



# Informe de Progreso 2008

Queridos amigos,

Este documento recoge los aspectos más destacados del trabajo realizado por Áreas en relación a los diez principios del Pacto Mundial desde octubre 2007 y hasta septiembre de 2008.

Este informe de progreso es para nosotros un informe muy especial ya que coincide con nuestro 40 aniversario como compañía. AREAS durante su aniversario ha desarrollado 9 acciones acordes a los valores que quiere transmitir en concordancia con su compromiso con el Pacto Mundial.

Pese a la crisis mundial que estamos viviendo, AREAS y todas las personas que trabajamos en ella, revalidamos la filosofía y los valores que son el motor de nuestra Responsabilidad Social Corporativa y que nos permiten avanzar en muchos campos.



**José Gabriel Martín**

**Consejero Director General**

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

**Cuestión 1** ¿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.

● **Indicador 1** ¿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.

#### Acciones:

##### 40 Aniversario:

- Para celebrar su 40 Aniversario, AREAS ha realizado acciones, que hemos detallado en los principios correspondientes, de cara a los clientes y los empleados con un compromiso cada mes:
  - Enero: La Sociedad,
  - Febrero: La Salud,
  - Marzo: la Educación Vial,
  - Abril: Nuestra Tierra,
  - Mayo: El Mundo,
  - Junio: El Medioambiente,
  - Julio: El Motor (Campaña no nos olvides: para sensibilizar los conductores sobre la seguridad de los motociclistas)
  - Agosto: La Familia,
  - Septiembre: El Mundo Empresarial (el bienestar del ejecutivo)

##### Navidad Solidaria:

- Los empleados de AREAS colaboran con el voluntariado del Hospital San Juan de Dios para dar **regalos** a los **niños hospitalizados** en Navidad.
- Se entregó una cesta de Navidad para el concurso de belenes del **Hospital de la Paz**.
- En **Palma**, en colaboración con AENA, se organiza una fiesta de Reyes Magos para los hijos de los empleados de AENA. AREAS invita al catering.
- En **Chucena**, AREAS colabora con el Ayuntamiento en la cabalgata de Reyes, aportando regalos de la tienda.

##### Otras acciones:

- En **Madrid-Barajas**, tenemos huchas de África Directo con el fin de ayudar a esta ONG a recaudar dinero.
- En la área de **Monreal** hemos colaborado con el Ayuntamiento de Monreal al esponsorizar las camisetas del equipo de escalada en Bloque del Campeonato de Aragón, celebrado en Monreal del Campo los días 26 y 27 de Julio de 2008.
- En **Palma**, con motivo del reconocimiento de toda una vida dedicada al servicio como maestro lustrador, AENA ofreció un almuerzo al Sr. Alejandro Herranz. AREAS aportó la sala y el almuerzo para los invitados.
- En **Chile**, damos clases de cocina gratuitas para la comunidad dos veces al mes en los locales de Florida Center, Las Condes y Rancagua.
- Organizamos **meriendas** para 30 personas de la tercera edad en los locales de Alto Las Condes y Parque Arauco en colaboración con los programas sociales de las municipalidades.
- Gatsby busca 3 **Artistas**: concurso artístico para los hijos de los empleados para estimular a los niños a conocer la realidad del trabajo de sus padres.
- **Olimpiadas** Gatsby: juegos olímpicos internos para crear sensación de comunidad en la empresa.
- En **Marruecos**, damos restauración para los participantes al torneo de fútbol que se organiza en Nouasseur.

### Campañas externas:

- En **Portugal**, hemos dado apoyo a la asociación "Ame a vida" cediendo un espacio para la campaña de prevención contra el cáncer de mama y la captación de fondo en nuestros locales un fin de semana dos veces al año.
- En el **Hospital de la Paz** hemos colaborado con el banco de sangre de Madrid realizando mantelitos de papel para incentivar dentro de nuestro restaurante la donación sangre.

### Comunicación Interna:

- Este año para su 40 aniversario, AREAS ha celebrado cada mes un **compromiso** que he comunicado a sus colaboradores a través de:
  - la intranet con un juego relacionado con el tema tratado,
  - una carta adjunta a la nomina
  - unos pequeños mensajes impresos repartidos en los puestos de trabajo.
  - la revista interna Con Acento cada trimestre: los 3 compromisos celebrados han sido recordados y los próximos anunciados.
- El **rincón solidario** de la revista interna Con Acento informó en los 4 números del año de las acciones realizadas por personas de AREAS:
  - la donaciones de regalos a los niños hospitalizados,
  - los amigos de Gambia y la donación al banc dels aliments,
  - la colaboración con la Asociación FADAM de Ángel Manzanares,
  - la cooperación con Manos Unidas.
- En **México**, se hizo Campaña de Comunicación en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad, a través de la cual se promueve la prevención de riesgos y los buenos hábitos de seguridad. Se orienta y alerta a los colaboradores ante los riesgos y actos inseguros. Se les mantiene informados sobre fenómenos meteorológicos que puedan poner en peligro su seguridad. Se les previene ante la inseguridad que se vive en México (secuestro Express, robo, asalto, extorsión), etc..
- En **Argentina**, se hizo en el tablón de anuncio de los centros una petición de donaciones de sangre.

**Donaciones:**

- En **España**, AREAS colaboró con la Fundación Bac dels Aliments, realizando una entrega de los productos: 10.000 latas de atún individuales, 10.000 latas de sardinas individuales, 3.000 kg de lentejas en bolsas de 5 kg, 5.700 litros de leche entera y 5.600 litros de leche semi.
- En **IFEMA** se entregó a las hermanitas de la Caridad que regentan un comedor para personas indigentes: 1.000 raciones de legumbres, 1.000 raciones de tortelines y 1.650 litros de zumo de naranja.
- En el aeropuerto de **Alicante**, se ha entregado a la Obra Social Santa Luisa De Las Hijas De La Caridad que regenta el Hospital Provincial: 20 sillas, 5 mesas, 50 bandejas, 50 platos soperos, 50 platos llanos, 5 orzas, 36 copas y 50 vasos.
- En el aeropuerto de **Barcelona** llevan la ropa de uniforme que no se utiliza a la Iglesia del Prat.
- En **México** se hacen aportaciones anuales a la Cruz Roja Mexicana, con el fin de apoyar a esta Institución en su labor de auxilio a las emergencias en materia de salud. También se hace una aportación al Teletón que es la institución que apoya a los niños de México con discapacidad.
- En **Argentina**, se hizo donaciones a la Legión de la Buena Voluntad.
- En **Portugal**, se da gratuitamente los toners a AMI (Asistencia Medica Internacional) quien los recicla y guarda los beneficios.
- En **Portugal** se hizo una donación a los bomberos de Albergaria à Velha quienes realizan acciones de formación de seguridad en nuestras unidades.
- En **Marruecos**, cada año entregamos a la Ciudad de Nouasser (aeropuerto de Casablanca) en el Rabadán materia prima: harina, azúcar y aceite.

**Objetivo:** Mantener y potenciar las acciones puntuales que se han realizado.

**Cuestión 2** ¿Posee la entidad una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?

•Indicador 1 Indicar si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad

■ **AREAS** no ha tenido hasta la fecha la necesidad de realizar un diagnóstico, ya que trabaja en países no considerados a riesgo en este sentido. AREAS tiene unos valores corporativos muy implantados que velan por la protección de los Derechos Humanos. Todos los aspectos de los derechos humanos están considerados por la empresa como valores fundamentales.

■ AREAS mantiene en todo momento un respeto absoluto por los derechos humanos de todos los colaboradores, en este sentido, todo el personal cuenta con un contrato individual de trabajo donde se plasma los derechos y obligaciones del personal. Todos los colaboradores cuentan con su afiliación a la seguridad social de acuerdo a lo que marca la ley. Todos los trabajadores perciben una remuneración, procurando en todo momento mantener una equidad interna y una competitividad con el mercado en la medida de las posibilidades de AREAS.

**Objetivo:** Realizar el diagnóstico y mantener la filosofía de la empresa.

• **Indicador 2** Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa/organigrama de la entidad (%)

Las políticas de derechos humanos implantadas de momento son las siguientes:

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
<b>De cara a los empleados:</b>							
Política de Riesgos laborales	■	■	■	■	■	■	■
Política de Seguridad e Higiene	■	■	■	■	■	■	■
Políticas de RR.HH.	■	■	■	■	■	■	■
Plan de formación	■	■	■				
Política de Gestión por Competencias	■		■				
Convenios laborales	■	■	■	■			
Sistema contra el acoso	■	■	■				■
Política de Conciliación Laboral	■	■	■				
Política de Privacidad	■	■	■				
Política de acción social	■	■	■				
Código ético			■				
Plan estratégico	■	■	■	■	■	■	■
<b>De cara a los clientes:</b>							
Política de calidad	■	■	■	■	■	■	■
Política de atención al cliente	■	■	■	■	■		■

■ AREAS en España, durante el último ejercicio, ha iniciado el Plan de Igualdad habiendo finalizado en este periodo la primera fase de Diagnóstico .

**Objetivo:** Desarrollar un código ético para toda la empresa. Mejorar el proyecto de formación en Marruecos.

• **Indicador 3** Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad

Los mecanismos de seguimiento de los derechos humanos implantados son:

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
<b>De cara a los empleados:</b>							
Seguimiento de <b>riesgos laborales</b> , seguridad e higiene	■	■	■	■	■	■	■
Índice de <b>accidentes</b> laborales	■	■	■	■			
Análisis laboratorio ( <b>higiene</b> )	■	■	■	■		■	
Encuestas de <b>clima laboral</b>	■						
Ratios comparativos con otras entidades ( <b>retribución</b> )	■		■				
Evaluación de la gestión de <b>desempeño</b> , evaluación 360	■	■					
Medición grado satisfacción y participación de la <b>formación</b>	■	■					
Número de denuncias relacionadas con las diferentes políticas ( <b>vida privada, protección civil</b> ).							
Número de denuncias de <b>acoso</b> en el trabajo	■		■				■
Número de personas y satisfacción del programa de <b>conciliación laboral</b>							
Retorno de las <b>acciones sociales</b> desarrolladas	■						
Medición conocimiento y aplicación del <b>código ético</b>							
Medición grado de cumplimiento del <b>plan estratégico</b>	■	■	■	■	■	■	■
Eficacia de los medios de <b>comunicación</b>	■						
<b>De cara a los clientes:</b>							
Seguimiento del sistema de gestión de <b>calidad</b>	■	■	■		■		■
Sistema de <b>atención</b> al cliente	■	■	■		■		
Análisis y número de <b>quejas</b> y denuncias de los clientes	■	■	■		■		

•Indicador 4 Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
<b>De cara a los empleados:</b>							
Inspecciones de trabajo por parte de un organismo estatal	■	■	■	■	■	■	■
Auditor externo de <b>riesgos laborales</b>	■	■	■	■			
Auditor externo de <b>Higiene y Seguridad</b>		■		■	■		■
Certificación externa del plan de <b>formación</b> por un sistema de calidad (ISO) o por un organismo que canaliza la subvención estatal	■						
Auditoria de las <b>nominas</b> por parte de un auditor externo	■	■					
Encuestas de <b>clima laboral</b> por parte de un consultor externo	■						
Valoración de los <b>puestos</b> por parte de una consultaría externa	■		■				
<b>De cara a los clientes:</b>							
Auditor externo del sistema de <b>calidad</b>	■	■			■		
Auditoria del sistema de tratamiento de quejas	■						
<b>Mystery Shopper</b>	■	■	■				■

**Objetivo:** En Riesgos laborales, obtención de la certificación OSHAS el año que viene.  
Sistema de valoración de puestos desarrollado en todos los países.

• **Indicador 5** Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad

Se utiliza la siguiente información para elaborar las políticas de Derechos Humanos:

Se utiliza:	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
Incidencias laborales	■		■				
Valoración de la formación	■		■	■	■		
Gestión del desempeño	■						
Clima laboral	■						
Encuesta de satisfacción interna			■				
Denuncias de acoso	■						
Mystery Shopper	■	■		■			
Entrevistas de salida		■	■				

**Objetivo:**

**Cuestión 3 ¿Comparte y detalla la entidad a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?**

● **Indicador 1** Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad o el porcentaje de empleados formados en materia de derechos humanos sobre el total de la plantilla

■ ■ ■ AREAS dispone de unos valores que están conocidos por el 100% de la plantilla. Se comunica a la plantilla a través de las siguientes medios de comunicación:

- Durante este año, para el **40 aniversario** se han creado varios medios de comunicación para divulgar los compromisos de AREAS: un comunicado por mes adjuntado a la nomina y un e-mail exclusivo: [todoscumplimos40@areasmail.com](mailto:todoscumplimos40@areasmail.com).
- **Manual de bienvenida** del empleado que incluye el manual de conducta interna en **España y México**. Este manual difunde los principios de la empresa, así como los derechos de los trabajadores de la Empresa.
- **Con Acento**: La edición española de la revista interna de AREAS tiene una difusión internacional y además existe una edición Con Acento Sudamericano (**Argentina**) y un Con Acento Mexicano de LDF (**México**).
- **Jornadas outdoor**: Estas jornadas se realizan a nivel internacional cada 2 años.
- **Plan de formación**.
- **Intranet**.
- **Encuentros** o jornadas internas, etc...

No se ha podido establecer este ejercicio el código de conducta ético para toda la empresa, sigue siendo un objetivo para AREAS:

■ AREAS **México** tiene un Código de Conducta Profesional que se entrega a todos los nuevos colaboradores durante el curso de formación inicial. Este Código se puede encontrar también en la Intranet.

■ En **Argentina**, se transmite a los empleados los valores gracias a los siguientes soportes internos de comunicación:

- Manuales de Bienvenida
- Revista Interna (Argentina).
- Jornadas laborales
- Encuentros

■ En **Chile**, se informa a los empleados a través del sindicato e invitaciones a jornadas por parte de la empresa.

Herramientas de comunicación interna:	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
Carta adjunta con la nomina	■						■
<b>e-mail de comunicación interna</b>	■						
<b>Manual de Bienvenida</b>	■		■		■		■
Revista Interna Española	■	■	■	■	■	■	■
Revista Interna propia	■		■		■		
Jornadas outdoor Españolas	■	■	■	■	■	■	■
Jornadas outdoor propias	■				■		
<b>Plan de formación</b>	■	■	■	■	■		
<b>Intranet española</b>	■	■	■	■	■	■	■
<b>Intranet Propia</b>	■		■				■
<b>Jornadas, encuentros</b>	■			■	■		
<b>Código de Conducta Profesional</b>			■				

**Objetivo:** Establecer un código de conducta ético a nivel de toda la empresa.

#### Cuestión 4 ¿Dispone la entidad de una política sobre salud y seguridad del cliente?

•Indicador 1 Indique si la entidad informa sobre la seguridad de sus productos y servicios

##### Producto en perfecto estado:

Nuestros locales cuentan con espacios bien ventilados e iluminados, así como pasillos diseñados para la circulación libre de nuestros clientes. Cuidamos siempre el no tener escaleras o rampas para evitar lesiones o accidentes además de señalizar rutas de evacuación y puntos de concentración y seguridad en casos de alguna contingencia natural.

- En **España**, comunicamos a los clientes los certificados de ISO 9001. AREAS dispone en España de un sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) que incluye todos los requisitos que aseguran la seguridad y salubridad de sus productos. Los productos que lo requieren tienen la correspondiente información sobre su fecha de caducidad y modo de consumo. El departamento de calidad vela por la correcta comunicación de esta información. Nos aseguramos por otro lado del correcto etiquetado, revisando el etiquetado de los proveedores y cumpliendo con la normativa para los productos que producimos.
- En **Portugal**, hay una placa que informa al cliente que cumplimos los 7 principios de HACCP. Los productos envasados siempre llevan la fecha de caducidad.
- En **México**, informamos de la calidad de productos a nuestros clientes, y les entregamos las garantías de estos con sus respectivas facturas de compra, cuidando el buen empaquetado de Bebidas, Alimentación y otros. Nuestros puntos de restauración han obtenido el distintivo H
- En **Chile**, los alimentos cuentan con un etiquetado nutricional obligatorio y rotulación, cumpliendo la normativa vigente de reglamento sanitario de los alimentos. Cada local, dispone de tableros informativos y educativos de procedimientos de limpieza y higiene, a la vista de los clientes. En caso de problemas, cualquier integrante del Departamento Seguridad Alimentaria se comunica directamente con el cliente.

##### Alimentación saludable:

- En **España**, hemos puesto a la venta en 65 centros productos sin gluten dirigidos a celíacos.
- Dentro del marco de actuación para la **Estrategia NAOS** se ha llevado a cabo una revisión en la definición del menú infantil en el que ha primado, adecuándonos a las recomendaciones de la pirámide alimenticia infantil y bajo la premisa de que guste a los niños, el compromiso de que fuese equilibrado y siguiendo la filosofía de la dieta mediterránea.
- Hemos realizado un menú La Salud donde se ofrecía al cliente un desayuno saludable acompañado de 3 regalos: la guía llamada "la ruta de la SALUD" en la que se trata la alimentación y los hábitos saludables durante el viaje, una manzana Pink Lady y un práctico neceser. Fueron distribuidos 20.000 desayunos saludables.
- Hemos lanzado una serie de ensaladas de tamaño superior al habitual para que los clientes que viajen puedan deleitar una comida sana.
- En **Portugal**, las campañas de comunicación y los menús realizados incluyen conceptos como hábitos saludables de alimentación.

● **Indicador 2** Indique si la entidad cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.)

■ En **España**, tenemos un sistema muy desarrollado. Ver documento adjunto sobre la atención al cliente.

AREAS pone a disposición del cliente varias vías de comunicación para que pueda ponerse en contacto con la empresa. Éstas son:

- Buzón de contacto en la Web de Areas.
- Dirección de correo electrónico de Atención al Cliente: [atencionalcliente@areas.es](mailto:atencionalcliente@areas.es)
- Oficinas centrales (dirección de correo postal y teléfono).
- Establecimiento (Hojas de Reclamación y Folletos de Sugerencias)

■ En **Portugal**, tenemos un procedimiento interno para las reclamaciones, quejas e sugerencias.

■ En **México**, contamos con un sistema de servicio al cliente personalizado, vía telefónica y correo electrónico. Notificamos al cliente de este sistema de atención al cliente por medio de:

- Facturas
- Bolsas de empaque
- Catálogos de temporada
- Catálogos de Venta a Bordo de Aeronaves
- Pagina de Internet [dutymexico.com](http://dutymexico.com)
- Módulos de quejas de los diferentes aeropuertos

■ En **Argentina**, tenemos Sistema de atención al cliente a través de quejas, sugerencias y encuestas.

■ En **Chile**, El cliente puede hacernos saber su reclamo o crítica de manera oral. Para ello, cada local dispone de un libro de Sugerencias y Reclamos, además se encuentra habilitado el servicio de atención a cliente en nuestro sitio web. Se realizan: una encuesta alimentaria al cliente, chequeo de GMP, chequeo administrativo minucioso del local, evaluación de las condiciones de saneamiento básico, exámenes a manipuladores con laboratorio externo.

■ En **Marruecos** disponemos del sistema de atención al cliente de los aeropuertos.

● **Indicador 3** Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente

0

■ 6 reclamos con respecto a Intoxicaciones Alimentarias.

■ 423 reclamaciones por el servicio de entrega a puerta de avión implantado dadas las restricciones de compra en las aeronaves de todo tipo de líquido.

**Objetivo:**

● **Indicador 4** Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios

0

■ 5 demandas ratificadas.

**Objetivo:**

● **Indicador 5** Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidas

0

■ 1 por que el Etiquetado Nutricional no indicaba que el producto era Chileno.

**Objetivo:**

**Cuestión 5 ¿Está involucrada la entidad en la promoción de Derechos Humanos en la comunidad en la que opera?**

• Indicador 1 Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)

**120.437 Euros**

■ En España:

Octubre-2007 a Septiembre-2008	APORTACIÓN	CONCEPTO
FUNDACIÓN PREVENT	71.123 €	Apoyo fines fundacionales sobre integración de discapacitados
FUNDACIÓ GRAN TEATRE DEL LICEU	4.507 €	Temporada 2008-2009 (de Jun-2008 a May-2009)
ASOC. ESPAÑOLA PACTO MUNDIAL (ASEPAM)	2.000 €	Colaboración ASEPAM año 2008
FUNDACIÓN CASSIÀ JUST, S.A.	12.671 €	Patrocinio para el impulso de la política de creación de empleo para personas con fragilidad. Importe de Oct-2007 a Sept-2008
FUNDACIÓ BANC DELS ALIMENTS	19.864 €	Donación alimentos suministrados por Clesa, Pedial y Cerdeimar
MANOS MUNDI	100 €	Aportación anual campaña Navidad-2007
<b>TOTAL :</b>	<b>110.265 €</b>	

**Además hemos dado:**

■ Mantelitos para el banco de sangre (Hospital de la Paz):	2.225 €	}	<b>7.429 €</b>
■ Material a las Hijas De La Caridad (Alicante):	500 €		
■ Comida para las hermanitas de la caridad (IFEMA):	2.504 €		
■ Almuerzo para el maestro lustrador (Palma):			
■ Cesta de Navidad para el concurso de belenes (Hospital de la Paz):			
■ Fiesta de Reyes Magos (Palma):			
■ Cabalgata de Reyes (Chucena):	300 €		
■ Sponsor del equipo de escalada en Bloque de Aragón (Monreal):	1.200 €		
■ Acogida de los niños saharauis y rusos (Palma):			
■ Salas para la FADAM (Belleterra)	600 €		
■ Colaboración con Colegio de Huérfanos (Monreal)	100 €		

<p>■ <b>México, LDF:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cruz Roja Mexicana 628 € 10.000 \$ pesos mexicanos</li> <li>■ Teletón: 628 € 10.000 \$ pesos mexicanos</li> </ul>		
<p>■ <b>Argentina, donaciones a:</b> 638 € 3.000 \$ pesos argentinos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comedor Infantil Estrella de Belén.</li> <li>■ BAC- biblioteca Argentina para ciegos.</li> <li>■ Asociación de sordomudos de Ayuda Mutua.</li> <li>■ Legión de la Buen Voluntad.</li> <li>■ Por Amor a los niños Comedor Santa Ana</li> </ul>		
<p>■ En <b>Chile</b>, solo se da dinero a trabajadores de la empresa en caso de operaciones graves y cuando existen siniestros tales como, incendios y otras de la misma naturaleza.</p>		
<p>■ <b>Portugal:</b> Bomberos voluntarios de Albergaria a Velha 200 €</p>		
<p>■ <b>Marruecos,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comida para la comunidad por el mes de Ramadán 627 € 7.161,5 Dhs</li> <li>■ Comida para la comunidad por el torneo de fútbol 22 € 250 Dhs</li> </ul>		
		<p><b>2.743 €</b> (total internacional)</p>

● **Indicador 2** Indique si la entidad hace un análisis previo al diseño de los proyectos en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma

■ **AREAS España** como cada año, ha realizado un análisis previo en los sectores de su actividad más activos. Este año, para el 40 aniversario, AREAS realizó además un proyecto global ambicioso. Se realizó:

- **Compromiso con la Sociedad:** En enero, Áreas ha querido hacer partícipes a sus Stakeholders de su compromiso con la Sociedad, para sensibilizarles acerca de las iniciativas puestas en marcha desde la empresa.
- **Compromiso con la Salud:** En febrero, la compañía ha puesto en marcha la campaña del desayuno saludable, para mejorar los hábitos de consumo de los que viajan y así conseguir una mejor calidad de vida de los más de 150 millones de clientes.
- **Compromiso con la Educación Vial:** Marzo ha sido el mes de la seguridad de los que se desplazan. AREAS ha lanzado con Disney y la DGT, una campaña de Seguridad Vial para ayudar a las familias a concienciar a los más pequeños. En Semana Santa con los personajes de Cars, se repartieron 300.000 cuadernos.

En Verano se continuó con Wall-e. AREAS ha reforzado durante el verano el compromiso por la Seguridad Vial de los más pequeños gracias a la campaña Misión en Ruta, con sorteos de consolas y juegos Nintendo.

En julio, se ha realizado una campaña de concienciación para que los automovilistas recuerden que comparten la carretera con los **motociclistas**. Durante el evento de Harley Davidson en Barcelona, Áreas llevó a cabo la campaña 'No nos olvides', en la que se repartieron unos 100.000 folletos informativos para sensibilizar a todos conductores y velar también por la seguridad de todos los motociclistas.

- **Compromiso con Nuestra Tierra:** Abril ha sido el mes dedicado a la promoción de los destinos turísticos y la riqueza gastronómica de las regiones en las que AREAS está presente a través de una guía en la que se destaca información turística y cultural de los diferentes destinos. Desde las tiendas para continuar promoviendo los productos de la tierra, se ha potenciado cada mes un embutido. Se han llevado a cabo degustaciones y descuentos cada mes que ha sido promocionado uno de los embutidos de gran calidad.
- **Compromiso con el Mundo:** Mayo ha sido el mes de la cultura internacional. AREAS ha dado a conocer su presencia internacional y su extraordinario crecimiento de los últimos años en el exterior. AREAS ha querido demostrar su compromiso por tener una actividad sostenible y responsable en todos los países donde actúa, como han podido comprobar los clientes premiados con viajes a dichos países.
- **Compromiso con el Medioambiente:** Junio ha sido el mes del medioambiente. AREAS ha comunicado sus esfuerzos para contribuir a un mundo más sostenible. La campaña esta detallada ampliamente en los principios medioambiente.
- **Compromiso con la Familia:** En agosto, Áreas se ha comprometido con la Familia. En todas las Áreas de servicio se ha hecho un concurso de fotografía para motivar a los clientes con ocio y diversión en su parada de descanso.
- **Compromiso con el mundo empresarial:** En septiembre, se ha apoyado el bienestar del ejecutivo a través de una acción en la que se ofrecen productos de cosmética a todos ellos. Un gran número de clientes de AREAS son empresarios que a menudo se encuentran en el aeropuerto les ofrecemos un valor añadido para que viajen de forma más agradable.

- AREAS **México**, cuenta con proyecto de formación e introducción a la vida laboral de estudiantes en los últimos semestres de su carrera (Proyecto de Becarios). Durante un periodo de seis meses, trabajando 4 horas de lunes a viernes, se les enseña una actividad específica, apoyándoles a que cuando se quieran incorporar a la vida laboral cuenten con una experiencia que ofrecer. Ayudan durante estos seis meses en el desarrollo de proyectos específicos o simplemente en el cumplimiento del trabajo diario. Para obtener Becarios, se cuenta con convenios con diferentes Universidades como son:
  - UNITEC
  - Escuela Bancaria y Comercial
  - UAM
  - UNAM
  - Universidad del Valle de México
  - Universidad del Claustro
- En **Chile**, la empresa a través de alianzas con institutos profesionales y colegios técnicos permite a sus alumnos realizar sus prácticas profesionales de acuerdo a las horas estipuladas por la institución educacional.
- En **Marruecos** se potencia la formación de los estudiantes del país a través de **prácticas** y aprendizaje gracias a relaciones con Institutos de formación hotelera, Asociaciones de formación, Centro de formación Professional.
- Nuestro papel en la sociedad nos ha llevado a realizar numerosos contactos, trabajos o proyectos con organizaciones y asociaciones diversas como:
  - Colaboración con la Cátedra de Medicina del Trabajo de la **Universidad** Pompeu Fabra para un estudio sobre medidas preventivas para la manipulación manual de cargas en hostelería, evaluando el impacto de determinadas adaptaciones ergonómicas sobre instrumental de hostelería. Dicha cátedra analiza y da propuestas sobre como prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales en general para el conjunto de la sociedad.
  - Colaboraciones y convenios de prácticas con diversas **Escuelas** de Negocios y Universidades como INSTITUT SUPERIEUR DE COMMERCE INTERNATIONAL DE DUNKERQUE, EAE, UB, CETT, IES COLLBLANC, BARCELO BUSINESS SCHOOL y UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI, que han permitido la incorporación de jóvenes estudiantes en distintos departamentos, dónde han podido aplicar los conocimientos teóricos y técnicos adquiridos en su formación.
- En **España**, Areas concede becas a sus empleados para realizar estudios fuera de la empresa. Y tiene **becarios** en practicas dentro de la empresa.

**Objetivo:** Realizar un análisis previo a nivel de España para el año que viene.

**Cuestión 6 ¿Cuenta la entidad con cláusulas de protección de Derechos Humanos en los contratos con las fuerzas de seguridad contratadas?**

• **Indicador 1** 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

■ Solo tenemos fuerza de seguridad en **México**, en LDF. La Dirección de Recursos Humanos a través del área de Seguridad ha insistido con el personal de seguridad (fuerza de seguridad contratada) sobre la importancia sobre la preservación y respeto de los derechos humanos de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones de la compañía.

Las fuerzas de seguridad contratadas que ofrecen sus servicios en **LDF** cumplen con todos los requisitos que la Legislación vigente (local y federal) en la materia. El personal contratado cuenta con la formación requerida para realizar las funciones de seguridad teniendo un amplio conocimiento sobre los derechos humanos y las garantías individuales establecidas dentro del Sistema Legal Mexicano, considerando sus límites de actuación.

La formación antes mencionada es una obligación para que las autoridades para poder llevar a cabo las funciones de seguridad privada.

En el ámbito local (Ciudad de México) la autoridad obliga a los prestadores de servicio a formar a su personal en nueve aspectos, haciendo principal énfasis en lo que respecta a los Derechos Humanos y Seguridad Privada. Las fuerzas de seguridad contratadas sólo podrán hacer aquello que la ley expresamente les faculta, a diferencia de los ciudadanos que podrán hacer todo aquello que no les este prohibido.

Este control pretende limitar su actuación y evitar así arbitrariedades en su desempeño, por lo que las funciones de las fuerzas de seguridad deberán realizarse bajo cuatro principios básicos; profesionalismo, responsabilidad, honestidad y eficacia, tomando en consideración los siguientes puntos:

- Derechos y deberes
- Procedimientos y acciones básicas a desarrollar
- Límites de actuación
- Control de situaciones de emergencia
- Manejo y uso de armas y equipos
- Auxilio a autoridades e instituciones de seguridad pública.

**Objetivo:**

Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

- En **España**, hemos implantado totalmente el Manual de Buenas Practicas de Compras así como el cuestionario de auto-evaluación. En breve, se divulgará dicho manual para su implantación en los otros países.
- En **México**, para la mercancía que incluya pieles exóticas o en peligro de extinción, así como piedras preciosas en el caso de diamantes, se cumple estrictamente la normatividad vigente y se dispone del certificado CITES en el caso de pieles y de los certificados y autenticidad en el caso de piedras preciosas como los diamantes con apego a que sean de países que no fomenten la violencia en la obtención de los mismos, así mismo que no impliquen un posible problema de vulnerabilidad a los derechos humanos.

#### Compras responsables:

- En **España**, las tiendas Sibarium de Madrid y Barcelona venden productos de comercio justo compradas a **Intermon Oxfam**: Chocolatinas, barritas y café.
- Cada año, AREAS **España** felicita a sus clientes, proveedores y colaboradores con postales **Intermón Oxfam**, recaudando así fondos para la ONG.
- AREAS **México**, Cooperera con **UNICEF** a través de la adquisición de sus tarjetas navideñas.

**Objetivo:** Implantar el Manual de Buenas Practicas de Compras en otros países.  
Ampliar las compras responsables en España.

**Cuestión 2** ¿Describe la entidad de forma expresa políticas y procedimientos para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas?

● **Indicador 1** Indique si la entidad dispone de una clasificación de sus proveedores en función de su tamaño, país, etc. y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 14000, etc.)

- En **España**, se clasifican por volumen de compra: 67 proveedores, clasificados como "A" representan el 80% de las compras. Antes solo se tenía en cuenta la certificación ISO 9001, ahora también se toman en cuenta certificaciones ISO 14001, OSHAS 18001 y la adhesión al Pacto Mundial para la evaluación de los proveedores.
- En **Argentina**, los certificados solicitados son los que cumplan con el código alimentario y además deben tener las habilitaciones correspondientes, RNE (Registro nacional de establecimiento) RNPA (Registro Nacional de Producto Alimenticio). Estos son indispensables para aceptarlos como proveedores.
- En **Chile**, a los proveedores se les solicita Resolución Sanitaria correspondiente y el Departamento de Seguridad Alimentaria hace una inspección Sanitaria con observaciones. Aquel que no cuenta con Resolución Sanitaria o no cumple con indicaciones no se acepta como proveedor. Se excluyen los proveedores que repetitivamente entregan productos con disconformidades.

**Objetivo:** En España, se implantará una clasificación por calidad de compra cuando esté implantado el sistema informático.

● **Indicador 2** Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total

- En **España**, el 100% de los proveedores "A" tienen la ISO 9001, o sea 60% en número de proveedores y 80% en volumen de compra tienen la ISO 9001.
- En **Portugal**, tenemos:
 

con la certificación ISO 9001:2000	24% de los proveedores de hostelería,
con la certificación ISO 14000	5% de los proveedores de hostelería,
con la certificación SA 8000	2% de los proveedores de hostelería,
con la certificación ISO 18001	2% de los proveedores de hostelería.
- En **México**, 10%, todos los proveedores de Boutique (MONTBLANC, CARTIER, OMEGA, HERMES, FERRAGAMO, etc.) cuentan con certificaciones de utilizar en sus piezas, por ejemplo, diamantería, de no provenir o ser de origen ilícito o se adquirieron mediante violencia. En el caso de pieles, provienen de lugares certificados, protegiéndose los animales que estén en peligro de extinción.
- En **Chile**, Todos tienen Resolución Sanitaria, no se aceptan como proveedores sino.

**Objetivo:** Controlar en España el porcentaje de proveedores con otras certificaciones que ISO 9001.

**Cuestión 3 ¿Posee la entidad sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas y analiza los resultados de los mismos?**

• **Indicador 1** Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores de la entidad

- En **España**, se auditan los proveedores, pero no se miran temas de Derechos Humanos. Sin embargo en la autoevaluación que rellenan declaran no violar los Derechos Humanos.
- En **Portugal**, auditamos los proveedores solo sobre temas de calidad y económico.
- En **Chile** se hacen auditorías de calidad al 40% de los proveedores.

**Objetivo:** En **Portugal**, implantar el control de los proveedores por el departamento de compras de forma periódica.

• **Indicador 2** Indique si la entidad dispone de un procedimiento para registrar y responder a las quejas y comentarios de y sobre los proveedores y subcontratistas dentro de unos plazos determinados

- En **España**, el sistema informático integra la gestión de quejas de proveedores. El sistema refleja de forma automática los problemas en relación con la cantidad del pedido. Las incidencias relacionadas con la calidad son gestionados por los responsables de los centros con el departamento de compras. Por otro lado, los proveedores tienen una comunicación directa con la empresa y la cúpula directiva en caso de problemas.
- En **Portugal**, tenemos un procedimiento interno dentro del manual de calidad para hacer las quejas en la recepción de los productos, siempre que hay situaciones no conformes, pero no tenemos un sistema a través del cual los proveedores se pueden quejar.
- En **Chile**, el Departamento de Seguridad Alimentaria, realiza formalmente la queja de una disconformidad a través de correo, si la falta es repetitiva se visita al proveedor y según criterio con Abastecimiento se continúa o no con los servicios prestados. Los proveedores informan vía mail o reunión formal al Departamento de Adquisiciones sus quejas, las cuales son analizadas, y solucionadas según su naturaleza.

**Objetivo:** .

**Principio 3**

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

**Cuestión 1** ¿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.

•Indicador 1 ¿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.

■ **AREAS** cumple con todas las obligaciones que se derivan de las leyes laborales vigentes y de los convenios colectivos de trabajo aplicados, siendo un principio fundamental para nuestra empresa y un diferenciador respecto al contexto que se vive en algunos países donde AREAS opera.

AREAS revisa y negocia periódicamente el contrato colectivo de los empleados, con lo cual se busca no afectar a los derechos de los trabajadores, mejorar sus ingresos y condiciones laborales.

■ En **México**, se ha terminado de implantar el “Manual de Relaciones Laborales”, el cual tiene como principal objetivo regular las relaciones entre colaboradores y mandos medios, que prevalezca el entendimiento y las relaciones cordiales y justas, cuidando en todo momento el equilibrio de las relaciones entre empresa y colaboradores.

■ En **Marruecos**, se han constituidos legalmente Comités de Empresa por sufragio de los empleados.

Objetivo: .

**Cuestión 2 La entidad dispone de una declaración formal de la política de asociación y negociación colectiva**

• **Indicador 1** La entidad cuenta con una política y procedimientos 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)

- En **España** no tan sólo a nivel interno se potencia el diálogo y la negociación, sino que complementariamente se mantiene una relación permanente con las diferentes Centrales Sindicales a nivel Provincial, Comunitario, Estatal y supraestatal que han dado sus frutos a lo largo de los años en cuanto a la planificación estratégica de las Relaciones Laborales a medio y largo plazo en nuestra organización. Naturalmente todos y cada uno de los representantes de los trabajadores es informado de cualquier cambio que se produce en la organización a nivel accionarial o societario, así como posteriormente es informada toda la plantilla de los mismos.
- En **Argentina**, se utiliza la revista interna Con acento, la convención anual, y las reuniones periódicas con empleados para comunicar con los empleados.
- En **Marruecos**, la empresa informa a los empleados a través de sus representantes o a través de notas circulares.

**Objetivo: .**

• **Indicador 2** La entidad tiene disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión incluido el gobierno corporativo

- En todos los países existen representaciones sindicales pero no están incluidos en el gobierno corporativo.
- En **Chile**, La representación de los trabajadores participa sólo en las negociaciones colectivas, a través de reuniones con las personas sindicalizadas.
- En **Marruecos**, no participa en la toma de decisiones, pero es informada regularmente.

**Objetivo: .**

**Cuestión 3** La entidad realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema

• **Indicador 1** La entidad dispone de políticas formales y mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y conocer

- En **España**, realizamos periódicamente la Encuesta de Clima Laboral para mandos y dirección. La Dirección de Recursos Humanos cuenta con una Dirección de Relaciones Laborales que vela por prevalecer las relaciones dialogantes y de respeto y que no se violen los derechos humanos de los trabajadores cuidando el equilibrio de las relaciones entre empresa y colaboradores.
- En **México**, contamos con un **correo electrónico** "TUVOZ" para que el personal exprese sus inquietudes, quejas, sugerencias, etc., sobre cualquier área de gestión de la compañía, este correo es administrado por la Dirección de Recursos Humanos quien canaliza las sugerencias al área correspondiente. Por otro lado, se llevan a cabo reuniones semestrales con todo el personal del Distrito Federal y anuales con los Gerentes Regionales, en donde se favorece el intercambio de ideas, sugerencias y quejas.
- En **Argentina**, la estructura reducida permite un **diálogo directo** con los empleados y la Dirección General.

**Objetivo:** En **Marruecos**, gestionar la formación de un comité de empresa.

- Indicador 2 Número de empleados amparados por convenios colectivos

**8.926**

Este valor crece constantemente con la plantilla de Areas, pero se puede decir que está repartido de la siguiente forma:

<span style="color: black;">■</span> España:		5.216
<span style="color: pink;">■</span> Méjico:	(LDF)	1.014
	(AEROCOMIDAS)	761
<span style="color: orange;">■</span> Argentina:		320
<span style="color: yellow;">■</span> Chile:	(AREAS)	300
	(ARCOPRIME)	-
<span style="color: green;">■</span> Portugal:		511
<span style="color: blue;">■</span> Marruecos:		302
<span style="color: purple;">■</span> USA:		502

**Objetivo:** .

**Principio 4**

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

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

- La empresa no ha tenido necesidad de desarrollar acciones concretas en relación a este principio ya que en España las leyes y principios del trabajo velan por la protección de los derechos del trabajador en este sentido, además, la cultura organizativa, por principio y siguiendo sus valores corporativos, no permite el trabajo forzoso o bajo coacción.
- En **Marruecos**, tenemos como referencia el código laboral en vigor en Marruecos que trata todos los aspectos legales incluso la regulación de las horas de trabajo y la prohibición de toda forma de trabajo forzoso, jornadas reducidas por maternidad, etc. Aseguramos el transporte del personal o bien con nuestros propios vehículos o con indemnizaciones a todos nuestros empleados. También la restauración es por cuenta de la empresa en todos los centros.
- En **Chile**,
  - La empresa beneficia a sus trabajadores que cumplan con horarios de difícil movilización con un transporte de tal forma de facilitar la llegada a su lugar de trabajo.
  - La empresa otorga el beneficio legal para las mujeres con hijos recién nacidos hasta los dos años de 1 hora de amamantamiento o bien que ingrese o salga de sus funciones una hora antes o después según corresponda.

**Objetivo:** .

**Cuestión 2 La entidad dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés**

● **Indicador 1** Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.

A nivel internacional, AREAS no ha permitido, permite ni permitirá forma alguna de trabajo forzoso para sus colaboradores; posición reforzada por el hecho de que sólo trabajamos en países que respetan dicho principio, entendemos nuestro trabajo alineado con los valores corporativas respetando los Derechos Humanos en el más amplia sentido.

La empresa se ajusta escrupulosamente a la legalidad vigente, ofreciendo al trabajador la posibilidad de oposición llevada hasta la máxima instancia de la compañía y naturalmente respeta y acepta el recurso ante los organismos de representación o defensa que le parezca conveniente en el caso de que considere que un trabajo es penoso o que denigra su integridad personal o profesional.

- El programa N.E.S. (No estás Solo) permite en **España** proteger los empleados en caso de trabajo forzoso.
- En **México**, en caso de presentarse algún caso de acoso moral en el trabajo, todo el personal tiene la posibilidad de denunciarlo a través del área de Relaciones Laborales quienes están obligados a dar seguimiento e investigar esta denuncia como lo marca el “Manual de Relaciones Laborales”.

**Objetivo:** Implantación de un protocolo N.E.S. a nivel internacional con la homogeneización de los sistemas existentes.

● **Indicador 2** Indique si la entidad dispone de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores.

AREAS ofrece a todos los empleados contratos fijos o eventuales individuales de trabajo en los que se explicita la naturaleza voluntaria del empleo, la libertad de rescisión del contrato, así como horario de trabajo, el sueldo que la empresa le otorgara por la prestación de sus servicios y las prestaciones o beneficios económicos adicionales. Todos los trabajadores de AREAS conocen sus horarios, calendarios y turnos con la suficiente antelación.

■ En **España**, la ley y los convenios definen las horas, la seguridad y la remuneración correspondiente a cada puesto. Los beneficios y ventajas sociales son muchos, incluyen: ticket restaurante, carné de empleado con numerosos beneficios, ayuda a la escolaridad, etc.

■ ■ Si, AREAS cuenta también con una política de administración de la compensación basada en el sistema HAY, a través de la cual se procura mantener una equidad interna y competitividad externa, también contamos con la valoración HAY de todos los puestos de trabajo y un tabulador de sueldos HAY que regula la retribución de acuerdo a la valoración de cada puesto.

Actualmente contamos con una "Política de Compensaciones" que regula objetiva y claramente todas aquellas cuestiones referentes a la retribución, contrataciones, promociones, demociones y transferencias laterales, así como los lineamientos para determinar los aumentos de sueldo generales.

■ En cuanto a la seguridad en el trabajo, en **México**, AREAS cuenta con un área específica cuya misión es Administrar, operar y supervisar la seguridad de la empresa garantizando la protección y resguardo de los recursos humanos y materiales. Para ello se cuentan con campañas de seguridad hacia el personal que pretenden hacer de la seguridad una responsabilidad compartida a través de la creación de una cultura de la seguridad.

■ En **Argentina**, todos los horarios y turnos son fijados con antelación, todos los empleados tienen un contrato de trabajo con una remuneración establecida.

■ En **Chile**, Todos los horarios, calendarios, turnos están fijados con antelación, que todos los empleados tienen contratos de trabajo con una remuneración establecida. La metodología para asegurar que los sueldos es según cargo y renta de mercado.

■ En **Marruecos**, los horarios, turnos y los calendarios son fijados con antelación. La política salarial es negociada con los representantes de los trabajadores. Los empleados de ATASA disfrutan de diversas ventajas por encima de las legalmente establecidas.

- 13er mes extraordinario
- Ayudas a vivienda
- Prima AID para compra borrego
- Primas lavado ropa
- Afiliación CMIR
- Ayuda viajes peregrinación Meca
- Microcréditos personales sin interés
- Seguro de vida individual
- Primas de escolarización a hijos

**Objetivo:** Implantar la estructura de valoración, desarrollada en España y Méjico, en todos los países.

**Cuestión 3** La entidad verifica y promueve las inspecciones conjuntas de que sus proveedores cuentan con una política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coacción

● **Indicador 1** La entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores

No se verifica,

■ Está incluido dentro del cuestionario de autoevaluación que rellenan los proveedores y el 80% de los proveedores de Areas son primeras marcas, empresas grandes con compromisos como empresas responsables

**Objetivo:** .

● **Indicador 2** La entidad dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministros en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo infantil, la ausencia de trabajo forzoso, etc.

■ Si, se entrega el Informe Anual que incluye el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, así como el Cuestionario de Autoevaluación y el Manual de Buenas Practicas de Compras. Los tres documentos reflejan nuestros valores y nuestros compromisos para defender los Derechos Humanos.

**Objetivo:** Implantar estos mecanismos en el resto de los países.

#### Cuestión 4 La entidad describe procedimientos y programas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos

● **Indicador 1** 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; ppo.2)

Si,

AREAS solo cuenta con el soporte, ayuda, prestación de servicios o cualquier formas de colaboración sustentada por una contratación legalizada y amparada en el Derecho Laboral. AREAS forma parte de asociaciones que rechazan cualquier tipo de explotación o coacción en el trabajo. AREAS verifica el acatamiento de la Ley del trabajo y el cumplimiento de los contratos colectivos de trabajo.

- Existe en **España** desde hace 8 años un Manual de Relaciones Laborales que prescribe exactamente la actitud y comportamientos exigibles a nuestros Responsables y Mandos en cuanto a organización del trabajo y estilo de liderazgo.
- En **Méjico**, se implantó el Manual de Relaciones Laborales el cual tiene como objetivo primordial el regular y positivar las relaciones entre el personal y determinar la actitud y comportamiento que deben tener el personal de mando para con los colaboradores. AREAS México controla el acatamiento de leyes al tener a todo su personal bajo un contrato individual de trabajo totalmente apegado a la legislación.
- En **Portugal**, controlamos y cumplimos la ley, y existen auditorías internas para garantizar ese cumplimiento.
- En **Argentina** nos aseguramos que cumplimos las leyes relacionadas con temas laborales.
- En **Chile**, la empresa posee un Departamento de Recursos Humanos que habitualmente recibe las nuevas normativas laborales, y las traduce en procedimientos de contratación para evitar irregularidades y las sanciones por parte del organismo fiscalizador. Además la empresa actualiza su reglamento interno de acuerdo a las nuevas normativas, el cual en una de sus cláusulas prohíbe el trabajo forzoso.

**Objetivo:** .

**Principio 5**

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Cuestión 1** ¿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.

● **Indicador 1** ¿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.

- AREAS colabora con **Manos Unidas** para la salud materna - infantil, eje de la campaña del 2008, y el lema de la misma es “Madres Sanas, derecho y esperanza”. En las áreas de servicio de la Jonquera, Empordà, la Selva, Montseny, Penedès, Lleida y Llobregat se da a conocer través de unos folletos informativos la situación actual. Los clientes pueden colaborar y dar apoyo a la campaña de Manos Unidas que financia diferentes programas educativos y sanitarios en más de 60 países del mundo. Se hizo también en la revista interna publicidad de esta campaña.
- En **Palma**, ofrecemos un pic-nic a los niños saharauis y rusos que vienen en familias de acogida, cuando llegan y cuando se van de Mallorca. A los voluntarios que les acompañan les prepara igualmente un desayuno.
- AREAS colabora regularmente con la **Asociación FADAM** (Familiares y Amigos de Ángel Manzanares), asociación que habilita recursos técnicos en la lucha y prevención del cáncer en niños. Este año ha colaborado ayudando a vender lotería a fin de recaudar fondos para la investigación y ha cedido gratuitamente salas para las reuniones/celebraciones en el Hotel Bellaterra.
- En la área de **Monreal**, hemos colaborado con el Colegio de Huérfanos de la Guardia Civil, para la publicación de una revista donde insertarán Publicidad del Área, con motivo de la celebración de la XL Asamblea Nacional de la Asociación en Teruel.
- En **España**, cada vez tenemos más proveedores con programas no solo contra el trabajo infantil sino también de ayuda a los niños en países necesitados.
- En **México**, cooperamos con el **Teletón** a través de aportaciones voluntarias de nuestros colaboradores y de la empresa para ayudar a los niños discapacitados de México.
- En **Argentina** se hizo donaciones al Comedor Infantil Estrella de Belén, a Por Amor a los niños, Comedor Santa Ana.
- En **Chile**, Colaboramos con la preparación del **Teletón**, en el cual colaboran todas las TV nacionales durante 27 horas ininterrumpidas para ayuda a niños con discapacidades organizando un cóctel en la ciudad de Viña del Mar con más de 120 asistencias. [www.teleton.cl](http://www.teleton.cl)
- Organizamos desayunos para 40 niños de colegios de escasos recursos de Lo Barnechea en el Gatsby Alto Las Condes una vez al mes. Y hacemos donaciones de invitaciones para almuerzos cuando hacen la recolección de invitaciones diversas de los colegios. Cuenta con la ayuda por parte de algunos trabajadores a institución benéfica Hogar de Cristo.
- En **Portugal**, se realiza una fiesta de Navidad para los hijos de los trabajadores de la sede y los responsables de unidades, que incluye un programa cultural: el teatro “jardim das fábulas” con una merienda y regalos.

#### Ayuda a la escolarización:

- En **España**, AREAS da una ayuda para la escolaridad para aliviar en parte el esfuerzo económico que representa la escolaridad de los hijos de todos nuestros colaboradores, en edades comprendidas entre los 3 y los 18 años.
- En **Marruecos**, la ayuda para la escolarización es para los hijos de los colaboradores que presenten un justificante de escolarización sin límite de edad, siendo 6 años la edad mínima de escolarización en Marruecos.
- En **Chile**, damos Bono escolaridad para los niños de los trabajadores desde jardines infantiles hasta enseñanza superior.

**Cuestión 2** La entidad posee una política específica que prohíbe el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la OIT y evalúa hasta qué punto esta política se hace visible

• **Indicador 1** Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica

■ No es un factor de riesgo. En España la legalidad vigente en materia laboral no permite la contratación de menores de 16 años así como exige LA autorización de los padres para la contratación entre los 16 y los 18 años de edad y no permite el trabajo en horario nocturno ni en puestos donde se dispense tabaco en esta misma franja de edad. En todos los centros a nivel internacional: Argentina, México, Marruecos, Portugal, Chile, República Dominicana, Sant Marteen y USA, tenemos personal con contrato lo cual no permite la contratación de menores de edad. AREAS no trabaja en países con problemas de trabajo infantil.

**Objetivo:** .

• **Indicador 2** Indique si la entidad dispone de directrices claras 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.

Si.

■ AREAS tiene como principio de tener únicamente personal con contratos cumpliendo los estándares de Derecho Laboral por lo que la contratación de menores queda totalmente descartada. Se constata la edad al momento de recibir la documentación en la etapa de incorporación del personal y de formalización del contrato.

■ En **Portugal**, el Manual de Recursos Humanos prohíbe la contratación de menores de 16 años, ya que no tenemos en nuestra actividad trabajos considerados peligrosos.

■ En **México** se maneja con estricto apego a las leyes mexicanas, en este caso a los artículos 173 a 180 de la Ley Federal del Trabajo, que regulan el trabajo de menores.

■ En **Argentina**, no se toma personal menor a 18 años. El control y servicio se hace desde el departamento de selección de personal conjuntamente con el departamento de liquidaciones. Los gerentes de los centros conocen esta norma. Las empresas son controladas por organismos públicos y pueden sufrir sanciones económicas y hasta la clausura del establecimiento por infringir esta norma.

■ En **Marruecos**, en caso de estudiantes en prácticas, se establece un convenio escrito con su Centro de Formación.

**Objetivo:** .

**Cuestión 3** La entidad incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros. Además, la entidad verifica que sus proveedores tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil

• **Indicador 1** Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil

No se hacen verificaciones

■ AREAS en **España** pide en su cuestionario de autoevaluación a proveedores que aseguren que no tienen trabajo infantil. Esta declaración está firmada por el proveedor.

**Objetivo:** .

• **Indicador 2** La entidad dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministros en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo infantil, la ausencia de trabajo forzoso, etc.

■ En **España**, se entrega a los proveedores el cuestionario de autoevaluación que refleja los valores que AREAS quiere transmitir a sus proveedores. Además, a la mayoría de los proveedores se les entrega el informe anual incluyendo el informe de Responsabilidad Social Corporativa y el Manual de Buenas Practicas de Compras.

**Objetivo:** .

**Cuestión 4** ¿Describe la entidad procedimientos y programas para tratar el trabajo infantil, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos?

● **Indicador 1** La entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)

AREAS no ha tenido la necesidad de certificarse al no tener el trabajo infantil como un factor de riesgo.

**Objetivo:**

- **Indicador 2** Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos; de estos, número de asociados a programas de ayuda  
0

**Objetivo:**

- **Indicador 3** Número de verificaciones realizadas por el departamento de trabajo por empleo de trabajo infantil  
0,  
■ Los contratos en **España** se hacen desde central donde se realizan los controles pertinentes para evitar la contratación de menores de 16 o de 18 en caso de locales con venta de tabaco.

**Objetivo:**

**Principio 6**

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

**Cuestión 1** ¿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.

● **Indicador 1** ¿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.

■ En **España**, se está trabajando en la implantación del Plan de Igualdad habiéndose llevado a cabo en el último ejercicio la primera fase del mismo "Diagnóstico" donde ha participado además del departamento de RR.HH., colaboradores de distintos departamentos, mercados y actividades así como representantes de los trabajadores dirigiendo sus aportaciones a la parte más cualitativa que apoya los datos recogidos en la parte cuantitativa de esta primera fase. Este proyecto se ha comunicado a todos los colaboradores de la organización a través del apoyo de la dirección general con la firma de una carta comunicativa así como, en nuestra revista interna "Con Acento".

■ AREAS patrocina becas para estudiantes universitarios y deportistas discapacitados a través de la **Fundación Prevent**.

■ AREAS colabora con la **Fundación Cassià Just** en el proyecto **Cuina Justa**, para apoyar la integración laboral de personas con fragilidad y dificultades para acceder al mundo laboral con la elaboración de productos de quinta gama.

■ Seguimos contado con la colaboración de la **Fundación Aspros** (Associació Protectora de Minusvàlids Psíquics de Lleida), Iniciativa Social de discapacitados, para la elaboración de los lotes de Navidad para todos los colaboradores, para el suministro de producto y el ensamblaje.

■ En el **Hospital de la Paz**, hemos cedido un espacio a una persona discapacitada para vender lotería.

■ En **Argentina**, se hizo donaciones al BAC- biblioteca Argentina para ciegos y a la Asociación de sordomudos de Ayuda Mutua.

■ En **México**, el Manual de Relaciones Laborales que se implantó este año incluye una Política contra la discriminación.

■ En **EE.UU.**, es obligatoria la integración de minoría dentro de la operación de los locales a través de empresas representativas de minorías étnicas o de genero. Estas empresas representan 49% de las operaciones en Atlanta (el mínimo era 35%), 22% en Indianápolis y 20% en San José.

**Áreas realiza compras responsables como por ejemplo:**

■ Áreas con el proyecto **Cuina Justa** ha comprado frutas y verduras por un valor de 1,5 millón de Euros.

■ AREAS emplea a la **Fundación ASPROS** para la realización de sus lotes de Navidad lo cual representa unos 120.000 euros.

■ En **Belinchón**, Areas trabaja con una lavandería que pertenece a **Asociación Benéfico Geriátrica**. Es un centro ocupacional en Tarancón que se dedica a la formación e inserción laboral de discapacitados físicos y psíquicos en diferentes actividades: confección, manipulación y lavandería. El coste de este servicio asciende a unos 3.013 Euros.

■ Areas recicla los toners con la **Fundación Femarec** que trabaja con personal discapacitado, el consumo anual de toner es de unos 6.500 € .

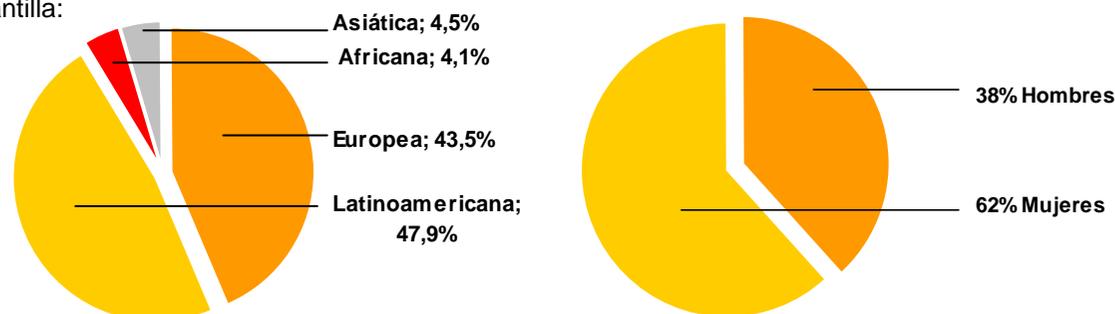
**Objetivo:**

Áreas trabaja en la posibilidad de participar activamente en los programas de formación de alguna de las asociaciones con las que actualmente colabora.

**Cuestión 2 La entidad expresa sus políticas de anti discriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados**

● **Indicador 1** La entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados

■ El consejo de administración está publicado en el informe anual de AREAS, disponible también en la pagina Web. Toda la organización con sus correspondientes organigramas está publicada en la Intranet desde España. AREAS publica un informe de Responsabilidad Social Corporativa en el cual comunica la diversidad de su plantilla:



Este año son más de 12.000 empleados los que forman parte de Áreas con 134 nacionalidades distintas. Se respetan siempre la edad (siendo los 37 años la media de edad) y el sexo (38,4% son hombres y un 61,6% mujeres), entre otros. AREAS asegura el cumplimiento de la ley de igualdad de oportunidades tanto en la contratación, como en la formación y en la promoción de cada uno de los colaboradores.

- AREAS **México** tiene publicado su estructura a todos los niveles en el Intranet (sin incluir Consejo de Administración), además se ha publicado en la revista Con Acento Mexicano cada una de las áreas de la empresa.
- En **Argentina**, se publica a través de la Memoria anual y actas de asambleas, declaraciones juradas de seguridad social.
- En **Chile**, la empresa mensualmente proporciona información al gobierno de acuerdo a la encuesta INE, que permite determinar cantidad de trabajadores no cesante, cantidad de mujeres contratadas, tipos de remuneración, etc.

**Objetivo:** Publicar los organigramas de todos los países en la Intranet desde España.

• **Indicador 2** La entidad estudia caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten sistemáticas desventajas para determinados grupos.

La definición de puestos se ha realizado de forma muy amplia para evitar la exclusión de algunos colectivos.

■ Los convenios fijan también la base de la definición de puestos.

● **Indicador 3** La entidad mantiene actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo y la trayectoria seguida por la organización a este respecto

El programa de gestión de RR.HH. de AREAS integra la gestión del personal, del conocimiento y la remuneración de forma transparente. AREAS en todas sus filiales tiene actualizados los archivos de gestión de personal.

- AREAS, en **España**, dispone de los Programas de Gestión del Desempeño y de Desarrollo Individual que no solo favorecen la transparencia sino que permiten una justa y compartida visión de las carreras de sus empleados.
- La administración de personal actualiza periódicamente los archivos de contratación, así como la formación y promociones otorgadas a nuestro personal, de tal forma que sea transparente para el personal, además AREAS **México** cuenta con un Sistema de Evaluación y Mejora del Desempeño (SEMD) a niveles Gerenciales que permite monitorear y premiar el desarrollo de nuestros colaboradores de forma objetiva y justa y proporciona un indicador importante para la carrera del empleado.

### Cuestión 3 La entidad ha implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

● **Indicador 1** Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?

- **Servicio N.E.S** (No Estás Solo/a frente al acoso): AREAS tiene un protocolo de actuación de pública difusión para gestionar los presuntos casos de acoso laboral. Todos sus colaboradores tienen a su disposición el Servicio N.E.S que, entre otras vías de recepción de denuncias, dispone un teléfono de atención gratuito y confidencial con el objeto de activar la apertura de un proceso de investigación interna cuando se aprecien evidencias contrastadas. El departamento de RR.HH. hace el seguimiento del sistema mediante entrevistas. AREAS tiene una política de tolerancia “0” ante cualquier evidencia contrastada de acoso laboral.
- En el Manual de Relaciones Laborales de AREAS **México** existen los procedimientos para tratar este tipo de acusaciones, existe una guía para denuncia de acoso sexual y moral, la Gerencia de Relaciones Laborales atiende y da seguimiento a las quejas que pudieran surgir en este sentido. AREAS México cuenta con auditorías externas de los procesos de RR.HH., incluidos en estos, los procesos de selección y contratación. En el “Manual de Compensaciones” se encuentran especificadas claramente las políticas en caso de promociones de personal, con lo cual los auditores externos pueden verificar que estos procesos se realicen de acuerdo a las políticas establecidas en los manuales.
- En **Argentina** detectamos los acosos realizando visitas a los establecimientos para evaluar el clima organizacional.
- En **chile** tenemos las inspecciones de trabajo para detectar discriminaciones o abusos.

**Objetivo:** Unificar a nivel internacional los procesos de acoso bajo el servicio N.E.S. con los diferentes modalidades propias de cada país.

● **Indicador 2** Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

- En **España**, de los 10 casos que han supuesto acciones específicas en este ejercicio no se ha determinado en ningún informe final la existencia de un caso de ACOSO LABORAL o SEXUAL.

**Principio 7**

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

**Cuestión 1** ¿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.

● **Indicador 1** ¿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.

■ La empresa adopta una serie de prácticas a la hora de realizar su actividad que le permiten prevenir sus posibles impactos en el medio. Entre ellos cabe destacar:

- **Generación de residuos:** se intenta segregar al máximo los residuos generados. En esta línea, este año se ha ampliado la dotación de efectivos para realizar una correcta segregación del papel y cartón, plásticos y vidrio. Asimismo, se dispone de una planta de compostaje en el área del Penedés para gestionar la materia orgánica.
- **Emisiones atmosféricas:** se controlan las emisiones de humos de forma periódica por personal especializado, instalación de equipos de extinción de incendios de acetato potásico en cocina sustituyendo a los de CO<sub>2</sub>, eliminación de la totalidad de las torres de refrigeración.
- **Aguas residuales:** se dispone de separadores de grasas en las cocinas y separadores de hidrocarburos en las gasolineras.
- **Suelos:** se intenta prevenir su contaminación mediante el correcto almacenaje de productos y residuos especiales.

Trimestralmente en la revista interna CON ACENTO se publica un apartado fijo sobre medio ambiente con información sobre los proyectos que se desarrollan en la empresa o sobre buenas prácticas que deben adoptar los trabajadores. En esta línea, este año se han publicado reportajes sobre buenas prácticas para la no generación de aguas residuales (no verter aceites o disolventes, usar detergentes con bajo contenido en fósforo...) o para el ahorro de energía eléctrica.

- En **Portugal**, los centros tienen un certificado "Verdoreca" de la empresa estatal "sociedad Ponto Verde" por el reciclaje de residuos: papel/cartón, vidrio, plástico/lata y grasas alimentarias.
- En **México**, AREAS busca favorecer al medio ambiente mediante el uso de detergentes biodegradables.
- En **Argentina**, contamos con un proveedor que efectúa el retiro de **aceites y grasas**.

**Objetivo:**

**Cuestión 2** La entidad adopta el principio, o enfoque, de precaución en temas medioambientales. Para ello la entidad identifica, registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

● **Indicador 1** Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación medioambiental

■ 0,015%

Los recursos se han empleado principalmente en una serie de campañas internas:

- Se han impartido diferentes **cursos** por parte de la empresa: la implantación de la ISO 14001, previsión legionelosis, etc.
- Dentro del **Manual de bienvenido** se ha incorporado un folleto sobre Medioambiente.
- En la **revista interna** Con Acento se ha presentado la política de Medioambiente de la empresa.
- Se ha publicado tanto la política de medioambiente como las acciones realizadas durante el ejercicio anterior en el **Informe de Responsabilidad Social** de AREAS.
- La **Intranet** de AREAS cuenta con un apartado de Medioambiente en la cual se puede hacer un seguimiento de los consumos de cada centro de operación.
- La política de medioambiente de AREAS, así como el informe de Responsabilidad Social se pueden consultar en la página **Web** de la empresa.
- Contratado un servicio de legislación ambiental para España.

**Objetivo:**

● **Indicador 2** 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.

■ **Reducción del consumo de energía:** incorporación de una instalación solar térmica para agua caliente sanitaria en el área de servicio de Espinosa de los Caballeros mediante dos equipos de tipo “Sfera Solar”. Incorporación de una instalación solar térmica en el área de servicio de Mèdol con el objetivo de generar agua caliente sanitaria para el tren de lavado. Ambas suman una potencia total instalada de 20,8 kW.

Realización de una “contabilidad energética” de la empresa que permite vigilar el ratio de consumo energético por ventas realizadas (para el consumo energético se convierte a kWh todas las unidades de energía: eléctrica, gas y gasoil). El ratio de consumo energético se mantiene constante respecto al año anterior en 0,19 kWh/€.

■ **Reducción del consumo de agua:** incorporación de dispositivos automáticos en las salidas de agua. Aprovechamiento de agua depurada, en algunas instalaciones, como agua de riego para jardinería o para la descarga de los urinarios. Riego de jardinería por el sistema “gota a gota”. Incorporación de jardines de diseño eficiente con plantas autóctonas de baja necesidad hídrica. Recogida de aguas pluviales en el área del Llobregat.

■ **Mejora de los vertidos:** desarrollo de una política de uso de detergentes para los equipos de lavado con nulo o bajo contenido en fosfatos así como un estudio para su correcta dosificación. Este año se ha reducido el consumo de detergentes en un 7%, se han eliminado todos aquellos con un contenido en fosfatos del 15-30% y se ha reducido el uso de detergentes con bajo contenido en fosfatos (<5%) a favor de un aumento del consumo de detergentes más ecológicos sin contenido alguno de esta sustancia.

Se han implantado acciones para la reducción de sales disueltas en el agua vertida: se han sustituido descalcificadores tradicionales por otros de tipo magnético o se han realizado intervenciones en el sistema de conducciones de agua potable para desviar del circuito del descalcificador todas aquellas que no lo necesiten. Estas iniciativas han permitido reducir el consumo de sal en un 33,5%, lo que implica el no vertido de 44.640 kg de sal a los diferentes sistemas de saneamiento.

■ En **México** se emplean controles de energía en diferentes lugares que no están ocupados, así como trampas de grasa en los restaurantes.

**Principio 8**

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

**Cuestión 1** ¿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.

● **Indicador 1** ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

- Durante junio de 2008 se llevó a cabo una **campaña de sensibilización ambiental** dirigida a nuestros clientes de autopistas para concienciarlos de realizar una operación salida más respetuosa con nuestro entorno. La campaña incluyó la distribución de 200.000 trípticos, con información sobre biodegradabilidad de residuos y consejos para reducir el CO2 al volante, en las 25 áreas de servicio de Cataluña y Aragón gestionadas por ACESA-AUCAT y AREAS junto con una bolsa ecológica, diseñada para colocarse en el cambio de marchas, para reducir el volumen de basuras que se arrojan por la ventanilla durante el viaje.
- Además de estas acciones, se intentó concienciar a nuestros clientes de la importancia del **ahorro de agua** en nuestro país. Esto se hizo mediante la colocación de adhesivos en los servicios.
- Otra de las acciones emprendidas en 2008 por la empresa para demostrar su compromiso con el medio ambiente y frente al cambio climático fue la adhesión a la **campaña responsARBOLidad**. A través de la empresa Maderas Nobles de la Sierra de Segura, SA se han plantado 300 árboles destinados a restaurar el bosque autóctono mediterráneo y que han permitido compensar 90.000 kg de CO2.
- Otra medida adoptada es la difusión de un **memorándum** entre los trabajadores de la empresa con varios consejos sobre diversos temas ambientales. Uno de ellos, era la **sustitución del papel** por soporte informático siempre que fuera posible. Un ejemplo de esto último se lleva a cabo en sede central con las facturas. Este año se han recibido 458.107 facturas, de las cuales un 72% han sido en soporte informático. Con esta actuación se ha conseguido ahorrar 3.300 Kg de papel, aproximadamente.
- AREAS colabora con la empresa **BIONOR** para gestionar de manera correcta el **aceite** de fritura residual y darle un valor añadido, valorizando este residuo transformándolo en biodiesel.

**Objetivo:**

**Cuestión 2** La entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas

● **Indicador 1** Indique si la empresa posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas

**■ AREAS** posee una política ambiental independiente:

- Fomentar y sensibilizar en materia de ahorro de energía y el uso racional de los recursos.
- Comunicar la Política Ambiental de la Organización a sus empleados, proveedores y subcontratistas.
- Aplicar las tecnologías más limpias y eficientes, económicamente viables, que contribuyen a la prevención de cualquier tipo de contaminación medioambiental al entorno e internamente.
- Mantener continuamente el compromiso de cumplimiento de legislación y reglamentación aplicables, revisando periódicamente el comportamiento ambiental y de seguridad de las instalaciones.
- Proceder a la corrección de los defectos y problemas que se detecten en la materia, evitando que vuelvan a repetirse, con un compromiso individual y colectivo de mejora continua en los servicios que se prestan.

**■ En Marruecos**, estamos adheridos a todas las acciones canalizadas por las autoridades de los aeropuertos: ONDA.

**Objetivo:** Incrementar la difusión de esta política a nivel internacional

- **Indicador 2** Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la entidad para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas medioambientales.
- AREAS posee un departamento de medio ambiente integrado en el departamento de obras y mantenimiento de la empresa. El conjunto del Departamento de Obras y Mantenimiento lo forman 11 personas (entre AREAS y AREAMED).
- En **Portugal**, depende del departamento de calidad.
- En **Argentina**, contamos con un Ingeniero de Seguridad y Medio Ambiente, trabaja como consultor externo.

● **Indicador 3** Indique si la entidad ha establecido unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía y si se han documentado

■ AREAMED, como empresa que forma parte del grupo AREAS tiene implantado un sistema de gestión ambiental según ISO 14001 y establece anualmente objetivos cuantificables y metas, los cuales están documentados. Los objetivos de este año son:

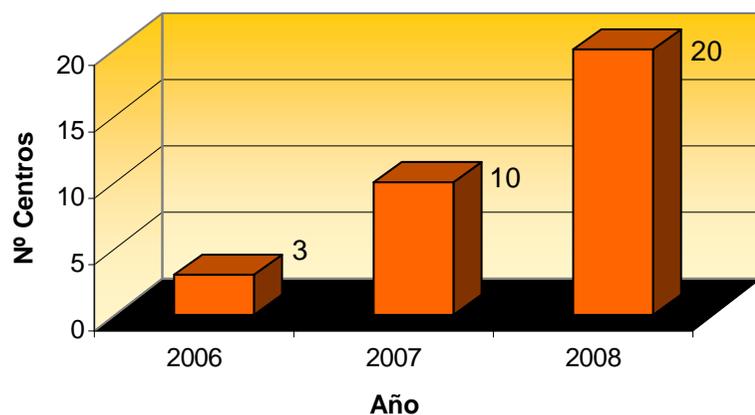
OBJETIVOS	METAS
DISMINUCIÓN DE RESIDUOS	MANTENER EL COMPOSTAJE 40 Tn/AÑO DE MATERIA ORGÁNICA
	RECUPERAR PARA RECICLADO MAS DE 160 Tn/AÑO DE PAPEL CARTÓN
	RECUPERAR 10 TN/AÑO DE ENVASES DE CRISTAL
	RECUPERAR PARA RECICLADO MAS DE 6 Tn/AÑO DE ENVASES (Implantación Centros Vicsan)
	CONECTAR A COLECTOR MUNICIPAL LA DEPURADORA DE MONTCADA
	CONECTAR A COLECTOR MUNICIPAL LA DEPURADORA DE LLOBREGAT
SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL	REALIZAR UNA CAMPAÑA MARKETING MEDIO AMBIENTE MES JUNIO
REDUCIR CONSUMO ENERGÍA	INSTALAR FAROLAS FOTOVOLTAICAS EN EL ÁREA DE MONTCADA
IMPLANTAR EL SGMA EN TODOS LOS CENTROS DE AREAMED	AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DEL SGMA A 10 NUEVAS AASS
EVITAR RIESGO CONTAMINACIÓN SUELOS	CASETAS PRODUCTOS PELIGROSOS EN CADA SEMIAREA
REDUCIR EL CONSUMO CLORO EN EL AGUA REUTILIZADA	REDUCCIÓN DEL 30% DE CLORO RESPECTO AL AÑO PASADO EN PENEDÉS

**Objetivo:**

● **Indicador 4** Indique si la entidad posee certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.)

■ AREAMED, como empresa que forma parte del grupo AREAS tiene implantado un sistema de gestión ambiental según ISO 14001. La evolución del alcance del sistema viene reflejada en la siguiente gráfica:

**CENTROS INCLUIDOS EN ISO 14001**



**Objetivo:** mantener las certificaciones actuales.

**Cuestión 3** La entidad da prioridad a proveedores que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o si utiliza entre los criterios de selección de sus proveedores el que dispongan de políticas medioambientales o sistemas de gestión del medio ambiente

● **Indicador 1** Porcentaje de proveedores de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO14001, EMAS, etc.)

■ En **España**, durante este año no se han cuantificado al no tener todavía el soporte informático para hacerlo.

■ En **Chile**: las resoluciones que tienen los Proveedores otorgadas por todos los entes fiscalizadores son el principal parámetro de criterio de selección de proveedores.

**Objetivo:** Cuantificarlo y informatizar los resultados del cuestionario de evaluación de los proveedores.

**Principio 9**

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

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

■ En mayo de 2008 se instalaron dos surtidores de **AUTOGAS** en las Estaciones de Servicio del Área del Vallés (dirección Tarragona y Gerona). Esta iniciativa es pionera al tratarse de los dos primeros puntos de venta existentes en autopistas españolas, permitiendo ofrecer este producto a los automovilistas europeos que circulan por la AP-7, satisfaciendo así una demanda que en estos momentos no estaba cubierta.

AUTOGAS es una mezcla de GLP (Gases Licuado del Petróleo, básicamente Butano-Propano) utilizado como carburante en automoción. Su uso permite alcanzar niveles de emisiones contaminantes muy reducidas, con semejantes rendimientos y potencias a la gasolina a un precio muy competitivo. El AUTOGAS es un combustible accesible, económico y eficaz en la mejora de la calidad del aire.

■ Asimismo se incorporó una **instalación solar térmica** para agua caliente sanitaria en el área de servicio de Espinosa de los Caballeros mediante dos equipos de tipo "Sfera Solar" y una instalación solar térmica en el área de servicio de Mèdol con el objetivo de generar agua caliente sanitaria para el tren de lavado. Ambas suman una potencia total instalada de 20,8 kW.

**Objetivo:**

**Cuestión 2 La entidad tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética**

• **Indicador 1** Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética

- Estudio para la instalación de **placas solares** en las áreas de Espinosa de los Caballeros y Mèdol. También se han realizado estudios para la implantación de **farolas fotovoltaicas** en el Área de Montcada.
- La difusión de los temas ambientales se realiza a través de la revista interna CON ACENTO, en la que hay un capítulo dedicado a estos temas. Durante este año se han publicado **dos reportajes** referentes a tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejoras en la eficiencia energética: el primero era sobre la instalación de surtidores de GLP en el área del Vallès y el segundo era sobre buenas prácticas para el ahorro de energía eléctrica.

**Objetivo:**

• **Indicador 2** Inversión financiera total, 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

n/s

- No disponemos de esta información cuantificada.

**Objetivo:**

**Principio 10**

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

- En **España**, se ha implantado el Manual de Buenas Practicas de Compras que incluyen un apartado sobre la aceptación de regalos y la transparencia de los concursos con un mínimo de 3 ofertas para las grandes compras.
- El Código de Conducta Profesional que constituye una guía explícita para orientar a los miembros de AREAS **México** en sus interacciones diarias entre sí y con terceros, así como un modelo para evaluar nuestra actuación profesional y de los que colaboran con nosotros, de tal manera que se preserve el prestigio que distingue a la Empresa y la cultura de AREAS. Dentro del Código existen reglas específicas contra la corrupción, extorsión y soborno.

**Cuestión 2 ¿Cuenta la entidad con una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?**

● **Indicador 1** Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales/filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y las políticas de corrupción y soborno de la entidad

Empleados	100 %
Proveedores	100 %
Clientes	100 %
Subcontratistas	90 %
Sucursales/filiales	100 %
Socios empresariales	100 %

- En **España**: los empleados los conocen por los valores corporativos que incluyen el principio de integridad. Los proveedores lo conocen gracias al cuestionario de autoevaluación, el Manual de Buenas Practicas de Compras y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Los clientes han recibido durante el año mensajes a través de los compromisos de AREAS para su 40 aniversario. Los subcontratistas conocen nuestros valores gracias a los informes anuales que se les integra pero no han sido objeto de campaña en este sentido este año.
- El Código de Conducta Profesional esta implementado al 100% de los colaboradores de AREAS **México** y el área comercial lo ha manejado con proveedores. Adicionalmente a ello en la cultura de la empresa siempre ha estado establecido el rechazo a la corrupción y el soborno.
- 100% de los empleados y clientes a los que se entrega la memoria anual.

**Objetivo:**

- **Indicador 2** Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción y la extorsión y si realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo
- El tercer punto de los valores de AREAS refleja nuestro compromiso por la **integridad**: Somos honrados, honestos, respetuosos y responsables en nuestras relaciones y actuaciones.
- En **México**, en el mismo Código de Conducta existe un apartado específico para regular la actuación de alguna de las áreas de mayor riesgo de la compañía e incluye las sanciones por infracciones al Código. Adicionalmente el área de Seguridad de LDF cuenta con una campaña permanente en la cual exalta los valores de honestidad y mantiene una permanente vigilancia a las áreas de mayor riesgo de corrupción.
- En **Argentina**, la política de gestión propia de la compañía en materia financiera, económica y fiscal, impide de cualquier posibilidad de corrupción, facturación y soborno contando con un sistema de control interno que refuerzan ese impedimento.

**Objetivo:** Definir la política anticorrupción de la empresa más amplia y realizar un diagnóstico.

**Cuestión 3** ¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?

• **Indicador 1** ¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?

No hacemos contribuciones políticas.

**Cuestión 4** ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

•Indicador 1 ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

Si

**Cuestión 5 ¿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?**

• **Indicador 1** ¿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?

- En **España**, en el manual de Buenas Practicas de Compras están descritas las pautas de comportamiento así como el proceso de compras a fin de luchar contra la corrupción.  
AREAS tiene una política sobre invitaciones y gastos y existe un procedimiento sobre regalos centralizado bajo la supervisión de Dirección General en el cual se tiene que declarar y justificar todos los regalos realizados.
- En el Código de Conducta de AREAS **México** existe un apartado que indica las conductas aceptadas respecto de la recepción de regalos, aceptación de invitaciones y gastos empresariales, en donde se marca claramente los límites y canales de información o autorización al respecto.

**Cuestión 6** ¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?

● **Indicador 1** ¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?

- La transparencia de las operaciones y sobretodo del sistema financiero de AREAS no permite el pago de un servicio que no sea autorizado y supervisado por el órgano directivo.
- El Código de Conducta de AREAS **México** incluye normas de conducta en relación a Conflicto de Intereses así como oportunidades de negocio y relaciones con familiares o terceros, las cuales regulan la conducta que se debe evitar en caso de presentarse las situaciones que se mencionan en este indicador.
- El procedimiento depende de planificación y control supervisado por el mecanismo de control.
- Todas las ordenes de compras emitidas son aprobadas por la Gerencia respectiva y/o encargado.

**Objetivo:** Establecer un mecanismo a nivel de toda la empresa.