

Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

FORMASTUR,S.A.

Información general

- ❖ **Perfil de la entidad:** FORMASTUR, S.A.
- ❖ **Dirección:** Avenida Pedro Masaveu nº1
- ❖ **Dirección web:** www.FORMASTUR.es
- ❖ **Alto cargo:** Luis Valdés, Director General
- ❖ **Fecha de adhesión:** 11/10/2007
- ❖ **Número de empleados:** 29
- ❖ **Sector:** Servicios profesionales (Formación y consultoría)
- ❖ **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Servicios de Consultoría en Excelencia y Sostenibilidad, Formación continua y ocupacional in company, a distancia y e-learning.
- ❖ **Ventas / Ingresos:** 3.000.000 €
- ❖ **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Ninguna
- ❖ **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores
- ❖ **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Evaluación, diagnóstico y priorización de los grupos de interés en el proceso de reflexión estratégica y en el desarrollo de los criterios del modelo de excelencia EFQM.
- ❖ **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** España
- ❖ **Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** España
- ❖ **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?:** En base al proceso de reflexión estratégica de la organización y al desarrollo de la memoria de excelencia empresarial según el modelo EFQM.
- ❖ **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Además de accesible en la web del Pacto Mundial, el informe de progreso estará a disposición de nuestros grupos de interés y se difundirá a los mismos a través de los canales establecidos para la comunicación en materia de medio ambiente y responsabilidad social: intranet, correo electrónico e informes corporativos.
- ❖ **Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:** -
- ❖ **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:** 2012
- ❖ **Ciclo de presentación del Informe de Progreso:** Anual

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

- ❖ **Cómo incorpora la entidad las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:** Anualmente, se realiza un proceso de reflexión estratégica por parte de la Dirección, el cual se basa en el análisis de las expectativas, demandas, necesidades y sugerencias de los distintos grupos de interés. Para ello, se usan distintas herramientas de consulta y análisis de las partes. Con todo ello, y a partir de un análisis DAFO, se determinan los factores de éxito, considerando los cuales se establecen objetivos e indicadores estratégicos y se desarrollan planes de acción para su consecución.
- ❖ **Estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa:** Existe un Consejo de Accionistas, al que pertenece el Director General de la organización y máximo responsable ejecutivo de la empresa. En dependencia de la Dirección General, está la Gerencia de Formastur a la cual reportan los Directores de las distintas áreas y departamentos. El Director General, la Gerente y los Directores de área forman la Junta Directiva, que es el órgano encargado de la implantación y supervisión de los principios del Pacto Mundial.
- ❖ **¿Mide la Junta Directiva el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores?:** Sí, a través de los indicadores estratégicos y los indicadores contemplados en el modelo EFQM.

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

- ❖ **Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):** (Sí) Participamos y colaboramos con distintas iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial, difundiendo activamente entre nuestros grupos de interés los principios del Pacto Mundial y fomentando su adhesión a la Red.
- ❖ **MÁS INFORMACIÓN**
- ❖ **Responsable:** Luis Valdés
- ❖ **Tipo de informe:** A

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Para nuestra empresa es muy grato poder renovar nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial, con los que estamos firmemente comprometidos, mediante la comunicación abierta a los grupos de interés de las acciones y resultados de nuestras políticas de responsabilidad social en el ejercicio 2012.

Desde nuestra adhesión como firmantes del Pacto Mundial en 2007, venimos reafirmando nuestra apuesta estratégica, no sólo por el ejercicio de una actividad empresarial responsable con la sociedad y el entorno, sino también por extender esta responsabilidad a todos nuestros *stakeholders* (socios y aliados, empleados, colaboradores, clientes y proveedores), mediante la difusión activa en los nuevos canales de comunicación social de los valores universales de derechos humanos y respeto por el medio ambiente, así como de todo tipo de iniciativas a favor de la sostenibilidad en el ámbito de la gestión empresarial.

Como empresa de consultoría y formación empresarial, nos sentimos muy vinculados a la promoción de la responsabilidad social en las organizaciones como elemento diferenciador de una gestión ética, en particular entre las PYMES y entre el sector turístico.

Nuestras políticas de recursos humanos se siguen caracterizando por fomentar entre nuestros empleados los principios éticos y de igualdad, la conciencia medioambiental y la contribución a una sociedad más sostenible.

Estos mismos principios guían también nuestra participación en los distintos foros, entidades y asociaciones a los que pertenecemos o con quienes colaboramos y participamos activamente para el progreso de la responsabilidad social empresarial.

Finalmente, como objetivos para 2013, queremos comprometernos a desarrollar nuevos productos y servicios a favor de la sostenibilidad y a continuar colaborando activamente con todas aquellas iniciativas de difusión de la RSE y de los principios del Global Compact que desarrolle la Red del Pacto Mundial en España.



Luis Valdés García

Director General

Oviedo, octubre 2013



Principio 1

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

DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)

Respuesta: NO

Implantación: FORMASTUR no presenta riesgos en relación con el respeto a los Derechos Humanos.

FORMASTUR, S.A. se asegura de que el desarrollo de sus actividades se realiza al amparo de las normativas nacionales e internacionales, asegurando igualmente la formación de nuestros empleados en prevención de riesgos laborales y la comunicación interna y externa de nuestros valores a clientes y proveedores y a la sociedad en general.

Asimismo, en el marco de nuestro Sistema de Integrado de Gestión disponemos de una sistemática de evaluación, homologación y gestión de proveedores que evita cualquier tipo de contratación de proveedores que pudieran incurrir en malas prácticas laborales o de otro tipo. Esta sistemática es objeto de auditorías anuales.

POLÍTICAS

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

Respuesta: SI

Implantación:

De acuerdo a su Misión, Visión y Valores, de la organización, aprobados por el Consejo de Accionistas a propuesta de la Dirección General y de la Política Ambiental, se mantienen canales permanentes y fluidos de diálogo con todos nuestros grupos de interés sobre diversas cuestiones, incluidas las relacionadas con los Derechos Humanos.

Tanto la Misión, Visión y Valores de la organización como la Política Ambiental, son comunicadas de forma activa a todas las personas de la organización, colaboradores, proveedores y clientes, están además disponibles para su consulta por el resto de grupos de interés en la página web de la organización.

Además, el Consejo de Accionistas de FORMASTUR, manifiesta su compromiso de desarrollar sus actividades empresariales y profesionales de acuerdo con:

- o la **legislación vigente**, así como las normas y reglamentación aplicable en cada uno de los lugares donde se desarrollen dichas actividades
- o la Declaración Universal de los Derechos Humanos
- o la Declaración de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, en inglés International Labour Organization) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Objetivos:

- Continuar difundiendo nuestras Políticas y valores entre nuestros grupos de interés y garantizando el cumplimiento de las mismas.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P1C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se realiza una comunicación continua de los valores y Políticas por los que se rige la empresa.

FORMASTUR tiene sistematizada una metodología para recoger, analizar y tomar las acciones oportunas respecto a las quejas y reclamaciones de los clientes, empleados y de cualquier parte interesada en nuestra entidad. Esta metodología queda establecida a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente certificado según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001, así como a través del desarrollo de los criterios del modelo EFQM. Gracias a ésta se plantean los objetivos y planes de actuación específicos para mejorar la satisfacción de los clientes.

De la misma forma, tenemos un modelo de comunicación a través del cual las personas de la organización pueden transmitirnos sus propuestas o ideas de mejora.

Así mismo, bienalmente se realizan encuestas de clima laboral a las personas de la organización, en base a cuyos resultados se definen y aprueban planes de acción específicos

Objetivos:

- Mejorar los resultados de la encuesta de clima laboral
- Mantener los índices de satisfacción del cliente

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?. Descríbalos. (P1C411)

Respuesta: Si

Implantación: Se realiza un seguimiento y evaluación continua de nuestras políticas de Derechos Humanos y la comunicación de las mismas a los grupos de interés por parte del Comité de Dirección, en el que están representados los Directores de todas las áreas de la compañía, y la Dirección General.

Este Comité se encarga de ejercer el control y seguimiento de las tareas que desarrollan los trabajadores y trabajadoras y que evita cualquier tipo de violación de los derechos humanos.

Del mismo modo, se tiene en cuenta de manera clave esta cuestión en las entrevistas de desempeño con los empleados, así como en las encuestas de clima laboral

Indique el porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: Todos los empleados son informados de nuestros principios éticos (Misión, visión y valores) a través de los canales de comunicación interna existentes, como es la Intranet corporativa, las reuniones y sesiones de sensibilización llevadas a cabo por la Dirección y en el proceso anual de evaluación de desempeño mediante entrevistas personales de los empleados con sus respectivos Directores de área

Objetivos: Mantener los niveles cumplimiento de las normas de protección de los Derechos Humanos.

Principio 2

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

DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C11)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los proveedores de nuestra organización son de ámbito nacional, por lo que, en base a la legislación aplicable, no existe riesgo de vulneración de los Derechos Humanos.

Aun así, aunque el riesgo de los mismos es muy bajo, disponemos de una sistemática de evaluación y homologación de proveedores, que considera aspectos referidos a su calidad, gestión interna, certificaciones, cumplimiento de principios éticos y ambientales, etc.

Objetivos: Continuar difundiendo entre nuestros proveedores los 10 Principios del Pacto Mundial y promoviendo la adopción por parte de los mismos de Políticas y buenas prácticas en materia de responsabilidad social.

POLÍTICAS

¿Dispone la entidad de una política formal de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C21)

Respuesta: SI

Implantación: FORMASTUR tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente certificado según las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004. En el marco dicho Sistema, y tomando como base nuestras políticas de calidad y medio ambiente, disponemos de un procedimiento de evaluación de proveedores, en el que se establece la metodología y los criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores de productos y servicios.

Entre los criterios contemplados en dicho sistema para la homologación de los proveedores figuran las siguientes cuestiones: calidad de los productos y servicios suministrados, posibles certificaciones del proveedor en calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y RSE, cuestionarios sobre su gestión, cumplimiento de los requisitos ambientales y éticos definidos por FORMASTUR, etc...

A todos los proveedores se les comunican activamente nuestros valores éticos y políticas de gestión y los requisitos aplicables para la prestación del producto o servicio, incluyendo requisitos de carácter ambiental, laboral y éticos.

Objetivos: Continuar difundiendo entre nuestros proveedores los 10 Principios del Pacto Mundial.

ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra empresa tiene implantada una sistemática de evaluación y homologación de proveedores que asegura la observación en toda nuestra cadena de suministro de nuestros valores y Políticas de gestión.

Anualmente, en el marco de la revisión del Sistema de Gestión por la Dirección, se realiza una reevaluación de nuestros proveedores basada en el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales del servicio y/o producto, incluyendo alguna cuestión relacionada con la RSE.

Asimismo, existe una instrucción de compra responsable, cuyo objetivo es favorecer la sostenibilidad y responsabilidad social de nuestra cadena de suministro.

Objetivos: Establecer un sistema de medición y seguimiento del porcentaje de compras socialmente responsables

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 23 %

Implantación: El 23% de nuestros proveedores homologados y calificados como relevantes disponen de algún tipo de Sistema de Gestión certificado, fundamentalmente ISO 9001 e ISO 14001, si bien también disponemos de proveedores que ostentan otras certificaciones, como por ejemplo, gestión forestal sostenible (imprensa), seguridad y en el trabajo OHSAS 18001, Gestión Ética SGE21, Modelo de Excelencia EFQM, etc.

Objetivos: Incrementar el porcentaje de proveedores con algún tipo de certificación y promocionar entre los mismos la implantación de Sistemas de Gestión.

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

DIAGNÓSTICO

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. (P3C111)

Respuesta: No

Implantación: No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el derecho de negociación colectiva de los trabajadores, ni por el sector al que pertenece nuestra organización, ni por nuestro ámbito de actuación.

FORMASTUR respeta escrupulosamente toda la legislación vigente, tanto a nivel nacional como internacional, que recoge y regula la libertad de afiliación y el derecho de negociación colectiva.

En el caso de Formastur, no existe este tipo de representación, y los propios trabajadores no consideran necesario promover esta iniciativa, dado el limitado número de los mismos y la regulación en materia de negociación colectiva para este tipo de plantillas.

El convenio colectivo aplicable en la empresa es de ámbito nacional, no existiendo por tanto negociación colectiva a este nivel en la empresa.

Además de lo expuesto, en Formastur, se solicita y favorece la participación de todos/as los/as trabajadores/as en la toma de decisiones que les afecten, favoreciéndose que puedan hacer llegar su opinión a los órganos de dirección de la empresa por medio de reuniones, a través de los Directores de las diferentes áreas que forman parte del Comité de Dirección, de consultas en el foro de la intranet corporativa, de la Encuesta de Clima Laboral, etc.

Objetivos: Como objetivo en este apartado de cara al próximo año, se trataría de mantener las acciones y política expuestas.

POLÍTICAS

¿Dispone la entidad de una política de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: FORMASTUR dispone de un procedimiento documentado en el que se describe la sistemática utilizada para gestionar las comunicaciones con sus grupos de interés, fundamentalmente sus empleados, con el fin de asegurar que toda la información relativa a principios éticos, normas laborales y políticas de empresas se transmite.

A través del mismo, la Dirección de la organización anima a todos los empleados a participar e implicarse activamente en la mejora del desempeño de la organización, existiendo diversos mecanismos de comunicación a través de los cuales los empleados pueden transmitir sus quejas, sugerencias o propuestas de mejora.

El medio utilizado para la comunicación interna con los empleados es la Intranet, además del correo electrónico y las comunicaciones verbales para comunicaciones individuales sobre aspectos concretos del Sistema de Gestión, en particular con los Responsables de Proceso.

La comunicación con los colaboradores externos y trabajadores a tiempo parcial (formadores y consultores) se realiza preferentemente vía correo electrónico.

Estos canales de participación sirven como vía para la consulta a las personas de la organización de los temas importantes relativos a su desempeño y normas laborales.

Además, bienalmente se realizan encuestas de clima laboral a las personas de la organización

Objetivo: Incrementar la satisfacción de los empleados en las encuestas de clima laboral.

ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Se realizan reuniones periódicas de los diferentes responsables con los trabajadores de la organización en las que se traslada la información

relevante relativa a decisiones y resultados de empresa, al objeto de recabar su opinión y propuestas.

Además, la organización ha desarrollado un programa informático para la realización de las encuestas de clima laboral que garantiza la máxima confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos.

Objetivos: Continuar con la sistemática de análisis de la percepción de las personas de la organización a través de encuestas de clima laboral.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: FORMASTUR, además de celebrar reuniones periódicas con los trabajadores y facilitar el acceso de los mismos a la Dirección, se dispone de un foro de debate en la intranet corporativa en el que cualquier empleado/a, puede plantear dudas o debates o propuestas en las materias que considere de su interés, todo ello con el objetivo de dar voz a las propuestas, quejas y sugerencias de los trabajadores.

Los responsables directos de las personas de la organización son los responsables de la escucha, evaluación y seguimiento de las propuestas, quejas y sugerencias de los trabajadores, así como de, en su caso, trasladar las mismas al Comité de Dirección o a la Dirección General de la organización.

De forma bienal, se realiza la Encuesta de Clima Laboral de la empresa, en la que se recaba la opinión de los trabajadores en materias relacionadas con:

- El puesto de trabajo.
- La propia empresa.
- La comunicación interna.
- Los mandos.
- La implicación y satisfacción de los empleados con la empresa.

Por último, cuando se comunica información, se realiza en reuniones que permitan la participación y recopilar opiniones, como es el caso de las reuniones de departamento, sesiones informativas de modificación de políticas de empresa, etc.

En resumen, en Formastur, se solicita y favorece la participación de todos/as los/as trabajadores/as en la toma de decisiones que les afecten.

Objetivos: Mejorar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral.

Principio 4

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

DIAGNÓSTICO

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C1I1)

Respuesta: No

Implantación: No existen factores de riesgo relacionados con el trabajo forzoso, ni por el sector al que pertenece la organización, ni por el ámbito de actuación. FORMASTUR respeta escrupulosamente toda la legislación vigente, tanto a nivel nacional como internacional, en el ámbito laboral, lo que elimina cualquier tipo de práctica laboral que conlleve trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Objetivos: Mantener el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)

Respuesta: Si

Implantación: FORMASTUR realiza encuestas de clima laboral de forma bienal. Los resultados de estas encuestas son la base para establecer un plan de acción, donde se contemplan las medidas de flexibilidad que buscan combinar la mejora de la calidad de vida de sus empleados y la conciliación de la vida familiar y laboral con la mejora continua de la satisfacción de sus clientes.

La gestión de contratación de trabajadores está externalizada a una empresa de servicios especializada, a fin de evitar irregularidades o errores en materia de contratación.

Objetivos: Mantener el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

POLÍTICAS

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores? (P4C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los miembros de la organización son informados de sus derechos y deberes durante el proceso de contratación.

En Formastur resulta de aplicación el convenio colectivo estatal del sector. Las contrataciones, regulación de mejora respecto a Estatuto de los Trabajadores, retribución y demás condicionantes en él incluidos, se aplican de forma automática a todos los trabajadores de la empresa.

Todos/as los trabajadores/as están incluidos en convenio, no existe personal del denominado "fuera de convenio".

Las contrataciones, regulación de mejora respecto a Estatuto de los Trabajadores, retribución y demás condicionantes en él incluidos, se aplican de forma automática a todos los trabajadores de la empresa.

ACCIONES

¿Dispone la entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo descríbala. (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: A fin de garantizar la conciliación de la vida profesional, familiar y laboral y minimizar el potencial impacto que en las personas de nuestra organización pudiesen ocasionar los riesgos anteriores, la Dirección de la organización ha definido e implantado un Catálogo de Medidas de Conciliación de la vida laboral y profesional que es revisado periódicamente para adaptarlo a las necesidades de nuestras personas.

Este Catálogo, que recoge las medidas de conciliación existentes en la organización, tiene como objetivo además lograr una completa difusión de dichas medidas entre las personas que componen nuestra empresa y dotarlas de total transparencia.

Entre las medidas recogidas en el Catálogo destacan:

- Cómputo vacacional de 23 días laborables.
- Jornada continua julio, agosto, viernes de junio y septiembre y un día mensual el resto del año.

- Horario flexible de entrada y salida.
- Reducción de jornada el día del cumpleaños, 24 y 31 de diciembre y 5 de enero.
- Adaptación de la jornada por guarda legal.
- Flexibilidad en periodo de lactancia.
- Posibilidad de ausentarse para acudir a tutorías de colegios, pediatra...
- Complemento a las prestaciones de la seguridad social por enfermedad hasta el 100%.
- Reparto de beneficios.
- Claridad en los conceptos retributivos.
- Formación dentro del horario laboral
- Bolsa de horas de formación

Objetivos: Cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social de la organización.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos. (P4C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: El principal mecanismo de control en Formastur en este tipo de políticas es la transparencia y la información.

En resumen, diríamos que el conocimiento de los derechos básicos y adquiridos de nuestra plantilla, y su libertad para exigir su cumplimiento, gracias a nuestros compromisos adquiridos por escrito, son el mejor mecanismo de control y garantía del cumplimiento.

Los mecanismos de control del cumplimiento de este tipo de cuestiones laborales y de la aplicación de medidas de conciliación son competencia de las correspondientes Direcciones de área en coordinación con la Dirección General.

Además, a través de las encuestas de clima laboral bienales se realiza un seguimiento a la eficacia de las medidas de conciliación y flexibilización establecidas por la organización.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

DIAGNÓSTICO

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: No existen factores de riesgo relacionados con el trabajo infantil, ni por el sector al que pertenece la organización, ni por el ámbito de actuación. FORMASTUR respeta escrupulosamente toda la legislación vigente, tanto a nivel nacional como internacional, en el ámbito laboral, lo que prohíbe terminalmente la contratación de menores de 16 años.

Además, al precisar la organización de personal cualificado no se dan las condiciones para la contratación de menores de edad.

POLÍTICAS

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En el marco de sus políticas de gestión FORMASTUR se compromete a velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo en relación con los menores de edad, no admitiendo ningún tipo de trabajo infantil.

ACCIONES

¿Dispone la entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo descríbala. (P5C1I1)

Respuesta: NO

Implantación: Aunque no se trata de un factor de riesgo en nuestra entidad por razones de su actividad, no está permitido el trabajo infantil. Asimismo, nuestros

valores como compañía incluyen principios éticos que rechazan por completo este tipo de prácticas.

Principio 6

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

DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)

Respuesta: Si

Implantación: Existen mecanismos para cubrir los posibles riesgos únicamente en relación con los empleados. En FORMASTUR, por medio de nuestra política de igualdad de oportunidades, el decálogo de actuación de la dirección general y el protocolo relativo al acoso sexual, eliminamos la posibilidad de existencia de riesgos relativos a discriminación laboral.

Desde la Dirección de la organización se vela por la ausencia de discriminación en los procesos de selección y promoción del personal, asegurando en todos los casos la igualdad de oportunidades.

Objetivos: Tolerancia 0 ante la discriminación

POLÍTICAS

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos. (P6C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: En FORMASTUR existe un Plan de Acción aprobado en el proyecto EQI en el que se establecen las acciones necesarias para lograr erradicar la discriminación por razón de sexo en la empresa.

También existe un protocolo contra el acoso en la empresa, aprobado por la Dirección General

ACCIONES

¿Dispone la entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo descríbala. (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los procesos de selección de personal se realizan respetando tanto el principio de igual de oportunidades como la legalidad vigente, sobre la base de la formación, experiencia y aptitudes necesarias para el puesto de trabajo a desarrollar (descritas en las Fichas de Puesto de Trabajo en el marco del Sistema de Gestión Integrado), independientemente de su condición, raza o sexo.

Objetivos: Tolerancia 0 ante la discriminación

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

Respuesta: SI

Implantación: La igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres es y ha sido en FORMASTUR una prioridad dentro de su estrategia y uno de los valores de la organización. Es por ello por lo que en el año 2007 FORMASTUR participó en el proyecto eQi, en el marco del cual se realizó un autodiagnóstico de la organización y una evaluación por parte del equipo técnico del proyecto sobre la situación en materia de Igual de Oportunidades entre mujeres y hombres.

A raíz de los resultados de este diagnóstico se puso en marcha un plan de acción para la implantación de medidas correctoras cuya exitosa implantación supuso el reconocimiento a la organización.

En ese mismo año, se constituyó un Comité para la prevención del acoso sexual en la empresa, compuesto por mujeres y hombres de Formastur, entre ellos dos miembros del Comité de Dirección de la Empresa.

Ya en el año 2011, se aprobó y publicó por parte de la Dirección General, un "Decálogo de recomendaciones para fomentar un entorno directivo integrador para mujeres y hombres en Formastur". El objeto de dicho Decálogo, es garantizar la igualdad de oportunidades efectiva entre mujeres y hombres en la empresa.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

Respuesta:

- Directivos frente a empleados: 24,14 %
- Directivos mujeres: 57,14 %
- Directivos hombres: 42,86 %
- Mujeres: 62,07 %
- Hombres: 37,93 %
- Mayores de 45 años: 6,89 %
- Menores de 30 años: 10,34%
- Empleados no nacionales: 0 %
- Empleados con contrato fijo: 82,76 %
- Empleados con contrato temporal: 17,24 %

Implantación: Estos datos reflejan la realidad de la organización y son ejemplo del compromiso de Formastur con la igualdad de oportunidades y las normas laborales vigentes.

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

Respuesta: Si

Implantación: La propia composición del Comité de Dirección, o el porcentaje de trabajadoras o el mismo desconocimiento de las tendencias personales en política, creencias, etc. de nuestro personal, es muestra de la política existente en la empresa y de la garantía de esta no discriminación. Toda esta información es pública

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

Respuesta: 0

Implantación: Durante el año 2012, no se ha abierto ningún expediente relativo a situaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

Objetivos: 0% situaciones de acoso, abuso o intimidación en la organización.

Principio 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo descríbala. (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: FORMASTUR dispone de un Sistema de Gestión Ambiental basado en los requisitos de la norma ISO 14001.

Uno de nuestros principales valores es el compromiso con la protección y la gestión eficiente del medio ambiente. Por ello, de acuerdo a los principios de nuestra política ambiental, intentamos en todo momento desarrollar nuestra actividad diaria con el máximo respeto por el medio ambiente, gestionando eficazmente los recursos y minimizando en lo posible el impacto ambiental de nuestros servicios.

FORMASTUR considera imprescindible el que todos sus empleados, y cualquier persona que pueda trabajar en su nombre, estén sensibilizados respecto a la problemática ambiental de la empresa. Para ello, se han diseñado unas buenas prácticas ambientales que están disponibles para su consulta en la intranet de la organización.

Todo el personal de FORMASTUR recibe la formación adecuada a sus funciones dentro del sistema de gestión ambiental mediante charlas o cursos que se planifican con carácter anual dentro del Plan de Formación de la empresa.

FORMASTUR ha comunicado su Política Ambiental y los "Requisitos Ambientales aplicables a proveedores y (sub)contratistas a todos los proveedores de bienes y servicios ambientalmente relevantes.

Todos nuestros proveedores de bienes y servicios ambientalmente relevantes han sido evaluados en función de su potencial impacto sobre el medio ambiente a

través de un cuestionario y del cumplimiento de los requisitos ambientales para proveedores y subcontratistas definidos por la organización.

Objetivos: 100% de empleados sensibilizados sobre temas medioambientales.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: No se dispone de datos.

Implantación: No se dispone de datos sobre el número de horas de sensibilización y formación ambiental, ya que la compañía realiza la mayor parte de la formación ambiental a través de formación interna, la cual no se encuentra contabilizada.

Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C1I1)

Respuesta: Si

Implantación: FORMASTUR realiza una identificación y evaluación de los aspectos y potenciales riesgos ambientales derivados de nuestras actividades y servicios, en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001. Nuestros principales aspectos ambientales son el consumo de papel, el consumo de energía eléctrica, la utilización de tóners y la generación de residuos de tóner.

Con periodicidad anual FORMASTUR evalúa los aspectos ambientales, identificando los significativos y estableciendo objetivos y metas de mejora sobre ellos.

Los riesgos ambientales identificados son los siguientes: Riesgo de incendio y/o explosión y riesgo de inundación en nuestras instalaciones, vertido o derrame de residuos asimilables a urbanos, vertido de residuos y/o sustancias peligrosas.

En relación a las responsabilidades ambientales, FORMASTUR ha definido un procedimiento de identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y aplicables en esta materia y un procedimiento de emergencias ambientales donde se establece la sistemática para su identificación y control.

POLÍTICAS

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

Respuesta: Si

Implantación: La Dirección General de FORMASTUR mantiene una apuesta permanente por la innovación y la excelencia en los productos y los servicios que la organización ofrece a sus clientes, asumiendo también su responsabilidad en la protección y mejora del medio ambiente que pueda verse afectado por sus actividades para así contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, principios recogidos en la Política Ambiental de nuestra compañía desde 2006.

Esta Política Ambiental fue la base para el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001 en la sede central de la compañía en Oviedo (Asturias).

FORMASTUR mantiene operativo y en mejora continua este sistema de gestión ambiental, certificado ISO 14001.

De acuerdo a los principios de nuestra Política Ambiental, desarrollamos nuestra actividad diaria optimizando los recursos, de manera que ello repercuta en un mayor control y reducción del impacto ambiental y asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable a nuestras instalaciones y aspectos ambientales.

Esta política es comunicada a todos los nuevos empleados y a los proveedores ambientalmente relevantes, estando además disponible para su consulta a través de la página web de la organización.

ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta en relación a este principio, que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio. En caso afirmativo descríbela. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el marco de su Sistema de Gestión Ambiental, FORMASTUR s ha identificado todos los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que pueden ser controlados o sobre los cuales se espera ejercer influencia, con el fin de conocer y prevenir sus potenciales impactos y asegurar así la mejora continua de su comportamiento ambiental.

Con el fin de cumplir con el compromiso de mejora continua del desempeño ambiental establecido en nuestra Política Ambiental, FORMASTUR define y aprueba anualmente un Programa de Gestión Ambiental en el que se fijan objetivos y metas para la prevención y reducción de los impactos ambientales asociados a nuestras actividades, productos y servicios, así como los plazos, indicadores, responsabilidades y recursos necesarios para alcanzarlos.

Para la definición de los objetivos y metas se tienen en cuenta aquellos aspectos ambientales considerados como significativos para la organización, además de

otras cuestiones, tales como las opciones técnicas, los recursos necesarios o las potenciales demandas de las partes interesadas.

Además, como parte de nuestra actividad, la organización realiza una importante tarea de sensibilización ambiental tanto de nuestros clientes directos, como de la sociedad en general a través de las diversas charlas, mesas redondas y jornadas en las que la organización participa. Por ejemplo, en el año 2012, entre otras, se ha participado en los siguientes actos:

- Conferencia "Gestión y promoción del turismo sostenible en la industria hotelera del Paraguay. Asociación Industrial Hotelera del Paraguay, Municipalidad de Asunción y Secretaría Nacional de Turismo. Asunción, Paraguay. 2012.
- Conferencia "Planificación, gestión y promoción de empresas y destinos turísticos sustentables". Universidad de Quilmes. Buenos Aires, 2012.
- Conferencia "Ecoetiquetas y marketing del turismo sustentable". Universidad de Morón. Buenos Aires, 2012
- Presidencia del Jurado del Concurso al Mejor Proyecto Hotelero Responsable y Sustentable de Argentina "Hoteles más Verdes". Encuentro Anual de la Hotelería y la Gastronomía de Argentina. Buenos Aires, 2012
- Presentación del "Programa de certificación y ecoetiquetado de Hotelería Sustentable "Hoteles más Verdes". Encuentro Anual de la Hotelería y la Gastronomía de Argentina. Buenos Aires, 2012

Objetivos: Los objetivos del Programa de Gestión Ambiental definido y aprobado por FORMASTUR para el año 2013 son los siguientes:

- Impulsar la formación en metodología e-learning traspasando cursos en papel a metodología e-learning y desarrollando nuevos cursos en e-learning.
- Reducir el consumo de papel en 2013 en un 5% respecto a 2012.
- Reducir el consumo de energía eléctrica un 5%.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

Electricidad: 56,79

Agua: 193

Papel: 11,48

Implantación: FORMASTUR realiza el seguimiento y medición de los consumos de recursos y residuos generados mediante una herramienta de indicadores de desempeño, la cual permite evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Los datos relativos al consumo de electricidad, agua y papel en el año 2011 vienen expresados en MWh, m³ y toneladas, respectivamente

Del mismo modo, se analizan otros indicadores ambientales, tales como el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos a nuestros proveedores, el porcentaje de los mismos certificado en medio ambiente y las acciones desarrolladas en materia de educación y sensibilización ambiental a clientes y sociedad en general.

Objetivos: Los mencionados en el Programa de Gestión Ambiental 2013

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

Respuesta: SI

Implantación: En el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la organización, FORMASTUR Servicios Integrales realiza anualmente una evaluación de sus aspectos ambientales para determinar aquellos con un mayor impacto sobre el medio ambiente. Asimismo, semestralmente se evalúa el cumplimiento de los requisitos legales y voluntarios aplicables a sus aspectos ambientales.

Además, en los procesos de revisión del Sistema por la Dirección se analiza el desempeño ambiental de la organización a través de un sistema de indicadores.

El resultado de estos procesos de evaluación y revisión de nuestro comportamiento ambiental son tenidos en cuenta por el Comité de Gestión para la definición de los objetivos ambientales a incluir en el Programa de Gestión.

Principio 9

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

ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este principio, que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio. En caso afirmativo descríbela. (P9C1I1)

Respuesta: Si

Implantación: Durante el año 2012 se han realizado las siguientes acciones de mejora ambiental:

- Desde el área de formación a distancia, se ha venido trabajando en el traspaso de gran parte de nuestra oferta formativa al soporte e-learning, lo que supone una reducción importante del consumo de recursos en acciones formativas y el uso de las nuevas tecnologías más respetuosas con el medio ambiente en la formación, evitando consumo de papel, recursos y emisiones del transporte de alumnos, etc.
- Se ha implantado sistemas de videoconferencia y gestores documentales on-line que faciliten el desarrollo on-line de proyectos, reuniones de trabajo, etc. Con ello, se ha reducido la necesidad de desplazamientos en automóvil, con lo que esto supone de ahorro de recursos y reducción de riesgos.
- Se han desarrollado nuevas acciones formativas relacionadas con el medio ambiente y la sostenibilidad, tales como el curso de Técnico Especialista en Cálculo de Huella de Carbono y el de Áreas Protegidas y Ecoturismo

Objetivos: Los mencionados en el Programa de Gestión Ambiental 2013

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

Respuesta: 5 %

Implantación: No se dispone de datos precisos de inversiones en nuevas tecnológicas, las inversiones en nuevas tecnologías antes mencionadas han

supuesto una inversión superior al 5%, tanto en recursos materiales, servicios de otras empresas y horas de trabajo, de nuestra facturación en el ejercicio 2012.

Principio 10

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

DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C1I1)

Respuesta: Si

Implantación: Aunque no son relevantes para nuestra compañía, la Dirección General, junto con el resto de Directores de área, realiza un análisis periódico de este tipo de riesgos en los Comités de Dirección mensuales, además de la información permanente suministrada por la Dirección de Administración.

POLÍTICAS

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: Si

Implantación: Nuestra política documentada y pública recoge como uno de nuestros valores principales la ética y honestidad en los negocios.

Formastur, de acuerdo a estos valores, es totalmente en contra de cualquier tipo de forma de corrupción o soborno.

Objetivos: Se está trabajando en la elaboración de un Código de Conducta público que recoja todos estos aspectos de forma clara y explícita.

ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Implantación: Nuestro sistema de evaluación del clima laboral, con preguntas abiertas, incluye preguntas relativas a la ética de la organización.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. (P10C4I1)

Clientes: 30

Empleados: 100

Proveedores: 60

Implantación: FORMASTUR realiza una comunicación proactiva de sus principios éticos a través de la web corporativa, redes sociales, Intranet de empleados, ofertas comerciales y comunicación de requisitos a los proveedores más relevantes.

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

Respuesta: SI

Implantación: Nuestro sistema de gestión económica y financiera se rige por el compromiso de transparencia y, por supuesto, por un total respeto a la legislación vigente.

Los resultados económicos y financieros de la empresa son reportados por parte de la Dirección General a los accionistas, y también a los empleados a través de los diferentes Directores de Área y de las reuniones de la Dirección con las personas de la organización.