



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

Serviguide S.L

Iniciativa RSE-PYME



# Informe de Progreso Pacto Mundial

## serviguide

### Oficinas Centrales:

C/ Juan Flórez, 82 - loc. 6  
ES-15005 A Coruña

tel +34 981 145 134  
fax +34 981 145 923

[www.serviguide.com](http://www.serviguide.com)

A Coruña · Lugo · Ourense · Santiago de Compostela · Vigo · Madrid

Estimados/as Señores/as,

Por primera vez, Serviguide S.L presenta su Informe de Progreso tras su adhesión en al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En el presente Informe se detallan las políticas y acciones que estamos desarrollando en relación a los 10 Principios del Pacto Mundial, así mismo se informa a nuestros Grupos de Interés sobre el desempeño económico, social y ambiental de nuestra Organización. Finalmente, el Informe de Progreso tiene un triple objetivo: poner en valor la labor que venimos desarrollando en materia de Responsabilidad Social, satisfacer las necesidades y expectativas informativas de nuestros Grupos de Interés, y ser una herramienta de mejora continua con la que comprobar el nivel de cumplimiento de nuestros objetivos.

Actualmente la Responsabilidad Social se sitúa en un lugar clave de la estrategia de Serviguide S.L., promoviendo y fomentando el fortalecimiento de la dimensión responsable, contribuyendo así, desde la propia estrategia al progreso económico, social y ambiental. Sin duda, esta apuesta supone un valor diferenciador y una ventaja competitiva para salir reforzados de la situación actual.

Para el próximo año 2013, Serviguide S.L establece como objetivos fomentar la transparencia informativa y la rendición de cuentas entre nuestros Grupos de Interés, así como promover actuaciones orientadas a la mejora de la gestión de la calidad, del medio ambiente y la responsabilidad social.

Por la presente comunicación reafirmamos nuestro interés en seguir avanzando hacia la Responsabilidad Social, comprometiéndonos con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas,

Atentamente,

Manuel Galán Vázquez

Director General





## Informe de Progreso Pacto Mundial

### Información general

Nombre de la entidad: Serviguide S.L

Dirección: C/ Juan Flórez nº 82 local 6

Dirección web: [www.serviguide.com](http://www.serviguide.com)

Alto cargo: Director General Manuel Galán Vázquez

Fecha de adhesión: 31-07-2013

Número de empleados: 191

Sector: Servicios profesionales (consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: SISTEMAS Y AUDITORIA  
MEDIO AMBIENTE  
PROYECTOS Y TECNOLOGÍA  
INNOVACIÓN  
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
INTERNACIONALIZACIÓN

Ventas / Ingresos (miles de euros): 4676.12151

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): Durante el ejercicio 2012 no se han recibido ayudas financieras por parte de la Administración Pública

Desglose de Grupos de Interés: Clientes Empleados Proveedores

Desglose de otros Grupos de Interés: Administración Pública  
Propietarios y accionistas  
Medio Ambiente

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Los Grupos de Interés se han seleccionado en función de la importancia que tienen para la Organización en el día a día. En este sentido, se han analizado aquellos colectivos con los que se mantiene un mayor grado de interacción durante el desarrollo de la actividad.

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: Serviguide S.L. tiene ubicada su sede principal en A Coruña (España). Así mismo, se dispone de oficinas vinculadas a Serviguide y de representantes comerciales en el extranjero. En este sentido Serviguide está presente en Florida, Delaware, República Dominicana, México, Uruguay y Bolivia.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

**Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** El Informe de Progreso recoge los datos y actividades desarrolladas por Serviguide S.L en el ámbito nacional. En este sentido, no se contemplan las actividades asociadas a las oficinas vinculadas a Serviguide S.L y a las representaciones comerciales en el extranjero.

**¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Los asuntos más significativos que se contemplan en el Informe de Progreso responden a la propia actividad de la empresa, las actuaciones desarrolladas en el ejercicio informativo, así como a las relaciones de la organización con los Grupos de Interés

**Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** El Informe de Progreso se difundirá a través de distintas canales de comunicación como son: Página Web, Catálogo Corporativo e Intranet de Empleados. Así mismo, a través de la web de la Red Española del Pacto Mundial.

**Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** (Sí). Durante el ejercicio 2012, Serviguide ha sido reconocida con el Premio Líderes en Calidad en el ámbito de la Internacionalización, que se celebra entre las empresas gallegas que apuestan por modelos de gestión basados en Sistemas de Calidad y Medio Ambiente. El premio ha sido otorgado por Expourense y Galicia Calidade.

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2012

**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:** Mediante el Departamento de Comunicación Corporativa, el Departamento de Recursos Humanos y los responsables comerciales, Serviguide S.L. identifica las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés e incorpora las sugerencias de éstos en la estrategia y los procesos de decisión, haciendo un seguimiento de las mismas.

**Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:** La Junta Directiva de Serviguide S.L. está constituida por la Dirección General del Grupo HPS y y las Gerencias de las Unidades de Negocio de Serviguide.

La Dirección General es la responsable de supervisar la toma de decisiones, así como el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**Documento adjunto:** [4152-2012-1-01-0.pdf](#)

**Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:** A través de la elaboración del presente Informe de Progreso se realizará el seguimiento y medición de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

### **Objetivos y temáticas de Naciones Unidas**



## Informe de Progreso Pacto Mundial

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) Serviguide S.L colabora directamente con Fundación Galicia Innova (perteneciente al Grupo HPS), en la ejecución de proyectos de Cooperación Internacional para el desarrollo.

En este sentido, se apuesta por la consecución de un fortalecimiento institucional, el desarrollo equitativo, la defensa y promoción de los derechos humanos, la igualdad de género y la gobernanza democrática. Se trabaja para alcanzar un desarrollo sostenible, fortalecer el tejido asociativo y conseguir la mejora y la universalización de los servicios públicos como la educación y la sanidad.

El protagonismo de las contrapartes locales en los proyectos ejecutados es vital. La forma de trabajo busca un desarrollo viable y sostenible; desarrollo en el que los beneficiarios no son únicamente meros destinatarios, sino que son el “motor del cambio”. La calidad, eficiencia, eficacia e impacto son los pilares en los que se apoya nuestra estrategia de cooperación.

En este sentido, los proyectos desarrollados se formulan atendiendo a los Ocho Objetivos de Desarrollo Milenio.

### Más información

Notas:

Dirección web: [www.serviguide.com](http://www.serviguide.com)

**Implantación otros Grupos de Interés:** Los Grupos de Interés se han seleccionado en función de la importancia que tienen para la Organización en el día a día. En este sentido, se han analizado aquellos colectivos con los que se mantiene un mayor grado de interacción durante el desarrollo de la actividad.

Además de los Grupos de Interés principales, la Organización se relaciona con otros Grupos de Interés como Administración Pública y Propietarios y Accionistas.

En este sentido Serviguide establece como objetivo fomentar la transparencia informativa y la rendición de cuentas en todos nuestros Grupos de Interés, así como promover actuaciones orientadas a la mejora de la gestión de la calidad, del medio ambiente y la responsabilidad social.

Día de publicación del Informe: 06-11-2013

Responsable: Susana Clemente Tiemblo

Tipo de informe: A+C

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

## Metodología



### DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.

---



### POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.

---



### ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

---





# Informe de Progreso Pacto Mundial



## Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C111)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: En el año 2010 Serviguide participó en un proceso de reflexión en materia de RSC.

El presente proceso tuvo como objetivo la definición, planificación y puesta en marcha de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en el que se enmarcaban las actuaciones de RSE a desarrollar e implantar durante los próximos años.

El Plan de RSE tuvo una doble finalidad, por una parte diagnosticar y medir el grado de RSE de la Organización, mediante un procedimiento específico de valoración, y por otra, la de ser un documento de implantación de mejoras en los ámbitos de la gestión ambiental, la conciliación de la vida familiar y laboral, condiciones laborales, igualdad de oportunidades y política social entre otros.

De este modo, el Diagnóstico de Situación de RSE, permitió a partir de los valores definitorios de la RSE y de un procedimiento específico de valoración, implantar, conocer y cuantificar las actuaciones de RSE de la Organización.

En este sentido, el Diagnóstico se centró en las siguientes cuestiones y aspectos:

1. Órgano de Gobierno:

- Gestión y cultura empresarial.
- Grupos de Interés
- Responsabilidad Social Corporativa

2. Responsabilidad Económica:

- Transparencia Informativa.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

- Información socio-económica
- Datos financieros

### 3. Responsabilidad Ambiental:

- Gestión Ambiental
- Datos ambientales
- Sensibilización ambiental.
- Energía
- Materiales
- Envases y embalajes
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones
- Residuos
- Derrames

### 4. Responsabilidad Social:

- Gobierno Corporativo
- Trabajadores
- Clientes
- Competencia
- Asociaciones (ONG)
- Proveedores

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Una de las principales conclusiones del Diagnóstico de Situación de RSE fue la necesidad de mejorar la comunicación con los Grupos de Interés, ya que a pesar de disponer de diversos canales de comunicación, su periodicidad no es continua y no se obtiene un feedback de los mismos.

Es por ello, que la mayoría de las actuaciones definidas estuvieron encaminadas a fomentar y promover la transparencia informativa entre los grupos de interés en general, y con los trabajadores de manera particular, en relación al desarrollo de la actividad y de las actuaciones a implantar en materia de RSE

[Descargar el documento adjunto ⇨](#)



**POLÍTICAS:**



## Informe de Progreso Pacto Mundial

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C211)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: La organización Serviguide S.L. cuenta con la definición de misión, visión y valores, la cual es comunicada a todos los empleados a través de la Intranet de empleados. Del mismo modo, se comunica a los clientes y proveedores a través de la Política de Calidad y Medio Ambiente, las Presentaciones Corporativas, así como a través de la página web: [www.serviguide.com](http://www.serviguide.com)

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Se establece como objetivo la revisión anual de las políticas de calidad, así como la revisión de los aspectos definidos en la cultura corporativa de la organización.

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C311)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: El riesgo de violación de los DDHH de la Organización frente a clientes, proveedores, empleados, así como otros grupos de interés es inexistente. En este sentido, Serviguide cumple con la legislación nacional, la cual contempla la protección y defensa de los Derechos Humanos.

Aún así, Serviguide S.L. se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asumiendo el compromiso con los 10 principios de las Naciones Unidas.

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE Empleados \*\*\*\*\*

P1-A1: Comunicaciones con los empleados sobre valores, códigos, misión/visión (ejemplo: kit de bienvenida)  
Proyecto 1

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. cuenta con un Departamento de Comunicación que es el responsable de



## Informe de Progreso Pacto Mundial

gestionar todas las informaciones y comunicaciones con los empleados de la Organización.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S1: Porcentaje de empleados receptores de la comunicación sobre el total de empleados:100

-----

P1-A2: Formación sobre Prevención de Riesgos Laborales

Proyecto 2

Fecha:31/12/2012

Descripción:Todos los trabajadores reciben formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

En este sentido, los nuevos trabajadores antes de su incorporación al puesto de trabajo reciben formación en dicha materia, así como información de los riesgos asociados a su puesto de trabajo.

Cada trabajador recibe 2 horas de formación sobre Prevención de Riesgos Laborales.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S2: Número de horas de formación mes a mes:2

-----

P1-A6: Formación para el empleado

Proyecto 3

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. cuenta con un programa de formación orientado a las necesidades y expectativas de los empleados.

Durante el ejercicio 2012, se impartieron un total de 557 horas de formación.

Indicadores Cuantitativos:

P1-S6: Número de horas de formación mes a mes:46,4

-----

P1-A5: La entidad realiza evaluaciones de desempeño regulares y de desarrollo profesional

Proyecto 4

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. no dispone de un procedimiento para la realización de Evaluaciones de

Desempeño. En este sentido, cada responsable de equipo realiza Evaluaciones de Desempeño en aquellos casos que considera necesarios y oportunos

Indicadores Cuantitativos:

P1-S5: Porcentaje de empleados que reciben dichas evaluaciones:15

-----

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE Clientes \*\*\*\*\*

P1-A3: Creación de buzón de atención al cliente

Proyecto 5

Fecha:31/12/2012

Descripción:A través del Sistema de Gestión de Calidad se dispone de un procedimiento de comunicación para atender las necesidades y expectativas de los clientes. Durante el ejercicio 2012 no se realizaron comunicaciones por parte de los clientes de Serviguide.

Indicadores cuantitativos:

P1-S3: Número de comunicaciones recibidas:0



## Informe de Progreso Pacto Mundial

-----

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2013

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Mediante el Grupo de Trabajo de RSC de Serviguide S.L. se hace un seguimiento de las actuaciones y proyectos ejecutados dónde se contemplan aspectos relacionados con los DDHH.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: A través de la elaboración del Informe de Progreso, se dará seguimiento a las acciones desarrolladas en este sentido.

---

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

Respuesta: 67

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Mediante la Intranet de los empleados se difunden y comunican los avances de la organización en materia de RSC, así como de los compromisos adquiridos con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** El objetivo de Serviguide S.L. en este sentido, se centra en comunicar a todos los empleados, así como Grupos de Interés el compromiso de la Organización con los DDHH y los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

¿Brinda su empresa apoyo económico a proyectos y/o actividades en la comunidad donde opera? (P1C6I1)

**Indicador Específico para las entidades que tienen actividades en países en vías de desarrollo**

**Respuesta:** Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** La Organización apoya de manera puntual a proyectos y/o actividades en la comunidad local llevadas a cabo por asociaciones sin ánimo de lucro, realizando contribuciones económicas simbólicas, contribuciones en especie y/o apoyo en acciones de divulgación

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Falta de comunicación y transparencia	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	Falta de colaboración	



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Política de Calidad	Revisión Anual
Empleados	Políticas internas de gestión	Revisión Anual
Proveedores	Política de Calidad	Revisión Anual

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2013
Empleados	RSE	Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2013
Proveedores	RSE	Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2013

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Comité de seguimiento y RSE	Cumplimiento de DDHH
Empleados	Comisión interna de control o Comité Ético Buzón de sugerencias Canales de comunicación Dirección RRHH	Cumplimiento de DDHH
Proveedores	No tenemos mecanismo de seguimiento	Cumplimiento de DDHH



## 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: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** En el año 2010 Serviguide participó en un proceso de reflexión en materia de RSC.

El presente proceso tuvo como objetivo la definición, planificación y puesta en marcha de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en el que se enmarcaban las actuaciones de RSE a desarrollar e implantar durante los próximos años.

El Plan de RSE tuvo una doble finalidad, por una parte diagnosticar y medir el grado de RSE de la Organización, mediante un procedimiento específico de valoración, y por otra, la de ser un documento de implantación de mejoras en los ámbitos de la gestión ambiental, la conciliación de la vida familiar y laboral, condiciones laborales, igualdad de oportunidades y política social entre otros.

De este modo, el Diagnóstico de Situación de RSE, permitió a partir de los valores definitorios de la RSE y de un procedimiento específico de valoración, implantar, conocer y cuantificar las actuaciones de RSE de la Organización.

En este sentido, el Diagnóstico se centró en las siguientes cuestiones y aspectos:

1. Órgano de Gobierno:

- Gestión y cultura empresarial.
- Grupos de Interés
- Responsabilidad Social Corporativa

2. Responsabilidad Económica:

- Transparencia Informativa.
- Información socio-económica
- Datos financieros



### 3. Responsabilidad Ambiental:

- Gestión Ambiental
- Datos ambientales
- Sensibilización ambiental.
- Energía
- Materiales
- Envases y embalajes
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones
- Residuos
- Derrames

### 4. Responsabilidad Social:

- Gobierno Corporativo
- Trabajadores
- Clientes
- Competencia
- Asociaciones (ONG)
- Proveedores

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Una de las principales conclusiones del Diagnóstico de Situación de RSE fue la necesidad de mejorar la comunicación con los Grupos de Interés, ya que a pesar de disponer de diversos canales de comunicación, su periodicidad no es continua y no se obtiene un feedback de los mismos. Es por ello, que las mayoría de las actuaciones definidas estuvieron encaminadas a fomentar y promover la transparencia informativa entre los grupos de interés en general, y con los trabajadores de manera particular, en relación al desarrollo de la actividad y de las actuaciones a implantar en materia de RSE



### **POLÍTICAS:**

¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)

**Respuesta:** No



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Serviguide S.L. no dispone de una política de compras a proveedores asociada a la política de RSE de la organización. En este sentido, tan solo se atiende a lo establecido en el Manual de Calidad vinculado al Sistema Integral de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Las acciones internacionales están vinculadas a la ejecución de proyectos financiados externamente por Organismos Internacionales, es por ello que los requisitos de compras se establecen atendiendo a las directrices de los órganos competentes.

---



### **ACCIONES:**

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)

**Respuesta:** No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Durante el ejercicio 2012 no se desarrollaron actuaciones concretas de RSC orientadas a los proveedores de Serviguide S.L.

En este sentido, se desarrolla una selección de proveedores con bajo riesgo de vulneración de los DDHH, atendiendo a:

- Proveedores nacionales: Cumplimiento de la legislación nacional.
  - Proveedores internacionales: Cumplimiento de la legislación nacional y aplicación de los procedimientos de negociación de los órganos internacionales competentes en cada caso.
- 



### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)

**Respuesta:** 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** La disposición de un sistema de gestión por parte de los proveedores es un aspecto



valorado positivamente en los procesos de compras, sin embargo no dispone de un registro de proveedores que analice la disposición de alguna certificación por parte de los mismos.

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Manual de Calidad	Cumplimiento de DDHH

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Cumplimiento de los DDHH



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### 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 (P3C111)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: En Serviguide S.L. no existen, ni se han detectado factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Actualmente los empleados de la organización se rigen por el XVI Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

[Descargar el documento adjunto](#)



#### POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Serviguide S.L. cuenta con una política informal de comunicación para la realización de consultas por parte de los empleados de temas importantes. En este sentido, a través de la Intranet del empleado, se canalizan de forma bidireccional las comunicaciones de los empleados con la Organización.



## Informe de Progreso Pacto Mundial



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Mediante la realización de reuniones periódicas, así como el desarrollo de Evaluaciones de desempeño se analizan las cuestiones y temas de importancia para los trabajadores de Serviguide S.L.

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE Empleados \*\*\*\*\*

P3-A2: Realiza sensibilización sobre la negociación colectiva

Proyecto 1

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. pone a disposición de los empleados toda la información relativa al Convenio Colectivo, así como sobre la negociación colectiva. En este sentido, no se desarrollan acciones específicas en materia de sensibilización.

Indicadores Cuantitativos:

P3-S2: Número de horas de sensibilización:0

-----

P3-A3: Apoyo a la negociación colectiva (ej. Ceder salas para las reuniones)

Proyecto 2

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. pone a disposición de trabajadores y los representantes de los trabajadores todos los medios necesarios para dar apoyo a la negociación colectiva.

Indicadores Cuantitativos:

P3-S3: Número de acciones realizadas :0

-----

P3-A1: Realiza comunicaciones internas y externas

Proyecto 3

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. cuenta con un Departamento de Comunicación, a través del cual se gestionan todas la informaciones y comunicaciones internas y externas de la organización.

Así mismo, dispon de distintas herramientas que permiten una comunicación bidireccional entre los Grupos de Interés y la Organización.

Comunicaciones Internas:16

Comunicaciones Externas:3

Indicadores Cuantitativos:

P3-S1: Número de comunicaciones:19

-----



## Informe de Progreso Pacto Mundial

\*\*\*\*\* Indicadores de Otras Acciones RSE \*\*\*\*\*

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 3

Proyecto 4

Fecha:31/12/2012

Descripción:Mediante la realización de reuniones periódicas, así como el desarrollo de evaluaciones de desempeño informales, se analizan las cuestiones y temas de importancia para los trabajadores de Serviguide S.L.

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:0

-----



### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Serviguide S.L. dispone de distintos canales de comunicación que permiten hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el propósito de aprender, adquirir nuevos conocimientos y fomentar la mejora continua de la organización. En este sentido se dispone de: Intranet del empleado, buzón de sugerencias, correos electrónicos y reuniones periodicas entre empleados y responsables.



## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política de comunicación con el empleado	Fomentar la comunicación

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Reuniones periódicas e incremento de las evaluaciones de desempeño



# Informe de Progreso Pacto Mundial

## Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C111)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: En la actividad desarrollada por Serviguide S.L., no se han detectado situaciones de trabajo forzoso o trabajo realizado bajo coacción, cumpliendo en todo momento con la legislación vigente.

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Serviguide S.L. contempla la integración de medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, orientadas a aquellos trabajadores con cargas familiares, a través del su Plan de Igualdad. En este sentido cabe destacar que en verano se realiza jornada intensiva en los meses de julio y agosto. Esta modalidad es desarrollada en los meses de verano para no ver mermado el servicio o productividad por la reducción del horario durante dichos meses de verano, encontrando en la jornada continua un beneficio para sus trabajadores y una forma de fomentar la conciliación.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Se establece como objetivo para el 2013 una reestructuración de la jornada laboral, la cual no tendría que afectar la productividad. Un trabajador rinde más cuando tiene un horario cómodo, que



no le impide desarrollar sus demás aspectos personales.

---



## POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C311)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** A través del Convenio Colectivo se establecen todos los aspectos vinculados a las horas de trabajo y la remuneración de los trabajadores. Así mismo, a través del Contrato laboral se establecen las condiciones particulares con cada trabajador. Mediante la Intranet del empleado se informa de los beneficios sociales de los que pueden disfrutar los empleados del Grupo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Búsqueda de nuevos beneficios sociales para trabajadores

[Descargar el documento adjunto](#)

---



## ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C411)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** A través de los canales de comunicación de Serviguide S.L. puestos a disposición de los empleados, se analizan las necesidades y expectativas de los mismos y se llevan a cabo las acciones concretas para cada caso.

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE Empleados \*\*\*\*\*



## Informe de Progreso Pacto Mundial

P4-A1: Sesiones informativas sobre beneficios sociales y conciliación laboral

Proyecto 1

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. a través de la Intranet informa a todos sus empleados de los beneficios sociales y medidas de conciliación a disposición de los mismos.

En este sentido, no se desarrollan sesiones informativas específicas en dicha materia.

Número de empleados informados sobre los beneficios sociales y conciliación laboral: 100%

Indicadores Cuantitativos:

P4-S1: Número de empleados sobre el total que reciben dichas sesiones:100

-----

P4-A2: Creación de un buzón de sugerencias sobre las condiciones laborales del empleado

Proyecto 2

Fecha:31/12/2012

Descripción:A través de la Intranet del empleado de Serviguide S.L., así como por medio del departamento de Recursos Humanos se gestionan todas la comunicaciones de los empleados con la Organización asociadas a condiciones laborales y otras cuestiones de interés para los trabajadores.

Indicadores Cuantitativos:

P4-S2: Número comunicaciones recibidas:5

-----

P4-A3: Implantación de programas de conciliación (horario flexible, teletrabajo, etc)

Proyecto 3

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. dispone de un Plan de Igualdad a través del cual se establecen las medidas de conciliación disponibles en Serviguide.

Indicadores Cuantitativos:

P4-S3: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación:3

P4-S3: Flexibilidad horaria:0

P4-S3: Jornada reducida:3

P4-S3: Teletrabajo:0

P4-S3: Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso:50

P4-S3: Otros (especificar unidad de medida en campo Descripción como nota):0

-----

P4-A4: Implantación de beneficios sociales en la empresa

Proyecto 4

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide S.L. dispone de distintos beneficios sociales asociados a la obtención de ofertas y descuentos en comercios de la comunidad local.

Todos los beneficios sociales son comunicados por la Intranet del Empleado.

Indicadores Cuantitativos:



## Informe de Progreso Pacto Mundial

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de los beneficios sociales:100  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Servicios de Guardería gratuito o subvencionado:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Comedor de empresa:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Tickets restaurante:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Transporte de la empresa:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Aparcamiento gratuito:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Seguros médicos:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Plan de jubilación:0  
P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Coche de empresa:0  
Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Otros servicios (especificar en campo Descripción):0  
-----

\*\*\*\*\* Indicadores de Otras Acciones RSE \*\*\*\*\*

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 4

Proyecto 5

Fecha:31/12/2012

Descripción:A través de los canales de comunicación de Serviguide S.L. puestos a disposición de los empleados, se analizan las necesidades y expectativas de los mismos y se llevan a cabo las acciones concretas para cada caso.

La forma de medir el resultado de esta acción es el número de comunicaciones realizadas por los trabajadores a la Organización.

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:5  
-----

---

¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso? (ej. SA 8000) (P4C711)

**Indicador Específico para las entidades que tienen actividades en países en vías de desarrollo**

Respuesta: No

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** Serviguide S.L. no cuenta con una certificación de estándares que prohíban el trabajo forzoso, ya que este ámbito queda cubierto y atendido a través de la legislación nacional y el convenio



colectivo, donde se establecen las horas de la jornada laboral, horas extraordinarias, etc..



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C511)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

**Respuesta:** El propio departamento de Recursos Humanos de Serviguide S.L. actúa como mecanismo de control que garantiza el cumplimiento de las políticas establecidas, así mismo, realiza un seguimiento de los beneficiarios que disfrutan de las medidas de conciliación.

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE Empleados \*\*\*\*\*

Indicadores: Serviguide S.L. a través de la Intranet informa a todos sus empleados de los beneficios sociales y medidas de conciliación a disposición de los mismos.

En este sentido, no se desarrollan sesiones informativas específicas en dicha materia.

Número de empleados informados sobre los beneficios sociales y conciliación laboral: 100%

P4-S1: Número de empleados sobre el total que reciben dichas sesiones: 100

Indicadores: A través de la Intranet del empleado de Serviguide S.L., así como por medio del departamento de Recursos Humanos se gestionan todas las comunicaciones de los empleados con la Organización asociadas a condiciones laborales y otras cuestiones de interés para los trabajadores.

P4-S2: Número de comunicaciones recibidas: 5

Indicadores: Serviguide S.L. dispone de un Plan de Igualdad a través del cual se establecen las medidas de conciliación disponibles en Serviguide.

P4-S3: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación: 3

P4-S3: Flexibilidad horaria: 0

P4-S3: Jornada reducida: 3

P4-S3: Teletrabajo: 0

P4-S3: Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso: 50

P4-S3: Otros (especificar unidad de medida en campo Descripción como nota): 0

Indicadores: Serviguide S.L. dispone de distintos beneficios sociales asociados a la obtención de ofertas y descuentos en comercios de la comunidad local.

Todos los beneficios sociales son comunicados por la Intranet del Empleado.

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de los beneficios sociales: 100



# Informe de Progreso Pacto Mundial

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Servicios de Guardería gratuito o subvencionado:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Comedor de empresa:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Tickets restaurante:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Transporte de la empresa:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Aparcamiento gratuito:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Seguros médicos:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Plan de jubilación:0

P4-S4: Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Coche de empresa:0

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de Otros servicios (especificar en campo Descripción):0

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Búsqueda de nuevos beneficios sociales para trabajadores

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Otros (especificar política en el campo de notas)	Incremento de los beneficios sociales para trabajadores.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Seguimiento de las medidas de conciliación



## Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C111)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** Partiendo de la base que la legislación española protege a los menores en el mercado laboral, en Serviguide S.L. no se contemplan riesgos asociados al empleo de menores en la actividad, ya que en todo momento la organización cumple con la legislación vigente.

---



### POLÍTICAS:

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

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Partiendo de la base que la legislación española protege a los menores en el mercado laboral, en Serviguide S.L. no se ha desarrollado ninguna política específica que prohíba el trabajo infantil. En este sentido, destacar que la organización se ha comprometido con los 10 principios de las Naciones Unidas, siendo el principio 5 el que hace referencia al apoyo a la erradicación del trabajo infantil.

---



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Serviguide S.L. no cuenta con acciones concretas centradas en el apoyo a la erradicación del trabajo infantil.

En este sentido, cabe destacar que en materia infantil, Serviguide S.L. desarrolló una campaña de recogida de juguetes para menores sin recursos, donde se contó con una gran participación activa de los empleados de la organización.

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Normativa vigente Convenio Colectivo	Cumplimiento de la Legislación Nacional, así como Convenio Colectivo.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Cumplimiento de la legislación nacional y del Convenio Colectivo.



## Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** En el año 2010 Serviguide participó en un proceso de reflexión en materia de RSC. El presente proceso tuvo como objetivo la definición, planificación y puesta en marcha de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en el que se enmarcaban las actuaciones de RSE a desarrollar e implantar durante los próximos años.

El Plan de RSE tuvo una doble finalidad, por una parte diagnosticar y medir el grado de RSE de la Organización, mediante un procedimiento específico de valoración, y por otra, la de ser un documento de implantación de mejoras en los ámbitos de la gestión ambiental, la conciliación de la vida familiar y laboral, condiciones laborales, igualdad de oportunidades y política social entre otros.

De este modo, el Diagnóstico de Situación de RSE, permitió a partir de los valores definitorios de la RSE y de un procedimiento específico de valoración, implantar, conocer y cuantificar las actuaciones de RSE de la Organización.

En este sentido, el Diagnóstico se centró en las siguientes cuestiones y aspectos:

1. Órgano de Gobierno:

- Gestión y cultura empresarial.
- Grupos de Interés
- Responsabilidad Social Corporativa

2. Responsabilidad Económica:

- Transparencia Informativa.
- Información socio-económica
- Datos financieros



### 3. Responsabilidad Ambiental:

- Gestión Ambiental
- Datos ambientales
- Sensibilización ambiental.
- Energía
- Materiales
- Envases y embalajes
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones
- Residuos
- Derrames

### 4. Responsabilidad Social:

- Gobierno Corporativo
- Trabajadores
- Clientes
- Competencia
- Asociaciones (ONG)
- Proveedores

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Una de las principales conclusiones del Diagnóstico de Situación de RSE fue la necesidad de mejorar la comunicación con los Grupos de Interés, ya que a pesar de disponer de diversos canales de comunicación, su periodicidad no es continua y no se obtiene un feedback de los mismos. Es por ello, que la mayoría de las actuaciones definidas estuvieron encaminadas a fomentar y promover la transparencia informativa entre los grupos de interés en general, y con los trabajadores de manera particular, en relación al desarrollo de la actividad y de las actuaciones a implantar en materia de RSE.



### **POLÍTICAS:**

¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C211)

**Respuesta:** Si



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describe las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Serviguide S.L. mantiene una estrecha colaboración con entidades educativas para promover el desarrollo de Convenios de prácticas y fomentar la integración laboral de jóvenes demandantes de un primer empleo. En este sentido cabe destacar la relación con las siguientes entidades:

- Fundación Empresa-Universidad Gallega (FEUGA)
- Fundación Universidad de A Coruña.
- Consello Social de la Universidad de Santiago.
- Consello Social de la Universidad de A Coruña.
- Facultad de Sociología - Comunicación.
- Facultad de Económicas, Empresas y Administración y Dirección de Empresas.
- Facultad de Derecho.
- Máster de la Dirección de Proyectos de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Máster de Gestión de RRHH y en Organizaciones de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Fundación Escuela universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña
- Máster en Ingeniería Química de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Máster en Marketing, Consultoría y Comunicación política de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Posgrado Máster en Gestión de Proyectos de Medio Ambiente y RSC de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Máster en Ingeniería Ambiental de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Máster en Desarrollo económico e innovación de la Universidad de Santiago de Compostela.



### **ACCIONES:**

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describe la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)

**Respuesta:** Si

Describe las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Mediante el desarrollo del diagnóstico de igualdad y la posterior implantación del Plan de Igualdad, se han establecido las acciones más adecuadas para garantizar en todo momento la igualdad en el empleo, la promoción y la formación.

P6-A2: Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

Proyecto 1

Fecha:31/12/2012



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Descripción: En el propio Plan de Igualdad de Serviguide S.L. se establece la necesidad de formar en materia de Igualdad de Oportunidades a los mandos intermedios, Personal de Dirección y al Comité de Igualdad. En este sentido durante el 2011 se realizaron jornadas de sensibilización en materia de igualdad de oportunidad al Comité de Igualdad y Mandos Intermedios.

Indicadores Cuantitativos:

P6-S2-1: Número de horas de formación: 8

P6-S2-2: Número de empleados sobre el total que han recibido la formación : 15

P6-A4: Proyectos de inserción laboral: prácticas para estudiantes

Proyecto 2

Fecha: 31/12/2012

Descripción: Serviguide S.L. mantiene una estrecha colaboración con entidades educativas para promover el desarrollo de Convenios de prácticas y fomentar la integración laboral de jóvenes demandantes de un primer empleo. En este sentido cabe destacar la relación con las siguientes entidades: - Fundación Empresa-Universidad Gallega (FEUGA) - Fundación Universidad de A Coruña. - Consello Social de la Universidad de Santiago. - Consello Social de la Universidad de A Coruña. - Facultad de Sociología - Comunicación. - Facultad de Económicas, Empresas y Administración y Dirección de Empresas. - Facultad de Derecho. - Máster de la Dirección de Proyectos de la Universidad de Santiago de Compostela. - Máster de Gestión de RRHH y en Organizaciones de la Universidad de Santiago de Compostela. - Fundación Escuela universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña - Máster en Ingeniería Química de la Universidad de Santiago de Compostela. - Máster en Marketing, Consultoría y Comunicación política de la Universidad de Santiago de Compostela. - Posgrado Master en Gestión de Proyectos de Medio Ambiente y RSC de la Universidad de Santiago de Compostela. - Master en Ingeniería Ambiental de la Universidad de Santiago de Compostela. - Master en Desenvolvimento económico e innovación de la Universidad de Santiago de Compostela.

Indicadores Cuantitativos:

P6-S4: Número de estudiantes en prácticas en la empresa: 15

P6-A5: Proyecto de implantación de planes de igualdad

Proyecto 3

Fecha: 31/12/2012

Descripción: Durante el ejercicio 2011, la Dirección General de Serviguide promueve la puesta en marcha de un proceso de reflexión, estudio y negociación que culmina con la publicación del Plan de Igualdad. Ejemplizando con el mismo, el compromiso de la compañía con la Igualdad de Oportunidades.

Indicadores Cuantitativos:

P6-S5: Grado de implantación: 100

P6-A6: Indique si la empresa da a conocer la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

Proyecto 4

Fecha: 31/12/2012

Descripción: A través de la Intranet de la Organización se dispone de información de contacto relativa a los órganos directivos, así como de los empleados de Serviguide. En este sentido, no se contempla información asociada a los indicadores de diversidad.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Indicadores Cuantitativos:

P6-S6: Porcentaje de directivos frente a empleados:2

P6-S6: Porcentaje de directivos mujeres:75

P6-S6: Porcentaje de directivos hombres:25

P6-S6: Porcentaje de mujeres en plantilla:70

P6-S6: Porcentaje de hombres en plantilla:30

P6-S6: Porcentaje de personas mayores de 45 años:13

P6-S6: Porcentaje de personas menores de 30 años:6

P6-S6: Porcentaje de empleados no nacionales:9

P6-S6: Porcentaje de empleados con contrato fijo:23

P6-S6: Porcentaje de empleados con contrato temporal:77

P6-A1: Proyecto para el cumplimiento de la ley LISMI (Ley de Integración Social de los Minusválidos)  
Proyecto 5

Fecha:31/12/2012

Descripción:Durante el 2012 Serviguide contó en su plantilla con una persona con discapacidad.

Indicadores Cuantitativos:

P6-S1: Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla:1

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 6

Proyecto 6

Fecha:31/12/2012

Descripción:Las acciones desarrolladas asociadas al Principio 6 "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación" están vinculadas a la implantación de las medidas definidas en el Plan de Igualdad.

En este sentido, la medición de este indicador atiende al número de acciones desarrolladas

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:4

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Seguimiento de las medidas de implantación desarrolladas en en Plan de Igualdad.

---

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: Mediante el desarrollo del diagnóstico de igualdad y la posterior implantación del Plan de Igualdad, se han establecido las acciones más adecuadas para garantizar en todo momento la igualdad en el empleo, la promoción y la formación, garantizando la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a los puestos directivos.

Cabe destacar que en los procesos de selección llevados a cabo desde Serviguide S.L. se garantiza la igualdad de oportunidades para todos los candidatos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Seguimiento de las medidas de de implantación desarrolladas en en Plan de Igualdad.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C511)

% de directivos frente a empleados

Respuesta: 2

% de directivos mujeres

Respuesta: 75

% de directivos hombres

Respuesta: 25

% de mujeres

Respuesta: 70

% de hombres

Respuesta: 30



## Informe de Progreso Pacto Mundial

% de mayores de 45 años

Respuesta: 13

% de menores de 30 años

Respuesta: 6

% de empleados no nacionales

Respuesta: 9

% de empleados con contrato fijo

Respuesta: 23

% de empleados con contrato temporal

Respuesta: 77

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta:

Serviguide se caracteriza por estar formado por un equipo joven compuesto principalmente con representación femenina.

\*\*\*\*\* Proyectos RSE y Accion Social \*\*\*\*\*

Descripción: A través de la Intranet de la Organización se dispone de información de contacto relativa a los órganos directivos, así como de los empleados de Serviguide. En este sentido, no se contempla información asociada a los indicadores de diversidad.

---

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Actualmente la Intranet de empleados ofrece información de la Estructura Organizativa del Grupo HPS y de sus organizaciones, como es el caso de Serviguide, S.L.



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Así mismo, con periodicidad anual se comunica tanto en el Registro Mercantil como en la Dirección General de Relaciones Exteriores y con la Unión Europea la composición del Consejo de Administración de la organización

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C711)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: A lo largo de la actividad de Serviguide S.L, no han surgido conflictos asociados a acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. En este sentido, no han existido Expedientes.

[Descargar el documento adjunto](#)

### Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Plan de Igualdad Política de Igualdad Otros (especificar política en el campo de notas)	Desarrollo de Convenio de prácticas para jóvenes demandantes de un primer empleo



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Implantación del Plan de Igualdad Diagnóstico de igualdad	Seguimiento de la implantación del Plan de Igualdad

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Intranet Registros oficiales	Ofrecer información pública en materia de los Órganos de Gobierno



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## Principio 7

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



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Serviguide cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en base a las normas UNE EN ISO 9001 y UNE EN ISO 14001. A través del presente sistema se establece la política de calidad y de medio ambiente.

Con periodicidad anual se establecen los objetivos ambientales de la Organización, así como las pautas de control para minimizar los impactos de la actividad.

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE \*\*\*\*\*

P7-A1: Sesiones de sensibilización y/o formación en materia medioambiental

Proyecto 1

Fecha:31/12/2012

Descripción:A través del Sistema de Gestión Ambiental de Serviguide, se fomenta la sensibilización medio ambiental a los trabajadores. En este sentido no se realizan jornadas específicas de formación en esta materia, sino que se envían circulares informativas de buenas prácticas medio ambientales.

Indicadores Cuantitativos:

P7-S1: Número de horas de formación y/o sensibilización:0

-----

\*\*\*\*\* Indicadores de Otras Acciones RSE \*\*\*\*\*

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 7

Proyecto 2

Fecha:31/12/2012



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Descripción: Serviguide con la finalidad de mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente, cuenta con la implantación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

La implantación de dicho sistema de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001, ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

De este modo, se optimizan la gestión de recursos y residuos, se reducen los impactos ambientales negativos derivados de la actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.

Las acciones desarrolladas en este sentido, están asociadas al Sistema de Gestión y a sus objetivos.

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:1

-----

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Se establece como objetivo ambiental, la reducción del consumo de papel en un 15%.

[Descargar el documento adjunto](#)

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: A través del Sistema de Gestión Ambiental de Serviguide, se fomenta la sensibilización medio ambiental a los trabajadores mediante circulares informativas.

En este sentido no se realizan jornadas específicas de formación en esta materia, sino que se difundieron Guías de Buenas Prácticas

[Descargar el documento adjunto](#)

---



## Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Sensibilización en materia medio ambiental	Promover la sensibilización en materia ambiental entre los empleados.



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Por el tipología de actividad que se desarrolla en Serviguide S.L, no se contemplan riesgos asociados en materia ambiental.

A través del Sistema de Gestión en base a la norma ISO 14001, se realiza un control de los impactos medioambientales asociados a la actividad, siendo éstos mínimos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Cada año a través del Sistema de Gestión, se establecen nuevos objetivos ambientales con la finalidad de trabajar en la mejora continua y reducir al máximo los posibles impactos en este sentido.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio



## Informe de Progreso Pacto Mundial

**Respuesta:** Serviguide cuenta con un sistema integrado de gestión de Calidad y Medio Ambiente en base a la norma ISO 9001 e ISO 14001. A través del presente sistema se establece la Política de Calidad y Medio Ambiente a seguir por la organización.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

**Respuesta:** Con periodicidad anual se establecen los objetivos de mejora asociados al Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C311)

**Respuesta:** Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Con periodicidad anual, a través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, se establecen las metas y objetivos a alcanzar por Serviguide en materia de responsabilidad ambiental.

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE \*\*\*\*\*

P8-A2: Análisis de la actividad para introducir mejoras medioambientales: uso de papel, consumo de agua y electricidad

Proyecto 1

Fecha:31/12/2012

Descripción:Por la tipología de actividad desarrollada en Serviguide S.L., no se contemplan riesgos asociados en materia ambiental. A través del Sistema de Gestión Ambiental en base a la norma UNE-EN-ISO14001, se realiza un control de los impactos medioambientales asociados a la actividad, siendo éstos mínimos.

Indicadores Cuantitativos:

P8-S1: Consumo de papel :1794

P8-S1: Consumo de agua:1031

P8-S1: Consumo de electricidad:97089

-----  
P8-A3: Inclusión de criterios medioambientales en la política de compras  
Proyecto 2



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Fecha:31/12/2012

Descripción:Actualmente, no se integran criterios medioambientales específicos en las operaciones de compras. En este sentido, se valora positivamente la disposición por parte del proveedor de una certificación medioambiental, sin embargo la disposición o no de una certificación por parte del proveedor, no es un factor excluyente en la toma de decisión

Indicadores Cuantitativos:

P8-S2: Indique el porcentaje de inclusión de criterios medioambientales sobre el total del volumen de compras:0

-----

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Reducción del Consumo de papel.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)

Electricidad

Respuesta: 97080

Agua

Respuesta: 1031

Papel

Respuesta: 1794

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Los datos de consumos se recogen en el Sistema de Gestión de la Organización, así mismo se hace un seguimiento de los mismos por el departamento de administración responsable de la contabilización de las facturas asociadas a dichos consumos.

Emisiones de CO2 debidas a consumo eléctrico:0 Kg CO2.



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Con periodicidad anual, a través del Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente se establecen los objetivos en materia ambiental a alcanzar por Serviguide.

Para el año 2012, se estableció como objetivo la reducción del consumo de papel en las oficinas de Serviguide.

---

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)

**Respuesta:** Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** A través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, se establecen los mecanismos de control, seguimiento y evaluación de las actuaciones desarrolladas en materia de responsabilidad ambiental.

Así mismo, se cuenta con un responsable del Sistema Integrado de Gestión, que es el encargado de implantar y dar seguimiento a las actuaciones desarrolladas en este ámbito.

---

## Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No Especificado	No tenemos riesgo	



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No Especificado	Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Sistema de gestión medioambiental (SGMA) Sistemas de gestión de calidad Manual de Calidad y Medioambiente	Reducir el consumo de papel

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE	Reducción del Consumo de papel.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
No Especificado	Responsable de Medioambiente Mecanismo de evaluación del cumplimiento de los objetivos medio ambientales	Sistema Integrado de Gestión y Medio Ambiente.



# Informe de Progreso Pacto Mundial



## 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

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Serviguide S.L. fomenta el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. En este sentido, hay que destacar:

- Sistemas de Información que reducen el consumo de papel: Nómina online a través de la Intranet.
- Sistemas de Comunicación que reducen los desplazamientos: videoconferencias y teleformación.
- Equipos y elementos de bajo consumo: modo ahorro de los equipos informáticos, sustitución de equipos antiguos por equipos nuevos de menor consumo, bombillas de bajo consumo

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE y Accion Social \*\*\*\*\*

P9-A1: Campañas de comunicación de los beneficios de uso de tecnologías limpias

Proyecto 1

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide fomenta el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. En este sentido, hay que destacar:

- Sistemas de Información que reducen el consumo de papel: Nóminas online a través de la intranet.
- Sistemas de comunicación que reducen los desplazamientos: videoconferencias y teleformación

Indicadores Cuantitativos:

P9-S1: Número de campañas de comunicación realizadas:1

-----

P9-A2: Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua,videoconferencia,impresoras y ordenadores de bajo consumo...

Proyecto 2

Fecha:31/12/2012

Descripción:Serviguide fomenta de forma proactiva el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. En este sentido, hay que destacar las siguientes actuaciones:



## Informe de Progreso Pacto Mundial

- Sustitución de equipos antiguos por equipos informáticos nuevos con un menor consumo.
- Sistema de comunicación "Nómina on-line": Reduciendo el consumo de papel.
- Sistemas de comunicación que reducen los desplazamientos: Videoconferencias, teleformación...
- Uso de bombillas de bajo consumo.
- Equipos informáticos con modo de ahorro de energía.

Indicadores Cuantitativos:

P9-S2-1: Número de bombillas de bajo consumo utilizadas en la empresa:25

P9-S2-2: Número de ordenadores e impresoras de bajo consumo:5

P9-S2-3: Número de videoconferencias realizadas en el año:24

P9-S2-4: Número de sistemas de reducción de agua instalados en la empresa:0

-----  
P9-A3: Elaboración de estudios para el empleo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente  
Proyecto 3

Fecha:31/12/2012

Descripción:A fecha actual, Serviguide no ha desarrollado estudios para el empleo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Indicadores Cuantitativos:

P9-S3: Número de estudios:0

-----  
\*\*\*\*\* Indicadores de Otras Acciones RSE \*\*\*\*\*

Otro tipo de acción de RSE relativas al Principio 9

Proyecto 4

Fecha:31/12/2012

Descripción:No se han desarrollado acciones específicas de RSE orientadas a la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Indicadores Cuantitativos:

Indique en el campo Descripción la forma de medir el resultado de esta acción concreta:0

-----  
[Descargar el documento adjunto ⇨](#)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Durante el ejercicio 2012 no se han realizado inversiones financieras orientadas a la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

\*\*\*\*\* Indicadores de Acciones RSE \*\*\*\*\*

P9-S1: Número de campañas de comunicación realizadas:1

P9-S3: Número de estudios:0

## Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE	Reducción del consumo de papel



## 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 (P10C111)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

**Respuesta:** En el año 2010 Serviguide participó en un proceso de reflexión en materia de RSC. El presente proceso tuvo como objetivo la definición, planificación y puesta en marcha de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en el que se enmarcaban las actuaciones de RSE a desarrollar e implantar durante los próximos años.

El Plan de RSE tuvo una doble finalidad, por una parte diagnosticar y medir el grado de RSE de la Organización, mediante un procedimiento específico de valoración, y por otra, la de ser un documento de implantación de mejoras en los ámbitos de la gestión ambiental, la conciliación de la vida familiar y laboral, condiciones laborales, igualdad de oportunidades y política social entre otros.

De este modo, el Diagnóstico de Situación de RSE, permitió a partir de los valores definitorios de la RSE y de un procedimiento específico de valoración, implantar, conocer y cuantificar las actuaciones de RSE de la Organización.

En este sentido, el Diagnóstico se centró en las siguientes cuestiones y aspectos:

1. Órgano de Gobierno:

- Gestión y cultura empresarial.
- Grupos de Interés
- Responsabilidad Social Corporativa

2. Responsabilidad Económica:

- Transparencia Informativa.
- Información socio-económica
- Datos financieros

3. Responsabilidad Ambiental:



## Informe de Progreso Pacto Mundial

- Gestión Ambiental
- Datos ambientales
- Sensibilización ambiental.
- Energía
- Materiales
- Envases y embalajes
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones
- Residuos
- Derrames

#### 4. Responsabilidad Social:

- Gobierno Corporativo
- Trabajadores
- Clientes
- Competencia
- Asociaciones (ONG)
- Proveedores

En este sentido, no se detectaron riesgos asociados a acciones de corrupción.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

**Respuesta:** Una de las principales conclusiones del Diagnóstico de Situación de RSE fue la necesidad de mejorar la comunicación con los Grupos de Interés, ya que a pesar de disponer de diversos canales de comunicación, su periodicidad no es continua y no se obtiene un feedback de los mismos.

Es por ello, que las mayoría de las actuaciones definidas estuvieron encaminadas a fomentar y promover la transparencia informativa entre los grupos de interés en general, y con los trabajadores de manera particular, en relación al desarrollo de la actividad y de las actuaciones a implantar en materia de RSE



### **POLÍTICAS:**

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)

**Respuesta:** No



## Informe de Progreso Pacto Mundial

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

**Respuesta:** Aunque no se dispone de ninguna herramienta específica en este sentido, Serviguide cuenta con distintos mecanismos que permiten un mayor control de las operaciones financieras (políticas internas de gestión, procedimientos de calidad...) Así mismo, en las actividades asociadas a proyectos de la UE, todas las operaciones financieras se realizan siguiendo las pautas establecidas en la Guía Práctica de Procedimientos contractuales para las acciones exteriores de la UE.

---



### **ACCIONES:**

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)

**Respuesta:** No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

**Respuesta:** Serviguide S.L no ha desarrollado ninguna acción concreta en este sentido, no habiéndose detectado situaciones de corrupción durante el desempeño de la actividad.

---



### **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 (P10C4I1)

Empleados

**Respuesta:** 0

Proveedores

**Respuesta:** 0

Clientes

**Respuesta:** 0



# Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Serviguide S.L. no dispone de herramientas específicas en materia de prevención de la corrupción, por lo que no ha habido ninguna comunicación en este sentido con los grupos de interés.

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)

Respuesta: No

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: No se han desarrollado mecanismos específicos para la gestión de incidencias en materia de corrupción. En este sentido, la única herramienta disponible son las auditorías financieras externas realizadas a Serviguide S.L.

## Resumen de Implantación:

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

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Políticas internas de gestión Manual de Calidad	Mantenimiento del sistema de gestión.
Empleados	Normas éticas y valores corporativos	Mantenimiento del sistema de gestión.
Proveedores	Política de Calidad Política de Compras	Mantenimiento del sistema de gestión.



# Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Mantenimiento del Sistema de Gestión
Empleados	No tenemos acción concreta	Formalización de las políticas internas
Proveedores	No tenemos acción concreta	Mantenimiento del Sistema de Gestión

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Auditorías	Cumplimiento de la legislación. Fomento de la transparencia informativa.
Empleados	Auditorías	Cumplimiento de la legislación. Fomento de la transparencia informativa.
Proveedores	Auditorías	Cumplimiento de la legislación. Fomento de la transparencia informativa.



## 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 cumpla 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
	<b>Perfil de la entidad</b>	
<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
13		2.6
14		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5



# Informe de Progreso Pacto Mundial

17		3.8
18		3.10
19		3.11
<a href="#">20</a>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<a href="#">21</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<a href="#">22</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	
	<b>Estrategia y gobierno</b>	
<a href="#">25</a>	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
<a href="#">26</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
	<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>	
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	<b>PRINCIPIO 1</b>	
<a href="#">P1C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)	
<a href="#">P1C2I1</a>	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)	
<a href="#">P1C3I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)	



# Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P1C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos(P1C4I1)	PR5, Dimensión Social / Derechos Humanos / Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C5I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)	
<a href="#">P1C6I1</a>	¿Brinda su empresa apoyo económico a proyectos y/o actividades en la comunidad donde opera? (P1C6I1)	EC1
<b>PRINCIPIO 2</b>		
<a href="#">P2C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)	
<a href="#">P2C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)	
<a href="#">P2C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)	
<a href="#">P2C4I1</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)	Dimensión social / Derechos Humanos / Evaluación y seguimiento / HR2
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C1I1</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C1I1)	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)	
<a href="#">P3C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)	LA12



## Informe de Progreso Pacto Mundial

PRINCIPIO 4		
<a href="#">P4C1I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)	HR7
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)	
<a href="#">P4C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)	EC3, LA3, Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P4C4I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)	
<a href="#">P4C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C5I1)	LA3
<a href="#">P4C7I1</a>	¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso? (ej. SA 8000) (P4C7I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Evaluación y Seguimiento
PRINCIPIO 5		
<a href="#">P5C1I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C1I1)	HR6
<a href="#">P5C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
<a href="#">P5C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)	
PRINCIPIO 6		
<a href="#">P6C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)	



# Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P6C2I1</a>	¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)	4.12, Dimensión Social/Prácticas Laborales y Ética del Trabajo/ Política
<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)	
<a href="#">P6C4I1</a>	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)	
<a href="#">P6C5I1</a>	Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)	LA13
<a href="#">P6C6I1</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)	
<a href="#">P6C7I1</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)	Dimensión Ambiental/Formación y Sensibilización
<a href="#">P7C2I1</a>	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C1I1</a>	Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)	
<a href="#">P8C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)	
<a href="#">P8C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)	



# Informe de Progreso Pacto Mundial

<a href="#">P8C4I1</a>	Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)	
<a href="#">P8C5I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)	
<a href="#">P9C2I1</a>	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)	
<a href="#">P10C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)	Dimensión Social/Sociedad/Política
<a href="#">P10C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)	Dimensión Social/Sociedad/Formación y Sensibilidad
<a href="#">P10C4I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)	
<a href="#">P10C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)	SO4, Dimensión Social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
<b>ÍNDICE</b>		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12