Olmo Casalderrey, consejero delegado
- **Fecha de adhesión:** 08/06/2011
- **Número de empleados:** 7350
- **Sector:** Servicios profesionales (contratación)
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Outsourcing
- **Ventas / Ingresos:** 142.000.000 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** No hemos recibido ninguna ayuda financiera gubernamental.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Accionistas/inversores y sociedad
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Los grupos de interés, son los grupos de individuos que afectan o se ven afectados por nuestra organización y sus actividades. Desglosamos a nuestros grupos de interés en grupos de interés principales (accionistas, trabajadores y clientes), que son los grupos que se ven afectados de una forma directa por nuestras actividades, y grupos de interés secundarios (la sociedad), que se ve afectada por nuestras actividades de una forma más indirecta.
- **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:** España, Portugal, Brasil, México, Uruguay, Paraguay, EEUU y Colombia.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** España, Portugal, Brasil, México, Uruguay, Paraguay, EEUU y Colombia.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Los asuntos más significativos se han definido en función de la importancia que tienen éstos dentro de la Compañía, en lo que respecta a la protección de los 10 Principios del Pacto Mundial, y teniendo en cuenta las áreas en las que Avanza por su tipo de actividad, tiene un mayor impacto.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** La difusión del Informe de Progreso se llevará a cabo a través de su publicación en la Web de la Red Española del Pacto Mundial, a través de nuestra página Web: www.avanzasa.es, y a través otros canales de Comunicación Interna como las redes sociales, revista interna etc.



- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* En mayo de 2011 recibimos el premio "Empresa más", por nuestro compromiso como empresa, con el Plan de Empleo de Cruz Roja Española, cuyo objetivo es la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social. En 2012, recibimos el Certificado de Energía Verde, en una de nuestras líneas de negocio, que atestigua que nuestro suministro eléctrico proviene en un 100% de energías renovables. Además de estos premios, disponemos de otros premios que avalan nuestra profesionalidad: "premio un ejemplo a seguir 2011 otorgado por Telefónica", "premio especial al mejor outsourcer 2011 en gestión operativa", "premio a la calidad de los servicios de atención al cliente 2011 de movistar", premio II Edición un ejemplo a seguir otorgados por Telefónica, en las categorías de atención al cliente y contención 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:* La comunicación y el diálogo fluido con nuestros grupos de interés, constituyen una pieza fundamental de la política de RSC de nuestra Compañía, y en función del grupo de interés al que nos queramos dirigir, se utiliza uno u otro método. 1.- ACCIONISTAS/ INVERSORES: La comunicación con nuestros accionistas se establece de manera periódica, a través de reuniones del Consejo de Administración, convenciones o de la página web de la compañía: www.avanzasa.es 2.- TRABAJADORES: el diálogo con los trabajadores es constante, y la comunicación se produce de forma ascendente y descendente. Además de las reuniones departamentales e interdepartamentales, la comunicación se establece también a través de reuniones más formales (convenciones), de la página Web de la Compañía, de la intranet "Club Gente Avanza", Tablones Solidarios, Mesas Redondas, Redes Sociales, jornadas "hable con el director" etc. 3.-CLIENTES: nuestra comunicación con los clientes es fluida y continua, y es esta relación de confianza construida en base a la comunicación constante, lo que nos hace diferentes, como se puede ver en nuestra misión: "Nuestra Misión es ser socios estratégicos de nuestros clientes, ayudándoles a crear valor por medio de la externalización de servicios, conociendo sus necesidades, compartiendo riesgos e implantando con nuestra profesionalidad y, de un modo ético, servicios especializados a su medida, que hacen que nos perciban como una empresa diferente". Este propósito debemos llevarlo a cabo equilibrando los intereses de nuestra plantilla, clientes, accionistas y sociedad. La comunicación con el cliente se lleva a cabo día a día de forma presencial o telefónica, además también se establece a través de la web de la Compañía, a través de la encuesta de satisfacción de clientes, de boletines comerciales, publicaciones, redes sociales etc.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Avanza es una Sociedad Anónima. Adjuntamos organigrama. ([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):* (Sí) La cúpula directiva debate en sus reuniones de Comité de Dirección, la evolución del programa de RSC de la Compañía, y en él se encuentran integrados los aspectos estratégicos en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial. En estos Comités de Dirección se realiza el seguimiento de los 10 principios, y si es necesario se establecen planes de mejora.



- *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 órgano de Gobierno de la Compañía es el Consejo de Administración, dentro del cual se encuentra el Consejero Delegado de la Compañía, y es el encargado de "velar" por la implantación la RSC en línea con los Principios del Pacto Mundial .

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) Estamos adheridos al "Manifiesto por la Corresponsabilidad" (ver www.fundacioncorresponsables.org), y próximamente seremos firmantes del "Charter por la Diversidad" (ver www.fundaciondiversidad.org). Además, disponemos de convenios de colaboración con distintas entidades sin ánimo de lucro como Famma, Fundación Once, Asociación Semilla, Cruz Roja Española etc., colaborando con ellos para la integración laboral de personas con dificultades para el acceso al empleo o en riesgo de exclusión social. Además, desde el año 2008, venimos colaborando con la Federación de Enfermedades Raras (FEDER), en la ayuda de personas con enfermedades poco frecuentes, y realizamos donaciones económicas y acciones de patrocinio a distintas Fundaciones y ONG: Manos Unidas Unidas, Fundación Prodis, Famma, Fundación Childbright etc.

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://avanzasa.es>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Adjuntamos nuestro Código ético el cual es comunicado a todos nuestros grupos de interés por diferentes medios

- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 31 de octubre de 2012
- *Responsable:* Nieves Ramos
- *Tipo de informe:* A+B+C

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

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

• Metodología



DIAGNÓSTICO

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



POLÍTICAS

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



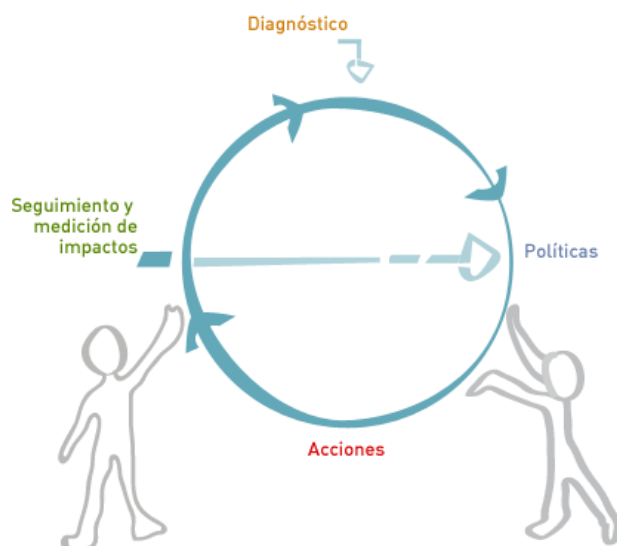
ACCIONES

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



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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





• Principio 1

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (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: Nuestra Compañía lleva a cabo encuestas de clima laboral internas y en función de los resultados obtenidos se ponen en marcha planes de acción para mejorar la satisfacción de los empleados y clientes.

Además, disponemos de datos continuos sobre las condiciones de trabajo de todos nuestros colaboradores. Los trabajadores son nuestro principal activo y el centro de nuestra actividad, y diariamente velamos porque en nuestra Compañía se respeten los derechos humanos y exista un ambiente de trabajo saludable.

Asimismo, llevamos a cabo una encuesta de satisfacción de clientes y usuarios en la que determinamos áreas de mejora en la satisfacción con nuestros productos y servicios.

Para la protección de datos de carácter personal disponemos de una exhaustiva política de seguridad de la información.



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: SI

Implantación: Nuestra principal política de Derechos Humanos por escrito, es nuestro Código Ético, que refleja una serie de obligaciones éticas basadas en los 10 Principios del Pacto de las Naciones. Este Código es de público



conocimiento para todos nuestros grupos de interés, y está publicado en nuestra página web: www.avanzasa.es.

[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 (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Para el cumplimiento de nuestras obligaciones éticas, la empresa pone a disposición de todos sus grupos de interés a través de la web de la empresa, el Código ético donde se establecen los valores que todo trabajador de la Compañía debe seguir, y que está alineados con los 10 Principios del Pacto de las Naciones.

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: SI

Implantación: Avanza y sus Órganos de Dirección realizan un seguimiento de todas las políticas de cara a la planificación estratégica de la entidad, entre ellas los Principios de Actuación que son asimilables al código ético de la organización.

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: En nuestras comunicaciones con clientes siempre les informamos acerca de la seguridad en nuestras instalaciones, el sigilo de nuestros empleados, así como la seguridad tecnológica y de datos e informaciones



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: La empresa dispone de un foro de diálogo continuo con nuestros clientes y trabajadores. Para los trabajadores existe un buzón de sugerencias, una adecuada formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y formación específica en su trabajo. Asimismo, cualquier empleado de la Compañía que tenga una fundada sospecha de alguna irregularidad o actuación



contraria a los 10 Principios del Pacto, podrá ponerlo en conocimiento de la persona responsable de la RSC de la Compañía. Para el próximo ejercicio, se instaurará un teléfono o correo electrónico de denuncias.

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

Respuesta: 100 %

Implantación: El 100% de los trabajadores de Avanza, están formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad, publicados en nuestro Código ético y en nuestro apartado de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra web: www.avanzasa.es

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: Nuestra Compañía nunca ha incumplido con normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, nunca hemos recibido demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios, y tampoco hemos incumplido nunca con normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C511)

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

Respuesta: 180000

Implantación: Hemos realizado donaciones económicas con fines sociales a diferentes entidades y organizaciones sin ánimo de lucro (famma, fundación prodis, fundación Childbright etc.). Además también realizamos donaciones en especie. Tratamos de realizar nuestras compras en tiendas de "comercio justo", y contratamos nuestros servicios con Centros Especiales de Empleo para dar oportunidades laborales a trabajadores con discapacidad.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C512)

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



Respuesta: SI

Implantación: Avanza realiza un análisis previo de los proyectos que desarrolla en la comunidad.

La principal iniciativa que se está desarrollando en la actualidad en España es el programa "Avanza Incorpora", un programa que actualmente está en proyecto en España de la mano del programa "Incorpora la Caixa". Es un programa para favorecer la integración laboral de colectivos desfavorecidos, con tres bloques de actuación:

- 1.- Contrataciones de personal
- 2.- Realización de prácticas en nuestra Compañía para dar la oportunidad de una primera experiencia laboral a estos colectivos
- 3.- Realización de talleres de búsqueda de empleo a colectivos desfavorecidos, ofrecidos por nuestros Técnicos de Recursos Humanos.

Por el momento, este programa dará comienzo en España, pero en función de los resultados obtenidos, se hará extensible al resto de países donde opera Avanza.

También tenemos iniciativas en este sentido en otros países.

En Brasil, se realizan jornadas de Comunicación entre trabajadores y la Dirección de la Compañía, donde los colaboradores exponen sus dudas y sugerencias. Además hay una concienciación medioambiental constante hacia los trabajadores, y colaboramos con la donación de papel, latas etc para su reciclado con Mammae Clory, cuyos beneficios van destinados a niños en riesgo de exclusión social.

En Colombia se llevan a cabo políticas de concienciación y de salud y bienestar para los trabajadores, realizándose campañas formativas e informativas.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

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

Respuesta: 0

Implantación: Avanza no cuenta con fuerzas de seguridad contratadas

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Falta de comunicación y transparencia	
	Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD)	
	Insatisfacción del cliente y mala reputación	
Empleados	Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad	
	Falta de comunicación	
	Mal ambiente laboral	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Política de RSC basada en la norma SA 8000
	Política de Calidad	
	Política o Sistema de atención al cliente	
Empleados	Código Ético	Política de RSC basada en los diez principios del Pacto
	Plan de RSE	
	Política de RRHH	
	Política de Seguridad y Salud Laboral	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Acción social	Continuar con nuestra política en este sentido
	RSE	
Empleados	Acción social	Dar a conocer entre todos los empleados nuestra Política de RSC
	RSE	



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente	Teléfono de denuncias, quejas o sugerencias
Empleados	Buzón de sugerencias	Teléfono o email de denuncias, quejas o sugerencias
	Canales de comunicación	
	Dirección de RRHH	
	Procedimiento de gestión de incidencias	
	Protocolos de prevención del acoso y PRL	



• 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: Por el tipo de servicios y productos que contratamos en Avanza, el riesgo derivado de los proveedores es muy bajo



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: SI

Implantación: En nuestro Código ético, se describe la política que regula nuestra relación con los proveedores, indicando que se buscarán y seleccionarán únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la Ley y no pongan en peligro la reputación de la Compañía.



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: SI

Implantación: Potenciamos la compra a los proveedores transparentes, valorando más a aquellos que dispongan de certificación en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral y RSC. Sin embargo, también tratamos de



favorecer la contratación de pequeños proveedores locales, habitualmente transparentes, con los que nos une una excelente relación de confianza, y cuya contratación supone un menor impacto medio ambiental, y favorecen el desarrollo del entorno local.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 60 %

Implantación: En torno al 60% de nuestros proveedores disponen de certificaciones, ya que muchos de ellos son pequeños proveedores locales.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisado, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C3I1)

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

Respuesta: 100 %

Implantación: En Avanza siempre nos aseguramos de contratar a proveedores transparentes, dando preferencia a los proveedores comprometidos con los 10 principios del Pacto

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

Respuesta: 0


Implantación: No se ha recibido ninguna queja sobre nuestros proveedores


• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código Ético comercial	clausula en contratos con nuestro código ético



 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Prioridad de proveedores comprometidos con los principios del pacto

 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: El derecho a la negociación colectiva se reconoce de conformidad con los términos de la legislación aplicable en cada país



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: La Comunicación en nuestra Compañía se caracteriza por la fluidez y la transparencia, y la comunicación con nuestros trabajadores se establece de forma continua y diaria. En cada país existen los órganos que legalmente son exigidos (comités de empresa, de seguridad y salud).



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: SI

Implantación: Avanza mantiene una comunicación fluida con los trabajadores y Grupos Sindicales. Reconocemos al sindicato como interlocutor social y nuestras relaciones con los representantes de los trabajadores están consolidadas, siendo éstos partícipes de todas las cuestiones de interés que afecten a la compañía



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: SI

Implantación: Además de garantizar a los empleados el derecho de afiliación a la Organización Sindical de su elección, con arreglo a la legislación aplicable en cada país, en Avanza existen Comités de Empresa, tal y como queda recogido en la legislación laboral y convenios colectivos de los diferentes países con operación

¿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: En Avanza, apostamos por una comunicación multidireccional dentro de la Compañía.

Nuestro máximo valor son las personas, y por ello, nuestro objetivo es cuidar del bienestar de nuestros trabajadores.

Los trabajadores de nuestra compañía tienen a su disposición diferentes medios de comunicación por los que nos pueden hacer llegar sus opiniones o sugerencias: encuestas de clima, sistemas de evaluación del desempeño, buzón de sugerencias, correo electrónico: genteavanza@avanzasa.es etc.

Además de éstas, existen otras acciones más concretas como programas de acercamiento de directivos a los empleados "hable con el director", mesas redondas organizadas por el departamento de recursos humanos, y destinadas a tratar y debatir temas de interés para los trabajadores etc.

Todas las propuestas o sugerencias que surgen a través de estos foros, son evaluadas por el Comité de Dirección para tratar de llegar con ellas a puntos de mejora.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Política de RSE	No se han considerado para 2012



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Implantación del Plan de IGUALDAD

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo	Encuesta de Satisfacción



• 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: Nuestra Compañía prohíbe la contratación de personas para llevar a cabo actividades forzosas, respetando siempre el cumplimiento de la legislación vigente en cada país.



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: En los convenios colectivos y en los contratos de trabajo se indican claramente y por escrito las condiciones laborales, estableciendo las horas trabajadas y la remuneración, todo ello siempre conforme a la legislación vigente en cada país.



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: No disponemos de una acción concreta respecto a este principio

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)



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

Respuesta: SI

Implantación: Avanza pone a disposición de todos sus grupos de interés nuestro Código ético, basado en el respeto de los 10 principios del Pacto de las Naciones, dando prioridad en nuestras transacciones comerciales a proveedores que también estén comprometidos con los derechos humanos, y apoyen los 10 principios del Pacto.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C311)

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

Respuesta: SI

Implantación: Avanza controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales en sus operaciones, y así mismo exige el acatamiento de leyes y normas laborales a sus proveedores.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C411)


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

Respuesta: SI

Implantación: Avanza controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales en sus operaciones, y así mismo exige el acatamiento de leyes y normas laborales a sus proveedores.

Conforme a los compromisos adquiridos en virtud de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones, y a las derivadas del Código ético de la Compañía, Avanza inspira sus acciones de RSC en la norma SA8000.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Contrato de trabajo Convenio Colectivo	No se han considerado para 2012

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Incorporación clausula específica en los contratos mercantiles

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: Avanza no acepta la explotación ni el trabajo infantil en ninguna de sus acepciones, por este motivo, todas nuestras contrataciones laborales cumplen rigurosamente con esa materia



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: SI

Implantación: Este principio está recogido de forma clara en nuestro Procedimiento de Selección de Personal, en el que a pesar de que según la legislación, la edad mínima para trabajar sea de 15 años, establecemos en nuestra Compañía la preferencia de que la edad mínima de contratación sea 18 años, salvo alguna excepción, siempre respetando la edad mínima límite de 15 años establecida en la Convención 138 de la OIT.



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: SI

Implantación: En nuestro Procedimiento de Selección se establece la preferencia de contratación de menores de 18 años, salvo excepciones, respetando siempre el mínimo de 15 años. Para asegurarnos de que este principio se cumple, verificamos en cada contratación la documentación relativa a la edad



aportada por el trabajador/a. En caso de que el trabajador/a sea menor de edad, analizamos la causa que ha motivado esa contratación y la firma del contrato la realiza el padre, madre o tutor en nuestras instalaciones, de esa forma velamos por la supresión de la explotación infantil.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

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

Respuesta: SI

Implantación: Avanza da prioridad a los proveedores cuyos valores están alineados con los 10 principios del pacto.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

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

Respuesta: No

Implantación: Para el siguiente ejercicio, tenemos como objetivo crear una política de RSC basada en la norma SA 8000



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

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

Respuesta: 0

Implantación: No se han llevado a cabo verificaciones a este respecto

Número de empleados menores de 15 años, de 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

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



Respuesta: 0

Implantación: Ningún empleado de Avanza es menor de 15 años.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

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

Respuesta: 0

Implantación: No es necesario realizar verificaciones por parte del Departamento de RRHH, ya que esta verificación se realiza de forma continua, en virtud de lo establecido en nuestro Procedimiento de Selección.

• Resumen de Implantación:

🌐 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

🌐 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Política de RRHH	Continuar con estas acciones que garantizan la erradicación del trabajo infantil

🌐 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	No se han considerado para 2012

🌐 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: SI

Implantación: Desde el Área de RSC de nuestro Departamento de RRHH, velamos por el cumplimiento de la igualdad en la Compañía en todas sus vertientes.

Nuestra acción social se orienta especialmente hacia la creación de empleo para colectivos con especiales dificultades de acceso al mercado laboral, trabajando activamente para potenciar la igualdad de oportunidades.

Recientemente hemos realizado un diagnóstico de igualdad, de cara a elaborar nuestro Plan de Igualdad, que actualmente estamos a punto de finalizar



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: La Igualdad de Oportunidades es la base de nuestras Políticas de Recursos Humanos.

Avanza es una Compañía integradora que apuesta por la igualdad y la diversidad. Estamos comprometidos con una cultura de igualdad de oportunidades en la que prima por encima de todo la dignidad y el respeto hacia trabajadores, potenciales trabajadores y clientes.

Tal y como viene reflejado en nuestro Código Ético, "Avanza promueve el desarrollo personal y profesional de toda la plantilla. La retribución y promoción de los empleados/as de Avanza, está vinculada a los méritos y capacidades de cada uno/a rechazando cualquier tipo de desigualdad o discriminación por razón de sexo, raza, edad, discapacidad, creencias religiosas etc".

Actualmente, nos encontramos finalizando el "Plan de Igualdad entre hombres y mujeres", en el que para hacer efectivo el principio de igualdad, nos hemos fijado una serie de objetivos concretos y medibles que debemos alcanzar y de los que se

hará seguimiento y evaluación. Además de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, se ha designado la figura de una persona Responsable de Igualdad en la Compañía, que velará por que los preceptos contenidos en el Plan se cumplan, y será la persona de referencia a la que cualquier miembro de la Compañía puede dirigirse en caso de conocimiento de alguna situación de desigualdad en la Compañía.



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 (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: Actualmente estamos finalizando el "Plan de Igualdad" en nuestra línea de negocio de Telemarketing, plan, que posteriormente se hará extensible a la línea de Outsourcing y al resto de países. Además de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, se ha designado la figura de una persona Responsable de Igualdad en la Compañía, que velará por que los preceptos contenidos en el Plan se cumplan, y será la persona de referencia a la que cualquier miembro de la Compañía puede dirigirse en caso de conocimiento de alguna situación de desigualdad en la Compañía. También tenemos en marcha un proyecto junto con la entidad Semilla, basado en el programa de inserción laboral de Incorpora, el programa "Avanza Incorpora", cuyo objetivo es la integración laboral de colectivos con especiales dificultades para el acceso al mercado laboral.



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, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0,17 %

Directivos mujeres: 15 %

Directivos hombres: 85 %

Mujeres: 70 %

Hombres: 30 %

Mayores de 45 años: 13 %

Menores de 30 años: 33 %

Empleados no nacionales: 30 %

Empleados con contrato fijo: 35 %

Implantación: En todos los países más de la mitad de la plantilla está compuesta por mujeres.



Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: La composición de los órganos directivos se puede ver en la Web de la Compañía, y el organigrama de la Compañía en nuestro apartado de calidad.

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

¿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? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Hemos elaborado de forma conjunta, en el marco de la comisión de igualdad, un protocolo de actuación por acoso sexual y por razón de sexo.

Se ha creado la figura los "asesores confidenciales" en cada Centro de Trabajo, para que los trabajadores/as que hayan sido víctimas o hayan presenciado una situación de acoso, puedan denunciarlo anónimamente. Además, se ha creado la figura del responsable de igualdad, cuya misión será velar por que se cumpla la igualdad y no exista discriminación en la compañía. A disposición de los trabajadores, se pondrá también un correo electrónico de la persona responsable de igualdad para que cualquier trabajador/a que haya visto vulnerado su derecho a la igualdad, pueda denunciarlo.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)


Respuesta: 5


Implantación: Durante el años 2011 tuvimos 5 casos, todos ellos fueron resueltos y tramitados.


Objetivos: Nuestro objetivos es erradicar cualquier tipo de acoso.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Discriminación de género Discriminación por raza Incumplimiento de la Ley LISMI	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Plan de Igualdad	Finalización Plan de Igualdad y extensión a otras líneas de negocio y países

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Diagnóstico de igualdad Formación LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI Medidas de género Plan de Carreras Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Finalización y puesta en marcha del proyecto Avanza Incorpora

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet Otros Web	No se han considerado



• 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 (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha llevado a cabo una identificación y valoración de los aspectos medioambientales sobre los que nuestra actividad tiene impacto, detectando aquellos que están relacionados con el consumo de recursos, fundamentalmente agua, electricidad y papel, la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases causantes de efecto invernadero, ya sean derivadas de nuestro consumo eléctrico o de los desplazamientos que realizamos por motivo de trabajo.

Para tratar de paliar estos impactos nos esforzamos por prevenir la contaminación y minimizar en lo posible el potencial impacto ambiental que generamos. Nos hemos marcado tres objetivos:

- 1.- La búsqueda de la eficiencia energética
- 2.- Consumo responsable
- 3.- Concienciación y comunicación

Para cumplir con nuestro objetivo número 1: "búsqueda de la eficiencia energética", tratamos en la medida de lo posible, de trabajar con Compañías energéticas que nos proporcionen energía 100% renovable, como ya se ha hecho en nuestro edificio de Unitono de Madrid, y cuya política iremos ampliando a todos los Centros de Trabajo en los que sea posible. Como resultado de esto hemos recibido un Certificado de Energía Verde.

Para conseguir el segundo y tercer objetivo "Consumo Responsable" y "Concienciación y Comunicación" realizamos a través de nuestros tablones solidarios campañas de concienciación entre nuestros trabajadores.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

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 (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: - Contratación siempre que sea posible, de servicios energéticos a empresas que suministren el energías renovables

- Uso de grifería monomando y cisternas de doble descarga
- Temporizador para ahorro de agua
- Reducción de los desplazamientos entre centros: uso de videoconferencia
- Apagado de ordenadores tras las jornadas laborales
- Separación de residuos. Papeleras co0n clasificación de residuos
- Reciclaje de material: toner, papel...
- Uso controlado del papel
- En nuestros tablones solidarios hacemos una labor de concienciación de nuestros empleados sobre la necesidad de hacer uso de un consumo responsable.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:


Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C211)


Respuesta: 0,05 %


Implantación: Por nuestro tipo de actividad no se destina un presupuesto elevado a a campañas de sensibilización y formación medioambiental.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Sensibilización en materia medioambiental	Continuar con el desarrollo de nuestra política 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 ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha llevado a cabo una identificación y valoración de los aspectos medioambientales sobre los que nuestra actividad tiene impacto, detectando aquellos que están relacionados con el consumo de recursos, fundamentalmente agua, electricidad y papel, la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases causantes de efecto invernadero, ya sean derivadas de nuestro consumo eléctrico o de los desplazamientos que realizamos por motivo de trabajo.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: No

Implantación: Actualmente no disponemos de una política medioambiental por escrito, aunque es uno de nuestros objetivos para el próximo ejercicio



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: Nuestras acciones se centran en tres objetivos:

1.- La búsqueda de la eficiencia energética

2.-Consumo responsable

3.- Concienciación y comunicación

Para cumplir con nuestro objetivo número 1: "búsqueda de la eficiencia energética", tratamos en la medida de lo posible, de trabajar con Compañías energéticas que nos proporcionen energía 100% renovable, como ya se ha hecho en nuestro edificio de Unitono de Madrid, y cuya política iremos ampliando a todos los Centros de Trabajo en los que sea posible. Como resultado de ésto hemos recibido un Certificado de Energía Verde.

Para conseguir el segundo y tercer objetivo "Consumo Responsable" y "Concienciación y Comunicación" realizamos a través de nuestros tabloneros solidarios campañas de concienciación entre nuestros trabajadores.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Desde el área de RSC del Departamento de RRHH, se vela por el cumplimiento de los objetivos medioambientales que son los siguientes:

- Contratación siempre que sea posible, de servicios energéticos a empresas que suministren energías renovables
- Uso de grifería monomando y cisternas de doble descarga
- Temporizador para ahorro de agua
- Reducción de los desplazamientos entre centros: uso de videoconferencia
- Apagado de ordenadores tras las jornadas laborales
- Separación de residuos. Papeleras con clasificación de residuos
- Reciclaje de material: toner, papel...
- Uso controlado del papel
- En nuestros tabloneros solidarios hacemos una labor de concienciación de nuestros empleados sobre la necesidad de hacer uso de un consumo responsable.

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: 3 %

Implantación: Dato orientativo

Objetivos: Política medioambiental integrada en la RSC

• Resumen de Implantación:



Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Falta de conocimiento del uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	No tenemos política	Creación de una Política Medioambiental

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Estas acciones quedarán reflejadas en nuestra política mediomabiental

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Otros	Creación de política medioambiental



• 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: Uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos:

Uso de videoconferencias, disminuyendo así el número de desplazamientos entre centros, programación de impresoras para reducir el consumo de papel, búsqueda de proveedores energéticos que suministren energías renovables...



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: 0

Implantación: No se dispone de la cifra

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: Por nuestro tipo de actividad, no es necesario llevar a cabo un porcentaje elevado de inversión financiera en medio ambiente

• Resumen de Implantación:

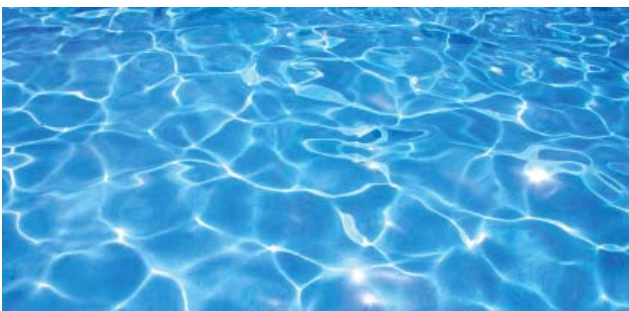


Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	No se han considerado para 2012

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: Análisis en todos nuestros Centros de Trabajo, para comprobar que no se lleven a cabo posibles prácticas fraudulentas mediante mecanismos de control y supervisión.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Esta política viene definida en nuestro Código ético:

(Ver nuestros principios y la ética en nuestras realaciones)

[Descargar el documento adjunto](#) 

¿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: SI

Implantación: Los gastos empresariales son controlados por el Departamento financiero.
En cuanto a los trabajadores, según lo establecido en nuestro Código ético: "Todos aquellos trabajadores/as de Avanza que participen en procesos de selección de proveedores, tienen la obligación de ser imparciales y objetivos a la hora de decantarse por uno u otro proveedor, aplicando criterios de calidad, rentabilidad y servicio y no aceptando comisiones, ni

criterios personales a la hora de decantarse por uno u otro proveedor"



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: SI

Implantación: El Código Ético se ha dado a conocer a través de reuniones de los directores y mandos intermedios con sus equipos, y se ha reforzado a través de Canales de Comunicación Interna. El Código ético, se encuentra colgado en nuestra Web, a disposición de todos nuestros grupos de interés



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: 100

Empleados: 100

Implantación: A parte de informar a todos los equipos, el Código ético de la Compañía está publicado en nuestra Web a disposición de todos nuestros grupos de interés.

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

Respuesta: SI

Implantación: Como se pone de manifiesto en nuestro Código ético, uno de nuestros principios fundamentales es la honestidad e Integridad. Consideramos esos valores esenciales en cualquier relación. Actuamos de forma ética, honrada y de buena fe, respetando la legalidad en todas nuestras actividades.

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

Respuesta: SI

Implantación: Ante la detección de cualquier actividad fraudulenta cometida o que esté beneficiando a alguno de nuestros empleados en el desarrollo de su actividad profesional en Avanza, se informará a los Departamentos de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, aportando la documentación probatoria oportuna, y estos departamentos comienzan así un proceso de investigación de los hechos. Para el próximo ejercicio se prevé poner a disposición de los trabajadores, un correo electrónico anónimo y confidencial para que se lleve a cabo este tipo de denuncias.

• Resumen de Implantación:

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

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	No se han considerado
Empleados	Código Ético	No se han considerado para 2012

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	No se han determinado para 2012
Empleados	Difusión de la política	No se han determinados para 2012

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Otros	No se han determinados para 2012
Empleados	Otros	correo electrónico anónimo y confidencial de denuncias



• 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?	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

20	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	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)	
27	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
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C2I1	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	
P1C2I2	¿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
P1C1I1	¿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	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
P1C5I1 - C	Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P1C5I2 - C	Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma	
P1C6I1 - C	Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas	HR2
PRINCIPIO 2		
P2C2I1	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	
P2C3I2	¿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
P2C1I1	¿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	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
P2C3I1	Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisado, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad	HR10
PRINCIPIO 3		
P3C3I2	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C2I1	¿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
P3C1I1	¿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	
P3C2I2	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C3I1	¿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	
PRINCIPIO 4		
P4C2I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C2I2	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
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P4C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala	
P4C3I2 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso	
P4C3I1 - B	Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores	
P4C4I1 - C	Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
PRINCIPIO 5		
P5C2I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C2I2	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
P5C1I1	¿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	
P5C3I2 - B	Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil	
P5C4I1 - C	Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento
P5C3I1 - C	Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores	
P5C4I2	Número de empleados menores de 15 años, de 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda	
P5C4I3 - C	Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	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	
P6C2I3	¿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
P6C1I1	¿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	
P6C2I1	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, genero, edad y otros indicadores de diversidad	LA13



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	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, genero, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿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
P7C2I2	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	
P7C2I1	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿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	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿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	
P9C2I1	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	
P9C2I2	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	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	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	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿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?	
P10C1I1	¿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	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C2I1	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	
P10C4I1	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C6I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12