



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Atento



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

ATENTO ■ ■

Parque Empresarial Vía Norte
C/Quintanavides 17, 1ª PLANTA
Las Tablas, 28050 Madrid
Spain

T +(34) 917 407 400
F +(34) 917 407 403

1 de octubre de 2012

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
C/ Félix Boix, nº 14 4º B
28036 Madrid

Estimados Sras. y Srs.,

Me complace reafirmar el compromiso de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. (Atento) con el Pacto Mundial (*Global Compact*) de Naciones Unidas en este segundo año de adhesión, con la publicación del presente **Informe de Progreso 2011**.

En Atento apoyamos los Diez Principios del Pacto Mundial a propósito de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Trabajamos por hacer de los Principios parte de nuestra cultura, estrategia y gestión empresarial.

En las páginas siguientes hemos recogido nuestros avances en la implementación de los Principios en todas sus fases: diagnóstico (canales de comunicación, auditorías), elaboración de políticas (Principios de Actuación, políticas en desarrollo), acciones (implementación de la solución de telepresencia que reduce las emisiones derivadas del transporte) y seguimiento (implementación de estándares como la SA8000 o la ISO 14000).

Asimismo, en 2011 hemos participado con mucho interés en los diferentes foros y grupos de trabajo que ha organizado la Red en España, lo que nos ha permitido compartir mejores prácticas con otras empresas asociadas y profundizar en la implementación de los Principios.

En el presente 2012 nos proponemos seguir avanzando en nuestros compromisos de la mano de nuestros grupos de interés, especialmente en aquellas áreas en las que tenemos mayor camino por recorrer. Asimismo, continuaremos promoviendo los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre nuestros socios y colaboradores de negocio.

Les invitamos a acompañarnos en este camino.

Atentamente,


Alejandro Reynal
CEO de Atento

ATENTO:
Atento Inversiones y Teleservicios S.A.U.
Quintanavides 17
28050 Madrid

www.atento.com

Información general

Perfil de la entidad: Atento

- **Dirección:** Parque Empresarial Vía Norte; Quintanavides 17, 2ª planta
- **Dirección web:** www.atento.com
- **Alto cargo:** Alejandro Reynal, CEO
- **Fecha de adhesión:** 16/02/2011
- **Número de empleados:** 156.734
- **Sector:** Servicios profesionales (Telemarketing)
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Subcontratación de procesos de negocio (BPO), fundamentalmente relacionados con la atención al cliente (CRM)
- **Ventas / Ingresos:** 1.802 millones de euros
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** 1,4 millones de euros
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados
- **Desglose de otros Grupos de Interés:**
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Se llevó a cabo una identificación de los grupos de interés y posterior priorización en función de su influencia en la consecución de los objetivos estratégicos de Atento y la importancia y características propias de cada grupo.
- **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:** Atento está presente en 17 países, agrupados en 4 regiones: EMEA (España, Francia, Marruecos y República Checa), América Norte y Centro (México, EE.UU. Puerto Rico, Guatemala, El Salvador, Panamá y Venezuela), América Sur (Perú, Colombia, Chile, Argentina y Uruguay), y Brasil.
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** El presente Informe de Progreso engloba todas las actividades de Atento en todas las regiones en las que contamos con operaciones.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** En 2010 se llevó a cabo un análisis de materialidad de los aspectos de sostenibilidad teniendo en cuenta criterios tanto internos como externos, que posteriormente ha sido contrastado en paneles de diálogo con grupos de interés en España, Argentina, Brasil y México.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Interna y externamente a través de las páginas web del Pacto Mundial y Global Compact.
- **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** -Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), concedido por CEMEFI y AliaRSE a las operaciones de México, El Salvador,

Guatemala y Venezuela. -Atento fue reconocido por Great Place To Work (GPTW) Institute como uno de los 25 Mejores Lugares para Trabajar del Mundo, y a nivel de país en las operaciones de España, México, Argentina, El Salvador, Guatemala, Puerto Rico, Uruguay y Perú. -Premio Frost & Sullivan por el liderazgo en Participación de Mercado en América Latina en el sector de servicios de tercerización de centros de contacto. -5 Premios Amauta otorgados por ALMADI en las categorías de “Campañas y programas de Venta” y “Customer Service”, a servicios de las operaciones en Argentina, Brasil, Colombia, México y Uruguay. -Vencedora del AIAREC Award 2011 como el mejor BPO Iberoamericano en 2011. -Premio CRC Oro al Mejor Outsourcer del año por la AEECCC. -Galardón Top Employer en España, otorgado por el Instituto CRF. -Premio Cegos en reconocimiento a Academia Atento.

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011

● *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010

● *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:* Los resultados del análisis de materialidad y los diferentes procesos de diálogo con los grupos de interés se difunden internamente y son considerados, entre otros, a la hora del diseño de la estrategia corporativa y los procesos de gestión.

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* La compañía matriz, Atento Inversiones y Teleservicios, es una sociedad anónima unipersonal (S.A.U.) propiedad de Telefónica, S.A. Cuenta con un Consejo de Administración formado por 13 consejeros, más una Comisión Delegada y tres Comisiones de carácter interno. Por lo que respecta al Comité de Dirección, está formado por el Consejero Delegado, más 4 Directores Corporativos y 4 Directores Regionales.

● *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) El Comité de Dirección evalúa periódicamente el progreso de los indicadores clave recogidos en un cuadro de mando.

● *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:* Los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE se llevan a cabo por los miembros del Comité de Dirección y la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, Sostenibilidad y Recursos Humanos. El Presidente de la entidad no ocupa un cargo 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) En nuestra iniciativa Voces que Ayudan, colaboramos con UNICEF en Argentina, Uruguay, Perú y Venezuela. Los voluntarios de Atento prestan sus capacidades para atender las llamadas de los donantes, canalizando así una parte de los fondos que UNICEF emplea en sus programas de protección a la infancia.

Más información



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

- **Notas:** La principal fuente de información para el presente Informe de Progreso ha sido el Informe RSC Atento 2011, que ha sido verificado externamente y cuenta con la calificación B+ del Global Reporting Initiative (GRI) (disponible online).
- **Dirección web:** <http://www.atento.com/es/quienes-somos/rsc-y-sostenibilidad/>
- **Implantación otros Grupos de Interés:** Aparte de clientes y empleados, los accionistas, agentes sociales y medios de comunicación constituyen los cinco grupos de interés prioritarios para Atento. Por lo que respecta a los proveedores, en su gran mayoría son comunes a Grupo Telefónica y por tanto están sujetos a la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro que refuerza el compromiso con el Pacto Mundial.
- **Día de publicación del Informe:** miércoles, 07 de noviembre de 2012
- **Responsable:** Iñaki Cebollero/Laura Palacios/Manuel Aguirre
- **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.



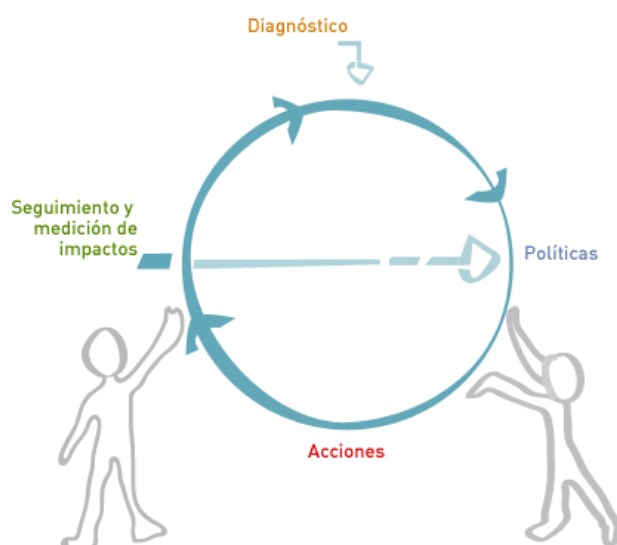
ACCIONES

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: Respecto de los riesgos asociados a la seguridad y la salud, Atento realiza análisis de riesgos laborales en los puestos de trabajo.

Por otra parte, identificamos los riesgos asociados a los clientes y al ambiente laboral mediante las encuestas de satisfacción de clientes y empleados, respectivamente.

- La encuesta de satisfacción del cliente contratante, de periodicidad anual, se lleva a cabo con una muestra de clientes y nos permite obtener una medida de la satisfacción y el potencial de recomendación (NPS).

- Existen dos encuestas de clima laboral: en todas las operaciones se lleva a cabo una encuesta interna, que se ve complementada en la mayoría de los casos con otra externa a cargo del Great Place to Work (GPTW). En virtud de esta última, Atento ha sido reconocido en 2011 como uno de los Mejores Lugares para Trabajar (Best Workplaces) en España, México, Argentina, El Salvador, Guatemala, Puerto Rico, Uruguay y Perú.

Objetivos: Avanzar en los canales de comunicación con clientes y empleados.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Los Principios de Actuación de Atento son asimilables a nuestro código ético, e incluyen consideraciones en materia de derechos humanos en el marco de la relación con los diferentes grupos de interés.

Además, en lo que respecta a empleados, clientes y proveedores, existen Políticas Internas en materia de RRHH, Calidad y Cadena de Suministro.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Nuestras iniciativas de gestión del talento garantizan las oportunidades de carrera profesional y el crecimiento de las personas. A partir de la evaluación individual, se diseña un plan de desarrollo con acciones experienciales, relacionales y formativas.

Por lo que respecta a nuestros Principios de Actuación, hemos avanzado en la formación presencial a empleados a la vez que trabajamos en el desarrollo de un curso online.

Asimismo, hemos impartido charlas sobre salud y seguridad preventiva a empleados de El Salvador, Venezuela, Colombia y Perú (entre otros), en algunos casos incluyendo a familias de empleados.

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: La Dirección de Atento realiza un seguimiento de todas nuestras políticas en el marco de la planificación estratégica, y entre ellas de la implementación de los Principios de Actuación.

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: En nuestras comunicaciones con clientes les informamos acerca de la seguridad en nuestras instalaciones, tanto patrimonial como en lo que respecta a nuestros empleados, así como la seguridad tecnológica de los diferentes sistemas de hardware, 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 (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Cualquier empleado de Atento que tenga una fundada sospecha de alguna irregularidad o



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

incumplimiento sobre temas contables, de auditoría o contrario a los Principios de Actuación, puede ponerlo en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control mediante un canal anónimo de denuncias.

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

Respuesta: 14,5 %

Implantación: El 14,5% de los empleados de Atento recibieron formación presencial en los Principios de Actuación, que establecen las pautas a seguir por sus empleados en materia de derechos humanos.

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: s/c

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C5I1)

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

Respuesta: 0

Implantación: No se dispone de la cifra total en 2011.

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 (P1C5I2)

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

Respuesta: SI

Implantación: Uno de nuestros 3 ejes de iniciativas en la comunidad consiste en la capacitación para el empleo. Esto lo venimos haciendo a través de Atentos al Futuro, nuestra propia iniciativa de educación, o en otras ocasiones colaborando con iniciativas de terceros como son Unlimited Potential (promovida por Microsoft) o el programa Aprendices del Gobierno Chileno. El programa Atentos al Futuro se inició en 2008 y tiene por objetivo apoyar la formación de jóvenes que se encuentren finalizando sus estudios de enseñanzas secundarias, capacitándolos en temas que favorezcan su futura inserción laboral. Algunas de las materias impartidas han sido herramientas de atención al cliente, habilidades de comunicación, técnicas de

venta, búsqueda de trabajo o informática, entre otras.

A lo largo de 2011, fueron más de 800 voluntarios los que participaron en estos programas, capacitando a 875 personas en Argentina, Brasil, Chile y Venezuela a través de más de 10.000 horas de formación.

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: No contamos con fuerzas de seguridad contratadas.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Insatisfacción del cliente y mala reputación	
	Poca accesibilidad de los productos y servicios	
Empleados	Accidentes laborales Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación Mal ambiente laboral	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Puesta en práctica de un modelo de calidad propio (Aqua)
	Política de Calidad	
	Política o Sistema de atención al cliente	
	Políticas internas de gestión	
Empleados	Código Ético	Desarrollo de nuevas políticas de RRHH (caso de diversidad e igualdad, etc.)
	Plan de RSE	
	Política de RRHH	
	Política de Seguridad y Salud Laboral	
	Políticas internas de gestión	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Colaboración con clientes en el marco de la RSE
Empleados	RSE	Extensión de la formación en Principios de Actuación mediante un curso online.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Índice de satisfacción de clientes del 75% en cualquier operación.
	Buzón de sugerencias	
	Encuestas	
	Procedimiento de gestión de incidencias	
	Servicios de atención al cliente	
	Teléfono de denuncias/quejas	
Empleados	Auditorías	Índice de satisfacción de empleados del 70% en cualquier operación.
	Buzón de sugerencias	
	Canales de comunicación	
	Dirección de RRHH	
	Encuesta	
	Otros	
	Procedimiento de gestión de incidencias	



• 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 (P2C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Aproximadamente el 90% de las compras de Atento se realizan a través de la plataforma de compras del Grupo Telefónica, cuya matriz si evalúa el riesgo en derechos humanos -entre otros- en la cadena de suministro.



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 (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: La gran mayoría de los proveedores de Atento lo son del Grupo Telefónica, y por tanto están sujetos a su Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro que informa sobre la actitud y cumplimiento de estándares que se esperan de los proveedores.
Dicha Política ha sido redactada conforme a normas internacionales como son la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU o los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C1I1)

Respuesta: No

Implantación: s/c.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 9999 %

Implantación: No se dispone del dato.

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: 9999 %

Implantación: No disponemos del dato exacto, si bien en 2011 nuestra matriz Telefónica realizó 1.773 auditorías en la cadena de suministro (sobre un total de 14.500 proveedores).

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

Respuesta: 999999999


Implantación: No se dispone del dato.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Otros	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Política de Compras	Profundizar en la colaboración en materia de RSE.
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Profundizar en la colaboración en materia de RSE.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

 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: SI

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: Aunque no existe una Política global específica, la estrategia sindical de Atento se basa en generar y mantener una relación fluida y de confianza con las organizaciones sindicales, jurídicamente válidas y vinculadas a Atento. Esto nos lleva a concretar una agenda de trabajo conjunta, con el fin de abordar preventivamente temas de interés para la empresa, los trabajadores y sus organismos representativos.

Para ello, adicionalmente a los canales de interrelación establecidos con los sindicatos, contamos con herramientas que monitorean el clima, como son la escucha a empleados, comités de diálogo, canales de denuncias, encuestas de clima, diagnóstico de relaciones laborales, equipos de relaciones laborales dedicados a la gestión preventiva de riesgos, 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 (P3C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Atento ha puesto en marcha canales de diálogo permanentes con el objetivo de anticipar y resolver conflictos. Son ejemplos las reuniones periódicas con sindicatos en Brasil y los encuentros de gestores y representantes de empleados, la reunión semanal en Atento México entre Delegados Sindicales y personas de RR.HH (Atento a Ti), reuniones periódicas con los Comités de Empresa España y otras con sindicatos de Chile, Perú y Venezuela.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿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 (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Además de garantizar a los empleados su derecho de afiliación a la Organización Sindical de su elección, en Atento existen Comités de Empresa como órganos paritarios de diálogo y participación de los trabajadores, tal y como queda recogido en las legislaciones laborales y convenios colectivos de los diferentes países.

¿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: Se ha realizado un seguimiento a la integración de los ejecutivos tras su incorporación a Atento, y en otros se han llevado a cabo entrevistas de salida para recabar las sugerencias de empleados salientes. Por otra parte, los paneles de diálogo con empleados que se han llevado a cabo presentan un formato abierto que permite recabar sus preocupaciones y sugerencias.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta	Avanzar en el marco de relaciones con los empleados.
	Convenio Colectivo	
	Otros	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Mantener nuestro respeto a la libertad de afiliación.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	No se han planteado.
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción	
	Evaluaciones anuales	
	Otros	
	Reuniones de equipo	



• 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: Consideramos que no es un factor de riesgo per se asociado a nuestro tipo de actividad.



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: Atento dispone de varias políticas en materia de RRHH, que incluyen aspectos de remuneración, beneficios y movilidad internacional.

Por otra parte, nuestras operaciones en Brasil han elaborado una política integrada que recoge nuestro compromiso frente al trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



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 (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Certificación de nuestras operaciones en Brasil conforme al estándar SA8000.

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: Como se ha indicado, la gran mayoría de los proveedores de Atento lo son del Grupo Telefónica, que cuenta con una Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro redactada conforme a normas internacionales como son la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU o los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.



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 (P4C3I1)

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

Respuesta: SI

Implantación: Como se ha indicado, nuestra matriz Telefónica realizó 1.773 auditorías en la cadena de suministro (sobre un total de 14.500 proveedores). El grado de cumplimiento en materia de recursos humanos fue del 82%.

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) (P4C4I1)

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

Respuesta: SI

Implantación: Controlamos y verificamos el acatamiento de leyes y normas laborales en nuestras operaciones, al tiempo que exigimos a nuestros proveedores su acatamiento. Por otra parte, a lo largo de 2011 hemos implementado el estándar de trabajo forzoso SA8000 en nuestras operaciones en Brasil y se espera la certificación en 2012.

Objetivos: Certificación conforme a la norma SA8000 de nuestras operaciones en Brasil.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta	Profundizar en nuestras políticas laborales.
	Contrato de trabajo	
	Convenio Colectivo	
	Normativa interna	
	Política de RRHH	
	PRL	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Profundizar en las relaciones con los empleados.

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 (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Consideramos que no es un factor de riesgo per se asociado a nuestro tipo de actividad.



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 (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestros Principios de Actuación de Atento son asimilables a nuestro código ético, e incluyen consideraciones en materia de Principios internacionales.

Por otra parte, nuestras operaciones en Brasil han elaborado una política integrada que recoge nuestro compromiso frente al trabajo infantil.



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 (P5C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2011, casi 1.400 voluntarios de Atento participaron en la iniciativa Voces que Ayudan en colaboración con Unicef.

Al atender las llamadas de los donantes durante galas televisivas en Argentina, Uruguay y Perú, facilitaron la financiación de los programas de protección a la infancia de la organización.

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: Como se ha indicado, nuestra matriz realizó el año pasado más de 1.770 auditorías a proveedores y, en los casos de deficiencias, realizó un seguimiento de los planes de mejora en marcha.

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: SI

Implantación: Nuestras operaciones en Brasil, las mayores en términos de facturación y plantilla, han implementado el estándar SA8000 en tres de sus centros de trabajo y se espera la certificación a lo largo de 2012. Posteriormente está prevista su extensión a un mayor número de centros.



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: 1773

Implantación: Sobre un total de 14.500 proveedores.

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 Atento 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 se han llevado a cabo verificaciones específicas sobre este particular en 2011, pero en 2012 se espera llevar a cabo controles laborales con la implicación de tres de las áreas implicadas (Auditoría, Legal y RRHH).

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código Ético Convenio Colectivo Normativa vigente Otros	No se han planteado.	

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	RSE	Certificar 3 centros en Brasil conforme al estandar internacional SA8000.	

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: Hemos desarrollado un sistema para ejecutar en 2012 controles laborales con la implicación de las tres áreas implicadas (Auditoría, Legal y RRHH).

Objetivos: Realizar auditorías laborales en 2012 en las principales operaciones.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: No

Implantación: Esta prevista la aprobación de una Política de Diversidad e Igualdad Corporativa en 2012.



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 (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2011 se ha avanzado en la elaboración de Planes de Carrera y en la inclusión laboral de determinados colectivos, caso de personas con capacidades diferentes en España, Brasil y El Salvador o mayores de 45 años y refugiados en Brasil.

Por lo que respecta al caso de España, la filial Impulsa cuenta con 153 personas con capacidades diferentes repartidas en 5 centros de llamadas. Otros colectivos objeto de integración han sido los parados de larga duración, mujeres que llevan

tiempo sin acceder al mercado de trabajo o aquellas en riesgo por violencia de género, mediante la firma de acuerdos con diferentes entidades.

También en España nuestras operaciones cuentan con un Plan de Igualdad implementado.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 0,05 %

Directivos mujeres: 23,9 %

Directivos hombres: 76,1 %

Mujeres: 69,1 %

Hombres: 30,9 %

Mayores de 45 años: 17,1 %

Menores de 30 años: 48 %

Empleados no nacionales: 2,7 %

Empleados con contrato fijo: 69,9 %

Implantación: Todos datos sobre el total de Atento excepto el porcentaje de empleados no nacionales que se refiere sólo a las operaciones en España.

En lugar del porcentaje de mayores de 45 años (no disponible) se ofrece el de mayores de 35, y en lugar del de menores de 30 años se ha recogido el de menores de 25.

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: Memoria de sostenibilidad disponible en <http://www.atento.com/es/quienes-somos/rsc-y-sostenibilidad/>

¿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: Atento dispone de un canal de denuncias en el que los empleados pueden denunciar situaciones de incumplimiento de los Principios de Actuación, como serían aspectos de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

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

Respuesta: 0

Implantación: No existe ninguno.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Ausencia de evaluación del desempeño Incumplimiento de la Ley LISMI	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Otros Política de RRHH	Aprobación e implementación de una Política específica.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Implantación del Plan de Igualdad Plan de Carreras Proyecto de inserción laboral	Extender nuestros programas de inclusión laboral a mayor número de personas.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Memoria sostenibilidad	Mejora de los sistemas de información y control.



• 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, descríbala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Tres de nuestros impactos principales son el consumo de recursos (agua, electricidad y papel), la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases causantes de efecto invernadero. Además de las inversiones en infraestructuras para mejorar la eficiencia de los consumos, en todas nuestras operaciones ponemos en marcha campañas de sensibilización a empleados sin las que no sería posible el éxito de estas iniciativas.

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

Respuesta: SI

Implantación: Además de la reducción de emisiones por eliminación de desplazamientos, hemos puesto en marcha otras iniciativas como son:

- La reducción del consumo de energía, obteniéndose ahorros significativos en operaciones como Perú o Chile.
- La reducción del consumo de agua, con reducciones cuantificadas en las operaciones de Marruecos y Brasil.
- Iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad como son las actividades de voluntariado para la replantación de árboles y la limpieza de los bosques en República Checa, Venezuela, Guatemala y El Salvador.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 9999 %

Implantación: No se dispone del dato.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) Otros Sensibilización en materia medioambiental	Ser más eficientes en el consumo de recursos.

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: Nuestra actividad no supone un riesgo medioambiental significativo.



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: Esta prevista la aprobación de una Política de Medio Ambiente y Calidad Corporativa en 2012.



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: Posteriormente se estudiará la extensión de la ISO 14001 a otras operaciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: No

Implantación: n/d

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: 9999 %

Implantación: No se dispone del dato.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Sistemas de gestión de calidad	Desarrollo e implementación de una Política específica.
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Implementación de la ISO 14001 en las operaciones en Brasil
Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	No tenemos seguimiento	Mejorar la información y desempeño ambiental.



• 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 (P9C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En 2011 hemos implementado un sistema de telepresencia, una solución de trabajo que permite la recreación de entornos naturales de forma virtual, consiguiendo unir a participantes que se encuentran en localizaciones remotas de una forma tan real como si estuviesen presentes en una misma sala.

El sistema consta de dos salas en las oficinas corporativas de Madrid (España) y São Paulo (Brasil), a las que se enlazan otras cinco salas de videoconferencia avanzada (en México, Argentina, Chile, Colombia y Perú), formando una red. Con esta tecnología, estimamos que se han dejado de emitir 570 toneladas de CO₂eq en 2011 por la reducción del número de desplazamientos en avión.



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 (P9C2I1)

Respuesta: 1


Implantación: Estudio de viabilidad para la implantación de la solución de telepresencia y posterior difusión de la tecnología a través de comunicaciones internas y la propia memoria de sostenibilidad.


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 (P9C2I2)


Respuesta: 999999


Implantación: No se dispone del dato.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Acción social	Mayor reducción en los viajes de empresa, sustituidos por soluciones de telepres	

 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: Contamos con un Área de Auditoría y Control Interno que persigue el fraude y la corrupción. Se analiza el trabajo y se determina si se cumplen tanto las normativas nacionales como internacionales, en especial en lo referente a los derechos humanos.

Objetivos: Mantenimiento de las actividades de auditoría para el control de la corrupción.



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: Nuestros Principios de Actuación son asimilables a nuestro código ético, e incluyen las pautas a seguir en materia de lucha contra la corrupción, Principios que se comparten con los grupos de interés y colaboradores de negocio.

¿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: Dicha Política está en proceso de elaboración por parte de Atento si bien nos aplica la Normativa sobre regalos, invitaciones y gastos de representación de Telefónica S.A.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se han realizado auditorías e inspecciones sobre este particular. Para ello, desde el Área de Cumplimiento Legal y Normativo se ha creado un equipo central así como un referente en cada uno de los países que auditan el seguimiento normativo y el normal cumplimiento de cada uno de los Principios de Atento y la normativa interna.



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 (P10C2I1)

Clientes: 0

Empleados: 14,5

Implantación: El 100% de los clientes y empleados tienen acceso a nuestros Principios de Actuación; el porcentaje de 14,5 son los empleados que han superado el curso de formación específico.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los patrocinios se rigen mediante contratos de acuerdo con las leyes de cada país. Las propuestas de patrocinios son evaluadas por Marca y Comunicación Externa y sólo se patrocinan entidades regularmente establecidas y al día con sus obligaciones sociales, fiscales y tributarias.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: Cualquier empleado que tenga una fundada sospecha de alguna irregularidad o incumplimiento sobre temas contables, de auditoría o contrario a los Principios de Actuación, puede ponerlo en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control mediante un canal anónimo de denuncias.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	Blanqueo Competencia desleal Desinformación Extorsión Favoritismos Incumplimiento de la normativa Malversación Soborno Tráfico de influencias	
Empleados	Aceptación de regalos Blanqueo Competencia desleal Extorsión Favoritismos Malversación Otros Soborno Tráfico de influencias	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Cientes	Código Ético Otros	Profundizar en el desarrollo normativo.
Empleados	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Otros Política de Blanqueo de Capitales	Profundizar en el desarrollo normativo.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Profundizar en la implementación de las políticas.
Empleados	Comunicación interna y externa Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política	Profundizar en la implementación de las políticas.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	No se han planteado.
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canal de denuncias anónimo o confidencial Comités de gestión Otros Visitas de verificación	No se han planteado.

• 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
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	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
13		2.9
14	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
15	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
16		3.8
17		3.10
18		3.11
19	¿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. Describalas	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, describala	
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, describala	
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, describalos	
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, describalos	
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. Describalas	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, descríbala	
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, descríbala	
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, 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



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, 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		
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	



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, descríbala	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