



Distinguido señor,

Me complace presentarle nuestro primer Informe de Progreso, en el que se desarrollan las iniciativas más relevantes llevadas a cabo por Serviticket en relación a los 10 principios del Pacto Mundial.

Entre las actuaciones del 2009 quisiéramos destacar la elaboración y puesta en marcha de un manual de prácticas de ahorro energético donde se detallan los beneficios de la utilización de las nuevas tecnología para reducción de este gasto.

Asimismo hemos de destacar que desde Serviticket se ha dado el máximo soporte para que desde este año los trabajadores cuenten con un delegado sindical que les represente.

Finalmente, deseo reiterar el compromiso de Serviticket con el Pacto Mundial de Naciones Unidas así como nuestra voluntad de seguir mejorando en la implantación de sus diez principios.

D. Jon Sarabia Barrutia

Director General Serviticket, S.A

Serviticket durante este primer año de adhesión al Pacto Mundial ha llevado a cabo una serie de acciones destinadas a mejorar varios de los puntos de los principios del cual consta. Así pasamos a detallar cuáles han sido estas acciones y los diferentes planes para la continua mejora que se centran en dos de las cuatro áreas de dicho Pacto:

1. Medio Ambiente.
2. Normas Laborales / Trabajo.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Durante el año 2009 se han realizado una serie de acciones para favorecer el ahorro energético y la contaminación medioambiental entre las que se destacan las siguientes;

- ✓ Instalación y utilización de una sala de video conferencias que hace que se reduzcan el número de desplazamientos y por tanto la cantidad de emisiones debido a la reducción de viajes tanto para nuestro personal como para el de empresas colaboradoras.
- ✓ Utilización únicamente de papel reciclado. Siguiendo las directrices de la matriz durante este año el papel reciclado ha supuesto un 99,25% del utilizado.
- ✓ Recogida para el reciclaje del papel utilizado en la empresa.
- ✓ Facturación enviada mediante correo electrónico con el consiguiente ahorro en papel.
- ✓ Información a los empleados de un manual de prácticas de ahorro energético entre las que destacan:
 - Apagar el ordenador al finalizar la jornada laboral.
 - Apagar las luces de la oficina la última persona en abandonarla.

Para este año 2010, se pretende seguir con la sensibilización de respeto al medio ambiente y continuar con el ahorro energético mediante las siguientes iniciativas;

- ✓ Informar en todos los correos enviados desde nuestra empresa sobre la necesidad de NO impresión de dicho correo por parte de las empresas colaboradoras para el ahorro tanto de papel como de energía.

- ✓ Fomentar la utilización del scanner para reducir el número de fotocopias con el consiguiente ahorro tanto de papel como de energía.
- ✓ Utilizar tóner reciclados para las impresoras.

Principio 8: Fomentar iniciativas que promuevan responsabilidad ambiental.

Entre las medidas que se adoptarán este año 2010 se incluyen las iniciativas hacia nuestros principales proveedores:

- ✓ Informes sobre la política medio ambiental que están aplicando.
- ✓ Exigencia de desarrollo de unas medidas básicas y mínimas.
- ✓ Si procede, petición de certificaciones ambientales.
- ✓ Técnico de riesgos laborales especializado en políticas medio ambientales.

Principio 9: Favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Serviticket durante este primer año de adhesión al pacto ha estado en plena implantación de una serie de tecnologías que van claramente en la dirección que marca este principio de ser más respetuoso con el medio ambiente.

- ✓ Puesta en marcha de la entrada virtual, a través del móvil, con el consiguiente ahorro energético y de contaminación ya que mediante este sistema no será necesario la impresión de ticket.
- ✓ En este año se ha procedido a la sustitución de la fotocopidora por una más avanzada con escáner siendo este hecho comunicado a la plantilla indicando las ventajas de la utilización de la opción de escaneado respecto de las fotocopias.

Para este año 2010 seguimos estudiando la posibilidad de implantar tecnologías que favorezcan y respeten el medio ambiente. Así podemos destacar;

- ✓ Repositorio electrónico de toda la facturación de la empresa lo que hará que no se envíen correos electrónicos ni facturas en papel. Las empresas colaboradoras podrán acceder a una aplicación donde podrán visualizar las facturas siempre que las necesiten.



NORMAS LABORALES / TRABAJO

Principio 3: Dar soporte a la libertad de afiliación y al reconocimiento de la negociación colectiva.

Desde sus inicios Serviticket ha dado soporte a la libertad de afiliación. Durante el 2009:

- ✓ Se han llevado a cabo las 1ras. elecciones entre los trabajadores para designar un delegado sindical en representación de los trabajadores.
- ✓ A través de este delegado se articulan las sugerencias y comentarios de los trabajadores que los transmite a la Dirección.
- ✓ Todos los empleados están cubiertos por un convenio colectivo. LA4: 100%
- ✓ La empresa facilita al representante sindical una sala y el material necesario para el desempeño de sus funciones siempre que lo necesita.

Durante este próximo año el objetivo de la empresa es seguir dando apoyo a cualquier iniciativa destinada a la libertad de afiliación. Así hemos de destacar las siguientes iniciativas;

- ✓ La empresa creará un comité donde de forma periódica y regular se trasladarán los comentarios, sugerencias... tanto de dirección como de los trabajadores.
- ✓ Se creará un canal mediante el cual se mantendrá informado a los trabajadores de los resultados obtenidos en las reuniones de trabajo entre el delegado sindical y la Dirección.

Principio 4: Eliminar cualquier tipo de trabajo obligatorio o forzado.

Serviticket, como cualquier empresa que se encuentre dentro de la legislación española no tiene ningún tipo de trabajo obligatorio o forzado. Igualmente nos encontramos dentro del convenio colectivo de oficinas y despachos de Cataluña el cual es cumplido tanto por la empresa como por el trabajador, lo que asegura los cumplimientos de los horarios laborables y las horas trabajadas.

Por parte del departamento de RRHH y en colaboración con cada trabajador se está constantemente en comunicación para consensuar las carreras profesionales. Así se llevan a cabo planes de formación tanto individuales como colectivos.



Principio 5: Abolir el trabajo infantil.

Nuestra empresa se encuentra dentro de un país cuyas leyes prohíben el trabajo infantil y por tanto este principio no tiene afectación.

Hemos de señalar que todas las empresas proveedoras se encuentran dentro del mismo marco.

Principio 6: Dar soporte a la abolición de prácticas de discriminación en el puesto de trabajo y ocupación.

En Serviticket se respeta la igualdad. Entre 21 trabajadores hay 11 mujeres y 10 hombres. Las condiciones no son discriminatorias ni por empleo ni sueldo. A igual trabajo, igual sueldo entre hombre y mujer.

Adicionalmente, este año por parte de la Dirección de la empresa hemos de destacar que se ha procedido a implantar un plan que mejora la conciliación familiar con el trabajo a través de la flexibilidad de horario. Esto aplica tanto a hombres como mujeres.