



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

Corporación Empresarial ONCE, S.A.
(CEOSA)



• Carta de Renovación del compromiso

Corporación Empresarial Once (CEOSA)

Revisión de las actuaciones de CEOSA en relación a los Principios del Pacto Mundial. Año 2012

Carta del Presidente

Desde su constitución en 1993, el objetivo esencial y elemento diferencial de Corporación Empresarial ONCE (CEOSA) ha sido su implicación con la sociedad y su desarrollo, que se ha materializado de forma especial trabajando a favor de la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad, a través de la generación de empleo y la gestión de servicios y productos para todos, así como actuando de forma correcta, ética y eficiente con todos los grupos de interés con los que, directa o indirectamente, se relaciona, tomando en consideración de manera equilibrada todas las dimensiones de su actividad, tanto la económica, como la humana, la social y la ambiental.

CEOSA es un Grupo comprometido con el desarrollo sostenible que sirve a la sociedad de forma eficiente y éticamente responsable, como parte de su compromiso con el progreso económico y social de nuestro entorno.

Incluso en un momento como el actual, caracterizado por un entorno complejo y difícil para la economía española mantiene esta estrategia como parte de su cultura corporativa.

En materia de responsabilidad corporativa en el ejercicio 2011 se ha creado la Dirección Corporativa de Alianzas, R S C y Sinergias para la vertebración e impulso de los proyectos de este ámbito, y se ha difundido el Código Ético de Conducta para directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo.

El Código ético de Conducta formaliza los principios éticos que orientan el funcionamiento de la Corporación Empresarial Once y que forman parte de su cultura; la Integridad, Profesionalidad y el Respeto por las Personas y el Entorno.

Dichos valores son la comunicación, solidaridad, confidencialidad, equidad, confianza, honestidad, humildad, respeto, compromiso, profesionalidad y responsabilidad. Para cada uno de ellos, el Código Ético contempla su significado, junto a unas orientaciones sobre las acciones deseables para la consecución de cada valor.

Uno de los retos que afronta CEOSA es convertirse en una organización de referencia en el ámbito de la Sostenibilidad y la Responsabilidad Corporativa, impulsando programas de actuación que cumplan las expectativas de sus grupos de interés. En este sentido CEOSA viene desarrollando iniciativas que



respetan los compromisos del Pacto Mundial para la preservación del medio ambiente y la defensa de los Derechos Humanos e impulsa proyectos para mejorar la vida de las personas con discapacidad y sus familias, donde aporta de forma decidida su experiencia y esfuerzo para la creación de empleo de calidad y la gestión de productos, servicios y actividades teniendo en cuenta los aspectos sociales y la diversidad.

Por ello creemos que es importante seguir trabajando año tras año con este objetivo de forma decidida y firme.

Alberto Durán López

Presidente



Información general

Perfil de la entidad: Corporación Empresarial ONCE, S.A. (CEOSA)

- *Dirección:* C/ Pechuán, 1
- *Dirección web:* www.ceosa.org
- *Alto cargo:* Alberto Durán López, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 22/02/2011
- *Número de empleados:* 18361
- *Sector:* Servicios profesionales
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* La Corporación Empresarial ONCE a través de sus empresas está presente en los sectores inmobiliario, turístico, alimentario, asegurador, mobiliario urbano, servicios a empresas, y socio-sanitario.
- *Ventas / Ingresos:* 438.899.444 euros
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* 3.790.021 euros. Subvenciones recibidas básicamente por la creación de empleo para personas con algún tipo de discapacidad.
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Movimiento Asociativo, Administración Pública, So,ciedad
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* Ceosa entiende como grupos de interés aquellas personas o grupos de personas que afectan o son afectadas por su actividad empresarial, o que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la credibilidad, confianza y reputación de la organización
- *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
- *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
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* CEOSA ha definido como aspectos relevantes aquéllos que influyen las decisiones de los grupos de interés y que ha considerado como indicadores importantes a la hora de reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de la organización
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Canales internos de comunicación
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* • Premio GEBTA (Guild of European Business Travel Agency) a la iniciativa empresarial. La Asociación de agencias y empresas turísticas corporativas, ha reconocido la labor de integración social y de eliminación de barreras y promoción de la Accesibilidad para personas con discapacidad en el trabajo que lleva a cabo CEOSA a través de Confortel



y viajes 2000. • Certificación de las normas de accesibilidad universal UNE 170001 para hoteles de la cadena Confortel. • Pilsa Alentis recibe el primer premio a la trayectoria empresarial, otorgada en la VI Edición de los Premios Nacionales de Limpieza. Diciembre 2011. • Alentis Marca de Madrid Excelente. Noviembre 2011. • Grupo Alentis certificación OHSAS 18001 en Seguridad y Salud en el Trabajo. • Subvención de I+D+I del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales a PRIMUR: Mejora en la seguridad del movimiento de laterales extensibles motorizados de quioscos para prensa y otros usos.

• *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 incorporación de las sugerencias de los Grupos de Interés en la estrategia y toma de decisiones se realiza mediante reuniones con los principales grupos de interés, en las cuales se examinan atentamente las sugerencias realizadas. Una vez analizados los impactos económicos, sociales y/o ambientales de su integración en la estrategia de la empresa, se procederá a su implantación, en el caso de que el resultado del análisis sea favorable para la estrategia y sostenibilidad de la organización.

• *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Anónima ([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) En las diferentes reuniones del comité Directivo se contemplan una batería de indicadores relacionados con el desempeño económico, social y ambiental de la organización.

• *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:* Las decisiones relacionadas con la RSE se toman a nivel de Comité Directivo, ostentando la presidencia del mismo, siempre que se encuentre presente, el Presidente ejecutivo.

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) Las acciones que Ceosa lleva a cabo en relación con los objetivos de desarrollo del milenio son entre otras: • Promover la igualdad de género, • Fomentar la inclusión social de las personas con mayores dificultades • Favorecer el sustento del medio ambiente incorporando principios de desarrollo sostenible. • Colaborar con organizaciones del tercer sector (Caritas, Cruz Roja, etc.)

Más información

• *Notas:* Ver página web

• *Dirección web:* <http://www.ceosa.org>

• *Implantación otros Grupos de Interés:* Ver informe de progreso.



- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 31 de octubre de 2012
- *Responsable:* Carmen Serrano Madrigal; Arancha Sáiz Sagredo
- *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.



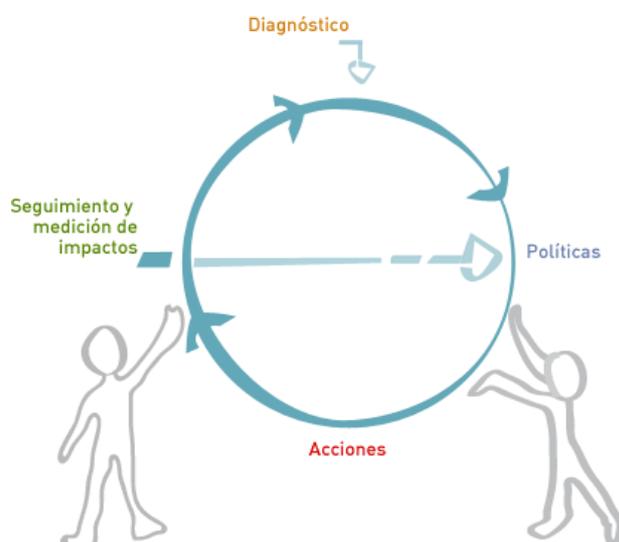
ACCIONES

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 Corporación Empresarial Once (CEOSA) lleva a cabo su actividad respetando los Derechos Humanos, que son objeto de vigilancia permanente por parte del máximo órgano ejecutivo. Además, tanto la gestión diaria como la estratégica de las diferentes empresas que la componen, tienen como base el respeto a los derechos humanos. Dada la actividad que se desarrolla en las empresas de CEOSA, no se tiene conocimiento de riesgos que puedan dar lugar a la vulneración de los Derechos Humanos.

La totalidad de las actividades de CEOSA se desarrollan en el territorio español y para cualquier aspecto relacionado con los derechos fundamentales y los derechos de los trabajadores, la empresa se rige por la legislación española. Además, los empleados de CEOSA y sus empresas están cubiertos por los diferentes convenios según el sector de actividad.



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: En Ceosa existe el código ético de conducta para directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo, así como diferentes políticas que contemplan el respeto y la protección de los Derechos Humanos. Todos los empleados están informados/formados y por tanto obligados a conocer y respetar, en la práctica de su actividad profesional, los principios éticos de conducta a los que, desde su incorporación en la Organización, están vinculados.



El Código ético de conducta formaliza los principios éticos que orientan el funcionamiento de la Corporación Empresarial Once y que forman parte de su cultura; la Integridad, Profesionalidad y el Respeto por las Personas y el Entorno.

Dichos valores son la comunicación, solidaridad, confidencialidad, equidad, confianza, honestidad, humildad, respeto, compromiso, profesionalidad y responsabilidad. Para cada uno de ellos, el Código Ético contempla su significado, junto a unas orientaciones sobre las acciones deseables para la consecución de cada valor.

La política integrada de calidad y ambiental formaliza e impulsa el compromiso con la calidad, y la preservación del medio ambiente. Los empleados del Grupo deben conocer y asumir dicha política y actuar en todo momento de acuerdo con los principios de excelencia, respeto y sostenibilidad que inspira.

La política de prevención de riesgos laborales establece los principios para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo de nuestros trabajadores, a través de su implicación y compromiso.

La política de recursos humanos promueve el respeto de los derechos humanos y laborales de los trabajadores de forma ética y responsable en todas las empresas del grupo.

Objetivos:

- Incrementar los medios a través de los cuales se difunden las políticas hasta alcanzar el 100% de nuestros socios de negocio y demás grupos de interés.
- Redacción y difusión de un código de conducta para todos los empleados.



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 (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha creado la Dirección Corporativa de Alianzas RSC y Sinergias para la vertebración e impulso de los distintos programas de este ámbito, Y SE HA formalizado LA ADHESIÓN AL Pacto Mundial de Naciones Unidas poniendo de manifiesto el compromiso de CEOSA con el cumplimiento de sus 10 principios fundamentales en el ámbito de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Se ha comunicado y difundido el Código ético de manera individualizada, entregándose un ejemplar a cada trabajador con un acuse de recibo que garantiza el conocimiento y aceptación del mismo.

Se ha profundizado en la relación con los clientes proveedores y empresas colaboradoras y se ha trabajado en la elaboración de un modelo de documento de compromiso ético a suscribir entre la Corporación y sus principales proveedores. En él se recogen principios medioambientales y sociales, en concordancia con los compromisos asumidos por la Corporación con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Mediante la firma de este documento el Grupo pretende formalizar sus compromisos sociales y dar un primer paso para fomentar entre sus proveedores iniciativas y pautas de conducta encaminadas al respeto de los derechos humanos, de los derechos laborales y del Medio Ambiente.



En materia de prevención de riesgos laborales CEOSA ha continuado su labor a favor de una cultura preventiva. A lo largo del 2011 se ha trabajado en la negociación para todo el grupo de un único proveedor, en este caso, el servicio de prevención Fremap, lo que permitirá a través de la creación de sinergias, mejorar la calidad de la prestación del servicio y una solución más eficiente de las necesidades del Grupo en este ámbito.

Confortel ha firmado sendos convenios de colaboración con la Fundación Tutelar Los Molinos y la Fundación Manantial, para la incorporación de personas en riesgo de exclusión social.

Asimismo, participa en la Fundación Cehat, acuerdo por el cual incorpora en prácticas a alumnos con discapacidad.

El Grupo Alentis ha firmado un convenio con la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) para crear la que será la primera Cátedra de Accesibilidad a los medios de transporte, con la finalidad de promocionar y desarrollar iniciativas que faciliten el uso de los medios de transporte a las personas con movilidad reducida y la necesaria sensibilización de los agentes sociales.

Continuando en el ámbito de la accesibilidad hay que subrayar que se han obtenido 5 nuevas certificaciones de acuerdo a los criterios de la norma de accesibilidad Universal ISO 17001-2000. Confortel hoteles suma así 15 hoteles con esta distinción y mantiene el liderazgo en sector turístico en materia de accesibilidad.

Objetivos: Incrementar las acciones encaminadas a apoyar iniciativas que favorezcan la inserción social de los colectivos menos favorecidos.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: El Presidente ejecutivo con el Comité de Dirección de la organización, es el encargado de revisar anualmente la situación de la compañía recibiendo información de todos los estamentos de la organización canalizados a través de los datos aportados por la Dirección Corporativa de Alianzas RSC y Sinergias, el análisis de las diferentes incidencias que pudieran surgir y la evolución de los diferentes indicadores de los procesos internos. A partir de esta información se planifican las acciones estratégicas del año siguiente.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: La aplicación de los principios de la política de calidad en la práctica se realiza a través de los sistemas de gestión de cada empresa. El 96,8% de los trabajadores del grupo desarrollan sus actividades en empresas



cuyos sistemas de gestión se encuentran certificados externamente siguiendo la norma ISO 9001 para la gestión y mejora continua de la calidad de los procesos. El porcentaje no certificado está en fase de implantación del mismo.

Objetivos: Incrementar las acciones de difusión y la participación de los grupos de interés.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El Departamento de Auditoría interna, es el órgano de la compañía que tiene entre sus responsabilidades supervisar el cumplimiento de los compromisos. Esta supervisión se realiza periódicamente a lo largo del año y analiza el grado de cumplimiento de estas políticas y define con las diferentes direcciones las acciones correctivas a implementar en caso de desviación.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Como ya se ha expuesto anteriormente todos los empleados están informados/formados y por tanto obligados a conocer y respetar, en la práctica de su actividad profesional, los principios ético de conducta a los que, desde su incorporación en la organización, están vinculados.

La información se articula a través de las siguientes herramientas: comunicación directa en la bienvenida a la empresa, manual de acogida, notas informativas, newsletter (Canal Ceosa), intranet corporativa, página web y otras publicaciones.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

* 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: En el ejercicio 2011 CEOSA no ha tenido conocimiento de incumplimientos de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a impactos de productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, ni con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

En el ejercicio 2011 no ha habido demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares.

En el ejercicio 2001 no se tiene constancia de incumplimientos sobre información y etiquetado de productos.

• Resumen de Implantación:

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

 Políticas				
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos	
Clientes	Política de Calidad		Ninguno	
Empleados	Código Ético			Redacción y difusión de un código de conducta para todos los empleados.
	Política de RRHH Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión			
Proveedores	Política de Calidad Política de Compras			Definir código de conducta de proveedores.

 Acciones				
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos	
Clientes	Acción social		Elaboración de Memoria de RSE	
	RSE			
Empleados	Acción social			Encuestas de clima laboral. Equipo de voluntariado.
	RSE			
Proveedores	RSE		Difundir el documento de compromiso ético.	

Seguimiento				
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos	
Clientes	Encuestas		Mantener tendencias positivas en satisfacción y mejorar en las menos favorables.	
	Procedimiento de gestión de incidencias			
	Servicios de atención al cliente			
Teléfono de denuncias/quejas				
Empleados	Buzón de sugerencias			Analizar las sugerencias aportadas.
	Canales de comunicación			
	Comisión interna de control o Comité Ético			
	Dirección de RRHH			
	Protocolos de prevención del acoso y PRL			
Proveedores	Encuestas y cuestionarios		Aumentar el % de proveedores homologados.	
	Evaluación Departamento de compras			
	Sistema de clasificación de proveedores			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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: Las empresas de CEOSA trabajan en colaboración con proveedores y subcontratistas establecidos en España. Consideran que todos ellos cumplen la normativa laboral estatal y por lo tanto respetan los DDHH.



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: Ceosa cuenta con políticas que afectan a toda la organización en relación con la elección de proveedores y subcontratistas, además, posee un departamento centralizado de compras en cada una de sus empresas, que se ocupa de controlar que los proveedores cumplan los criterios establecidos de calidad y responsabilidad. En caso de que se detecten problemas o incumplimientos por parte del proveedor, el departamento de compras correspondiente toma las medidas adecuadas.

Todas las empresas de Ceosa mantienen procesos transparentes objetivos e imparciales con los suministradores de productos y servicios. Priorizando las relaciones con aquellos proveedores que incorporan criterios de Responsabilidad Social en su gestión, colaborando con ellos y coordinando actuaciones conjuntas para asegurar su alineamiento con la política de implicación social de la Corporación, la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes.

En esta línea, en el procedimiento de selección, homologación y evaluación de proveedores, además de contemplar criterios económicos, de calidad, de medio ambiente o de prevención de riesgos, se incentiva la contratación con proveedores responsables con la discapacidad.



Asimismo, se remite un cuestionario a los Proveedores solicitándoles información sobre diferentes aspectos de su gestión (certificación en Calidad, respeto al medio ambiental, acciones socialmente responsables, ...), requiriéndoles remitan acreditación de algunos de éstos. Estos aspectos son tomados en cuenta a la hora de la evaluación y posterior selección.



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: CEOSA ha definido un documento de compromiso ético a exigir, a partir del 2012, a empresas y personas proveedoras, de acuerdo con los principios del Pacto Mundial que se incorporará como documento anexo a los contratos que regulan el proceso de compra.

Objetivos: Mejorar los procesos de evaluación de proveedores y asegurar su compromiso con las políticas de la empresa.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 30 %

Implantación: Un 30% de los proveedores disponen como mínimo de certificaciones de calidad, asimismo también son muy valoradas otro tipo de certificaciones que permitan a los proveedores cumplir también con los principios de responsabilidad social.

Objetivos: En 2012 CEOSA se propone incrementar el porcentaje de los proveedores que responden a la encuesta de evaluación.

Difundir para su aceptación y firma el documento de compromiso ético a toda la cartera de proveedores del grupo.

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

Respuesta: 0

Implantación: las quejas son gestionadas conforme a lo establecido en nuestros procesos de evaluación y seguimiento de proveedores. La mayoría de ellas son dedido a incumplimientos de condiciones contractuales tales como plazos de entrega, productos suministrados.

No se han registrado quejas y consultas relativas al incumplimiento de los derechos humanos de los proveedores que trabajan con CEOSA.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Política de Calidad Política de Compras		Ampliar el número de proveedores sobre los que se aplican estos controles.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Firma del compromiso ético.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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: No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. CEOSA se asegura que los trabajadores puedan ejercer su derecho a estar sindicados y representados, poniendo los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a la normativa vigente.

El 100% del personal está amparado por convenios colectivos, en función de la actividad que desarrollen.



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: El aptdo. 5 del artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores establece expresamente que los representantes legales de los trabajadores tendrán derecho a ser informados y consultados sobre todas las decisiones de la empresa que pudieran provocar cambios relevantes en cuanto a la organización del trabajo y a los contratos de trabajo en la empresa. Igualmente a ser informado y consultado sobre la adopción de eventuales medidas preventivas en caso de riesgo para el empleo.

CEOSA cumple estrictamente con todas las obligaciones legales recogidas en el Estatuto de los Trabajadores sobre información, consulta y, en su caso, negociación con sus empleados.

Adicionalmente CEOSA informa de cambios en la organización a través de sus canales habituales (Reuniones Informativas de la Dirección con los trabajadores, notas informativas, mensajes a través de Email, etc..).

Asimismo, La Dirección de RRHH está abierta a cualquier duda, consulta o sugerencias.



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 (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha puesto en marcha la creación de un portal del empleado como canal de información bidireccional en el que los trabajadores podrán aportar todas sus sugerencias y opiniones, y a la vez encontrarán información de su organización (recursos humanos, financiera, comunicación...)



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 (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: Las Direcciones de RRHH de las empresas de CEOSA, realizan este tipo de seguimientos a través de las funciones de relaciones laborales y llevan a cabo cualquier acción que consideren necesaria, garantizando la representación de los trabajadores.

¿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 (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: CEOSA pone a disposición de todos los trabajadores sus canales de comunicación habituales. Los trabajadores pueden realizar sugerencias, dar opiniones, hacer patentes sus críticas. Toda la estructura de RRHH tanto en el Centro Corporativo como en las empresas y las delegaciones donde el Grupo está presente, tiene entre sus funciones atender este tipo de situaciones.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código de Conducta		Elaboración de código de conducta de empleados.
	Convenio Colectivo		
	Política de RRHH		

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Buzon de sugerencia. Encuesta de clima laboral.
	RSE		

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Evaluaciones anuales		Incrementar la participación de los empleados.
	Reuniones de equipo		

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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: SI

Implantación: Dada la actividad desarrollada por las empresas de CEOSA, no se tiene conocimiento de riesgos que puedan dar lugar a episodios de trabajo forzado.



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: Los empleados de CEOSA están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica en cada caso.

En los contratos de los profesionales se especifican las condiciones de trabajo, que incluyen horas, remuneración, etc.

Todas las personas que trabajan en CEOSA son reconocidas y remuneradas adecuadamente en función de su nivel de responsabilidad y del grado de desempeño de su puesto de trabajo, así como por su trayectoria profesional.

En relación a la seguridad en el trabajo, existe en cada empresa del grupo un departamento específico sobre Prevención de Riesgos Laborales que, siguiendo la legislación vigente, vela por la seguridad y salud en el trabajo de los empleados de la ORGANIZACIÓN.

En esta línea el 96,2% de los trabajadores del grupo llevan a cabo sus actividades en empresas que están certificadas de acuerdo a la norma OHSAS 18.001.



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 (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: Elaboración de un plan para la consecución del certificado de empresa familiarmente responsable (EFR) como modelo orientado a la mejora continua, en el que se da un gran valor a la calidad de vida del capital humano. Con esta certificación CEOSA se propone profundizar en la mejora de la gestión de personas, sus necesidades familiares, la mejora en la cultura, así como en la forma de afrontar la dirección.

CEOSA cuenta con determinadas medidas con el fin de mejorar la calidad de vida y la conciliación. Tales medidas son, entre otros,

- Flexibilidad en la hora de entrada y salida
- Jornada intensiva en el periodo estival, navidad y semana santa, coincidiendo con las vacaciones escolares
- Jornada intensiva los viernes
- Para el personal de operativa las medidas de conciliación se estudian de forma individualizada teniendo como premisa de partida la garantía de la prestación del servicio

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Política de RRHH PRL		Ninguno

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Certificado de EFR. Certificación en OHSAS en aquellas empresas que no lo tienen



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: Progreso adecuadamente Progreso difícil de analizar Con potencial de mejora



• 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: Dado el tipo de actividades llevadas a cabo por LAS EMPRESAS DE CEOSA, esta ORGANIZACIÓN no toma en consideración como factor de riesgo la explotación de 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: SI

Implantación: CEOSA y sus filiales cumplen con la legalidad vigente en todo el territorio nacional, además de con los Convenios Colectivos de referencia en cada caso.

Asimismo, todos los profesionales de Ceosa responsables de la selección y contratación asume como principio la no contratación de menores de 18 años.



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: Confortel ha formalizado un convenio con la asociación de niños contra el cáncer. Por medio del acuerdo se facilitan habitaciones a precios favorables para largas estancias de familias que tienen que desplazarse de sus

hogares para seguir un tratamiento.

Objetivos: Toda compra realizada a través de los Departamentos de compras de las empresas de CEOSA llevará asociada, a través de la firma del documento de compromiso ético de proveedores, la componente de respeto a los Derechos Humanos, rechazo del empleo de mano de obra infantil así como la erradicación de todo tipo de discriminación y trabajo forzoso entre otros.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Normativa vigente		Ninguno

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Ninguno

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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: CEOSA cuenta con una descripción de todos los puestos de trabajo de la organización con su nivel de competencias. Este modelo se materializa en los procesos de selección, evaluación del desempeño y el diseño de planes formativos.

La descripción de los puestos de trabajo se realiza bajo parámetros objetivos en los que no cabe ningún tipo de discriminación. Paralelamente, CEOSA promueve la integración de personas CON CAPACIDADES DIFERENTES, de manera que desaparece cualquier discriminación de entrada por causa de discapacidad.

La Dirección corporativa de RRHH, además, se encarga de desarrollar acciones y planes encaminados a asegurar la igualdad de oportunidades para todos los empleados de la organización.

En CEOSA, las únicas diferencias se dan en función de la capacidad, de la experiencia y del valor que aporta cada empleado a la organización.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Ceosa, en sus políticas de grupo defiende y promueve la protección de los derechos humanos y laborales, y la igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo.

En este sentido toma decisiones de empleo en base al mérito de cada trabajador. La política de la compañía prohíbe la discriminación ilegal basada en raza, color, sexo, religión, estado civil, edad, origen nacional, ascendencia, etc...



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: Se ha continuado el seguimiento de los planes de igualdad implantados en el ejercicio anterior y se ha comenzado a trabajar en los planes de igualdad de aquellas empresas que no tienen obligación legal, como muestra del compromiso de la Corporación Empresarial ONCE y sus empresas con la igualdad de oportunidades. Fruto de este compromiso ha sido la creación de la "Comisión Corporativa de Igualdad":

Misión: Establecer las bases de actuación para, además de dar respuesta al cumplimiento de la legislación vigente en materia de Igualdad (LO 3/2007), avanzar en la consecución y aceptación como cultura corporativa del principio de Igualdad con el compromiso explícito de reconocerlo como principio básico y transversal para todas las empresas que integran CEOSA.

Objetivos generales.

- Introducir el principio de Igualdad como objetivo a lograr dentro de las políticas de las empresas que constituyen nuestra Organización y en particular en las referidas a la gestión de Recursos Humanos.
- Consolidar la Igualdad como valor fundamental dentro de nuestra cultura corporativa incluyéndola dentro de la R.S.E.
- Impulsar la puesta en marcha de todas aquellas políticas y acciones necesarias para promover y garantizar la Igualdad de Oportunidades para los hombres y mujeres de nuestra Organización.

Confortel ha presentado el libro "Turismo y género", una edición en la que se ha participado con el capítulo "el enfoque de género en las cadenas hoteleras: el caso de Confortel". El libro valora el papel de la mujer dentro del sector turístico, abordando el tema del género, primero en las empresas y después en el turismo y general, resaltando específicamente las carencias y los retos que el turismo aún mantiene en este aspecto.

En otro orden de cosas relacionadas con la no discriminación, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Viajes 2000 ha puesto en marcha un Centro Especial de Empleo entrando a formar parte de la Asociación Agrupación de empresas de Innovación de Turismo Accesible, ha creado 38 nuevos destinos accesibles para personas con todo tipo de discapacidades.
- Revitass ha desarrollado importantes acciones formativas encaminadas a promocionar el autoempleo de fisioterapeutas ciegos y deficientes visuales.
- Se han establecido las negociaciones para la firma en el 2012 del Convenio entre Alentis y FSC Inserta que permitirá la incorporación de más de 1000 personas con discapacidad en un periodo de tres años.



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 (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 0,19 %

Directivos mujeres: 11,76 %

Directivos hombres: 88,24 %

Mujeres: 63,26 %

Hombres: 36,74 %

Mayores de 45 años: 62,6 %

Menores de 30 años: 12,76 %

Empleados no nacionales: 6,38 %

Empleados con contrato fijo: 82,8 %

Implantación: Dentro de la página web de CEOSA www.ceosa.org (en su apartado equipo directivo) se encuentra publicada la composición del Comité de Dirección (personas y cargos).

Por otro lado, dentro de la Memoria ANUAL también se incluye la composición del máximo órgano de gobierno y asimismo, en ella, aparecen varios indicadores de empleo e igualdad que muestran la composición de los empleados según sexo, edad, categoría, tipo de contrato.

El dato de Mayores de 45 años, se refiere a mayores de 41 años (actualmente no disponemos de datos para el intervalo exacto de mayores de 45 años en nuestros sistemas).

Los % porcentajes de personas con discapacidad se distribuyen de la siguiente forma: 0,04 directivos, 2,94 directivos mujeres, 17,65 directivos hombres, 5,53 mujeres, 4,40 hombres, 6,89 mayores de 41 años, 0,69 menores de 30 años, 0,24 empleados no nacionales, 7,61 empleados con contrato fijo y 2,32 empleados con contrato temporal.

Objetivos: Desde Recursos Humanos y otras áreas de la organización se seguirá trabajando en medidas que mejoren y apoyen la igualdad en el empleo, así como la inserción de los colectivos más desfavorecidos.

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: Esta información esta recogida en la Memoria Anual que CEOSA elabora.

¿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: Todas las empresas de CEOSA disponen de un Protocolo para la Prevención de Situaciones de Acoso MORAL, SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO, como documento específico y detallado de intervención inmediata que asegura la prevención de tales situaciones, su investigación y, en su caso, persecución y erradicación con el máximo

respeto a los principios inspiradores de la Ley de Igualdad y al resto del ordenamiento jurídico.

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

Respuesta: 0

Implantación: Durante el año fiscal 2011 no se han recibido en CEOSA incidentes de discriminación que hayan derivado en sanciones legales.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Plan de Igualdad Política de Igualdad Política de RRHH		Definir Política RSE

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación de un Protocolo de Prevención del Acoso Formación Implantación del Plan de Igualdad LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI		Proyecto de inserción laboral. Campaña de uso de lenguaje no sexista.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Informe anual		Elaboración de Memoria de RSC

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora





• 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: • Puntos habilitados para el reciclaje de residuos de papel, plásticos, toner y pilas en todas las INSTALACIONES de LAS EMPRESAS DEL GRUPO.

- Procesado de residuos a través de empresas gestoras debidamente autorizadas.
- Establecimiento de objetivos orientados a la reducción de los consumos.
- Implantación de medidas encaminadas a la reducción del uso de papel: (proyectos nómina electrónica y facturación electrónica a implantar en 2012)
- Instalación de equipos de bajo consumo energético.
- Instalación de nuevas tecnologías que nos permiten reducir los viajes por motivos profesionales.

Objetivos: En 2012 CEOSA se propone como objetivo el aumento de la sensibilización ambiental dentro de la compañía con el fin de ir asegurando, a todos los niveles, el enfoque preventivo de la organización.

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: Las iniciativas más destacadas relacionadas con el CONSUMO DE ENERGÍA se pueden resumir en las siguientes:

- Sustitución progresiva del parque de equipos informáticos por modelos que incorporan la última tecnología en materia de ahorro de energía.
- Renovación del parque de impresoras multifuncionales que además de ser impresora, fotocopidora y fax, dispone de escáner de documentos de alta capacidad. Esta aplicación ha permitido, además, de reducir notablemente el uso de papel sustituyéndolo por información en formato digital.
- Mejora de los sistemas de audio y video conferencia, que permiten reducir el número de viajes necesarios entre las empresas y el Centro Corporativo y con ellos el consumo de energía por combustibles fósiles.
- Confortel ha continuado con un plan en todos sus hoteles enfocado a la reducción del consumo de recursos como el agua

o la energía eléctrica, fundamentado en:

- Instalación paulatina, en todo los puntos de luz, de bombillas de bajo consumo y donde sea posible leds.
- Instalación de dispositivos para reducir los consumos de agua y en consecuencia de gas.
- Campaña de sensibilización de los clientes.
- Primur ha llevado a cabo la utilización de iluminación LED más eficiente en oficinas y productos.

En cuanto a acciones relacionadas con la reducción del CONSUMO DE AGUA, adicionalmente a las implementadas por Confortel se realizan campañas de sensibilización continua, etc.

A todo lo indicado anteriormente, hay que añadir la elaboración y difusión en cada empresa de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales.

Objetivos: Establecimiento de objetivos específicos de reducción de los consumos de electricidad, papel y agua respecto al período anterior.



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 %

Implantación: Se trata de un dato difícilmente cuantificable puesto que las acciones de sensibilización se realizan con recursos internos.

Objetivos: Para el año 2012, se establecerá un objetivo orientado al aumento de la sensibilización ambiental dentro de la organización. Además, se espera anexar el próximo año el documento de compromiso ético a los contratos con proveedores instándoles a respetar y asumir los principios del Pacto Mundial.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			



 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Formación en el respeto del medio ambiente Sensibilización en materia medioambiental		Sensibilización ambiental. Estudios de eficiencia energética.

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

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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: El 96,2% de la Plantilla de Ceosa desarrollan sus actividades en unidades de negocio certificadas conforme a los requisitos de la norma ISO 14001. El porcentaje de unidades de negocio no certificadas están en fase de implantación del mismo. Entre los requisitos para cumplir esta norma se incluye la identificación de aspectos ambientales relevantes de la actividad o el establecimiento de objetivos y de un plan de acción de mejora continua. La certificación ISO 14001 se obtiene tras superar una auditoría externa realizada por una entidad independiente acreditada.

Objetivos: Los principales retos para el año 2012 serán el mantenimiento del correcto funcionamiento de los Sistemas de Gestión Ambiental certificados, obtener el certificado de Gestión Medio Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 para todas las empresas del grupo que no lo poseen, la mejora de los resultados obtenidos durante este año en cuestión de reducción del consumo de papel, así como de energía eléctrica y agua.



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 medio ambiental de CEOSA está integrada junto con la de calidad. CEOSA tiene definida una Política integrada de Calidad y Medio Ambiente que sirve de base para definir la de cada empresa.

Principios específicos en materia de calidad y Gestión Ambiental, recogidos en la política de CEOSA:

Ø Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros, que la organización suscriba en materia de Calidad y Medio Ambiente.

Ø Cumplir los requisitos del cliente, siendo capaces de captar todas sus necesidades y expectativas, obrando en todo



momento con profesionalidad, ética y transparencia.

Ø Conseguir en todos los servicios una elevada calidad que satisfaga plenamente las condiciones y supere las expectativas de los clientes y otras partes interesadas, y a su vez, contribuya a conservar y proteger el medio ambiente.

Ø Llevar a cabo el trabajo dentro de un entorno de gestión que garantice una mejora continua en los procesos, en los métodos de actuación y en las relaciones con partes interesadas, mediante el establecimiento y revisión periódica de objetivos e indicadores de calidad y ambientales.

Ø Crear una cultura de gestión integral fundamentada en la calidad del servicio y la protección del medio ambiente, formando y motivando al personal en relación a dichos principios.

Ø Minimizar el impacto ambiental de la actividad mediante el control de los aspectos ambientales significativos y los asociados al consumo racional de recursos naturales, la gestión eficiente de los residuos y la prevención de la contaminación.

Ø Difundir internamente el contenido de la Política, Programas y Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, promoviendo acciones de, participación, sensibilización, información y formación teóricas y prácticas.

Ø Fomentar la comunicación y participación de los trabajadores/as, de los proveedores con los que se trabaje y del resto de partes interesadas.

Ø Evaluar periódicamente la eficacia y eficiencia de nuestros procesos y servicios, estableciendo planes de mejora.

Ø Exponer en lugares visibles esta política, a disposición del público u otras partes interesadas que la soliciten.

Esta Política de Calidad y Medio Ambiente es de obligado cumplimiento por todo el personal de la Corporación Empresarial ONCE, y sirve de marco para establecer y revisar los objetivos de calidad y ambientales.

La Dirección de la Corporación ONCE, anualmente revisará la política integrada de calidad y medio ambiente, para asegurarse que sigue siendo pertinente y apropiada.



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 (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: Comunicación de los objetivos ambientales de cada empresa a los afectados/implicados.

Objetivos: Continuar apoyando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental dentro y fuera de la organización



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con Dptos. de Gestión Ambiental responsables de analizar los impactos ambientales de nuestras actividades y así como los indicadores asociados a los mismos. Datos que nos permiten establecer acciones de mejora en materia de medio ambiente.

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: 9,8 %

Implantación: El proceso de compras de las empresas de CEOSA conlleva el envío de un cuestionario de evaluación que nos permite registrar las certificaciones de las que disponen los proveedores. Esta información es tenida en consideración en los procesos de evaluación a la hora de la selección del proveedor.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente		Revisar la adecuación de la Política Ambiental
	Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad		
	Política de Reciclaje		
	Política de Reducción de Consumo		
	Políticas formales (ej. Política Medioambiental)		
	Sistemas de gestión de calidad		
	Sistemas de gestión medioambiental (SGMA)		



Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE	😊	Promover iniciativas de responsabilidad ambiental

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Responsable de Medioambiente	😊	Ninguno

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• 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: Primur ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Utilización de iluminación LED más eficiente en oficinas y productos.
- Utilización de pinturas en polvo que no generan residuos peligrosos para el medioambiente,
- Estudio de utilización de vehículos eléctricos para actividades de mantenimiento.



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: 1

Implantación: Estudio de implantación de tecnología renovable (solar y eólica principalmente) en productos de PRIMUR (cabinas de aseo, marquesinas y kioscos especialmente).

Objetivos: Incrementar el número de estudios e informes en 2012. Uso de vehículos más eficientes.

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: No se dispone de este dato.

• Resumen de Implantación:



 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Estudios de eficiencia energética. Vehículos ecológicos.

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

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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: La Sociedad ha realizado un estudio de la exposición al riesgo en materia penal durante el ejercicio 2011 con Ernst & Young. El resultado del mismo ha sido que existe un ambiente de control bueno respecto al riesgo penal.



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: CEOSA dispone de un código ético para su personal directivo, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo. El resto de la plantilla está desde su incorporación informado/ formado acerca de los principios éticos y morales por los que se rige la organización.

¿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: Existe un procedimiento de gastos de representación y viaje que regula dichas operaciones.



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: Se ha comunicado y difundido el Código ético de manera individualizada, entregándose un ejemplar a cada trabajador con un acuse de recibo que garantiza el conocimiento y aceptación del mismo.



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

Proveedores: 100

Implantación: El 100% de los grupos de interés conocen los principios éticos y morales por los que se rigen CEOSA y sus empresas, así como su filosofía de compromiso con la sociedad

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

Respuesta: SI

Implantación: Las donaciones que se han realizado a La fundación Once del Perro Guía y a la Federación Española de Deporte Para Ciegos, se han efectuado de acuerdo a la legislación vigente y con absoluta transparencia.

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

Respuesta: SI

Implantación: Los procedimientos de la Sociedad y la segregación de funciones y responsabilidades lo impiden o al menos minimizan el riesgo de ocurrencia.

• Resumen de Implantación:

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

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Código Ético Normas éticas y valores corporativos		Difundir al 100% de clientes el código ético.
Empleados	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Política de Regalos		Redactar y difundir código de conducta para todos los empleados.
Proveedores	Código Ético Normas éticas y valores corporativos		Difundir el documento de compromiso ético.
	Política de Compras		

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	Difusión de la política		Difusión del código ético.
Empleados	Comunicación interna y externa Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)		Elaboración del código de conducta para todos los empleados.
Proveedores	No tenemos acción concreta		Documento de compromiso ético.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Canal de denuncias anónimo o confidencial		--
Empleados	Canal de denuncias anónimo o confidencial		--
Proveedores	Canal de denuncias anónimo o confidencial		--

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• 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

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, describala	
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. Describalos	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
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P2C211	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	
P2C312	¿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
P2C111	¿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	
P2C212	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
P2C313	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
PRINCIPIO 3		
P3C312	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C211	¿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
P3C111	¿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	
P3C212	¿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	
P3C311	¿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		
P4C211	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C212	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
P4C111	¿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	
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	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

P5C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
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, descríbala	
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, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
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, género, 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		



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P9C111	¿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	
P9C211	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	
P9C212	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		
P10C311	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	
P10C212	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C511	¿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?	
P10C111	¿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
P10C211	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	
P10C411	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	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