



INFORME DE PROGRESO PACTO  
MUNDIAL  
2012

**AVANZA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS**

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Un año más nos complace presentar nuestro Informe de Progreso por el que ratificamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones al que nos adherimos en 2011.

A lo largo de estos años en nuestra Organización, hemos continuado trabajando para promover el cumplimiento de los principios en materia de derechos humanos, laborales, calidad y medio ambiente, trabajando siempre con un compromiso firme de mejora, como pueden ver en nuestro informe anual. Gracias a este compromiso, nuestra Empresa avanza día a día acorde a los principios del Pacto, y durante el próximo año continuaremos trabajando en esta materia, aumentando nuestros esfuerzos también para concienciar a nuestros grupos de interés, clientes, trabajadores/as, proveedores y accionistas.

Actualmente, nuestra acción de RSC, continúa centrada en una política de integración laboral de personas con dificultades para la incorporación al mundo laboral, el respeto y concienciación medioambiental, y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como la corresponsabilidad en la solución de los problemas sociales que estamos viviendo actualmente.

Madrid, 18 de febrero de 2014

Avanza Externalización de Servicios, S.A.

C/Josefa Valcárcel, 24 - 6ª

28027 Madrid



Luis del Olmo Casalderrey  
Consejero Delegado

➤ **INFORMACIÓN GENERAL**

Perfil de la entidad: Avanza Externalización de Servicios S.A.

Dirección: C/ Josefa Valcárcel, 24, 6ª Planta

Dirección web: [www.avanzasa.es](http://www.avanzasa.es)

Alto cargo: Luis del Olmo Casalderrey, Consejero Delegado

Fecha de adhesión: 08/06/2011

Número de empleados: 7383

Sector: Servicios profesionales (contratación)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Outsourcing

Ventas / Ingresos: 127.617.301€

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno: No hemos recibido ninguna ayuda financiera gubernamental.

Desglose de Grupos de Interés: Clientes, Empleados

Desglose de otros Grupos de Interés: Accionistas/inversores y sociedad

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Los grupos de interés, son los grupos de individuos que afectan o se ven afectados por nuestra organización y sus actividades. Desglosamos a nuestros grupos de interés en grupos de interés principales (accionistas, trabajadores y clientes), que son los grupos que se ven afectados de una forma directa por nuestras actividades, y grupos de interés secundarios (la sociedad), que se ve afectada por nuestras actividades de una forma más indirecta.

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos: España, Portugal, Brasil, México, Uruguay, Paraguay, EEUU y Colombia

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen: España, Portugal, Brasil, México, Uruguay, Paraguay, EEUU y Colombia

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe

de Progreso? Los asuntos más significativos se han definido en función de la importancia que tienen éstos dentro de la Compañía, en lo que respecta a la protección de los 10 Principios del Pacto Mundial, y teniendo en cuenta las áreas en las que Avanza por su tipo de actividad, tiene un mayor impacto.

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: El informe de progreso se ha difundido a través de la Web de la Red Española del Pacto Mundial, de nuestra página Web: [www.avanzasa.es](http://www.avanzasa.es), de las redes sociales, newsletters, comunicaciones internas y notas de prensa

- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: En

2012 recibimos el Certificado de Energía Verde, en una de nuestras líneas de negocio, que atestigua que nuestro suministro eléctrico proviene en un 100% de energías renovables, recibimos también el Premio Platinum al mejor Contact Center

- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012
- Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

### ➤ Estrategia y gobierno

- Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión.

La comunicación y el diálogo con nuestros grupos de interés, constituyen una pieza fundamental en nuestra política de RSC, estableciéndose un tipo u otro de comunicación en función del grupo de interés al que nos dirigimos

**1.- ACCIONISTAS/ INVERSORES:** La comunicación se lleva a cabo a través de reuniones del Consejo de Administración, convenciones o de la página web de la compañía: [www.avanzasa.es](http://www.avanzasa.es)

**2.- TRABAJADORES:** La comunicación con los trabajadores es continua, fluida y bilateral, produciéndose de forma ascendente y descendente. Además de las reuniones departamentales e interdepartamentales, la comunicación se establece también a través de convenciones, de la página Web, de la intranet, tabloneros solidarios, mesas redondas, redes sociales, carteles y folletos informativos, jornadas "hable con el director" etc.

**3.-CLIENTES:** nuestra comunicación con los clientes es fluida y continua, y es esta relación de confianza construida en base a la comunicación constante, lo que nos hace diferentes,

como se puede ver en nuestra misión: "Nuestra Misión es ser socios estratégicos de nuestros clientes, ayudándoles a crear valor por medio de la externalización de servicios, conociendo sus necesidades, compartiendo riesgos e implantando con nuestra profesionalidad, de un modo ético, servicios especializados a su medida, que hacen que nos perciban como una empresa diferente". Este propósito debemos llevarlo a cabo equilibrando los intereses de nuestra plantilla, clientes, accionistas y sociedad. La comunicación con el cliente es continua y fluida, y se lleva a cabo día a día de forma presencial o telefónica, además también se establece a través de la web de la Compañía, a través de la encuesta de satisfacción de clientes, de boletines comerciales, publicaciones, redes sociales etc.

- Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama: Avanza es una Sociedad Anónima ( Adjuntamos organigrama).
- Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégico de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators): (Sí) La cúpula directiva debate en sus reuniones de Comité de Dirección, el cumplimiento de nuestro Código ético y de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, basada en los 10 principios del pacto. En estos Comités, se realiza un seguimiento de los 10 principios, estableciéndose planes de mejora en caso de que sea necesario.

- Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:

El órgano de Gobierno de la Compañía es el Consejo de Administración, dentro del cual se encuentra el Consejero Delegado de la Compañía, y es el encargado de "velar" por la implantación la RSC en línea con los Principios del Pacto Mundial.

- **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) Estamos adheridos al "Manifiesto por la Corresponsabilidad" (ver [www.fundacioncorresponsables.org](http://www.fundacioncorresponsables.org)), y somos empresa firmante del "Chárter por la Diversidad" (**adjuntamos documento acreditativo**). Además, disponemos de convenios de colaboración con distintas entidades sin ánimo de lucro como Famma, Fundación Once, Asociación Semilla, Cruz Roja Española etc., colaborando con ellos para la integración laboral de personas con dificultades para el acceso al empleo o en riesgo de exclusión social. Además, desde el año 2008, venimos colaborando con la Federación de Enfermedades Raras (FEDER), en la ayuda de personas con enfermedades poco frecuentes (**adjuntamos documento**), y realizamos donaciones económicas y acciones de patrocinio a distintas Fundaciones y ONG: Manos Unidas Unidas, Fundación Prodis, Fundación diversión solidaria etc.

- Dirección web: <http://avanzasa.es>
- Implantación otros Grupos de Interés: Adjuntamos nuestro Código Ético el cual es comunicado a todos nuestros grupos de interés por diferentes medios
- Día de publicación del Informe: 17/02/2014
- Responsable: Nieves Ramos
- Tipo de informe: A+B+C

La entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo. "

## **Principio 1**

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

### ➤ **DIAGNÓSTICO:**

- Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Nuestra Compañía lleva a cabo encuestas de clima laboral internas y en función de los resultados obtenidos se ponen en marcha planes de acción para mejorar la satisfacción de los empleados y clientes. Además, disponemos de datos continuos sobre las condiciones de trabajo de todos nuestros colaboradores/as.

Los trabajadores son nuestro principal activo y el centro de nuestra actividad, y diariamente velamos porque en nuestra Compañía se respeten los derechos humanos y exista un ambiente de trabajo saludable. Realizamos una evaluación de riesgos laborales por puestos, por instalaciones, planes de emergencia y planes de formación. Disponemos además de un protocolo para la protección del embarazo y la lactancia.

Disponemos de un Plan de Igualdad, así como de un protocolo de actuación en caso de acoso laboral, de acoso sexual o por razón de sexo, y un protocolo de actuación en caso de víctimas de violencia de género. Para la protección de datos de carácter personal disponemos de una exhaustiva política de seguridad de la información.

### ➤ **POLÍTICAS:**

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Nuestra principal política de Derechos Humanos por escrito, es nuestro Código Ético, que refleja una serie de obligaciones éticas basadas en los 10 Principios del Pacto de las Naciones. Este Código es de público conocimiento para todos nuestros grupos de interés, y está publicado en nuestra página web: [www.avanzasa.es](http://www.avanzasa.es). Además, contamos con el Plan de Igualdad y los Protocolos de Acoso y Violencia de Género.

➤ **ACCIONES:**

- ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Para el cumplimiento de nuestras obligaciones éticas, la empresa pone a disposición de todos sus grupos de interés a través de la web de la empresa, el Código ético donde se establecen los valores que todo trabajador de la Compañía debe seguir, y que está alineados con los 10 Principios del Pacto de las Naciones. La existencia del Código ético ha sido debidamente informada a todos los trabajadores/as de la Compañía, así como su obligado cumplimiento. El Código Ético se encuentra en nuestra Web a disposición de todos nuestros trabajadores/as y grupos de interés.

- Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Avanza y sus Órganos de Dirección realizan un seguimiento de todas las políticas de cara a la planificación estratégica de la entidad, entre ellas los Principios de Actuación que son asimilables al Código Ético de la organización, quedando informados el 100% de los trabajadores sobre nuestro Código Ético

- Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En nuestras comunicaciones con clientes siempre les informamos acerca de la seguridad en nuestras instalaciones, el sigilo y discreción de nuestros empleados, así como la seguridad tecnológica y de datos e informaciones. Nuestra relación con nuestros clientes está basada en la confianza, siendo para ellos un “socio estratégico”.

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C213)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La empresa dispone de un foro de diálogo continuo con nuestros clientes y trabajadores. Para los trabajadores/as existe un buzón de sugerencias, una adecuada formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y formación específica en su trabajo. Así mismo, existen protocolos de actuación en caso de acoso laboral o sexual y de violencia de género. Cualquier empleado de la Compañía que tenga una fundada sospecha de alguna irregularidad o actuación contraria a los 10 Principios del Pacto, podrá ponerlo en conocimiento de la persona responsable de la RSC e Igualdad, en un teléfono y un correo electrónico creado al efecto, además se han creado las figuras de los Asesores Confidenciales a quienes los trabajadores/as pueden denunciar cualquier caso de acoso o vulneración de derechos.

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

Respuesta: 100 %

**Implantación:** El 100% de los trabajadores de Avanza, están formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad, publicados en nuestro Código ético y en nuestro apartado de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra web: [www.avanzas.es](http://www.avanzas.es)

- Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

\* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente:0

\* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

\* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0

**Implantación:** Nuestra Compañía nunca ha incumplido con normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, nunca hemos recibido demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios, y tampoco hemos incumplido nunca con normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos

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

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

Respuesta:150000

**Implantación:** Hemos realizado donaciones económicas con fines sociales a diferentes entidades y organizaciones sin ánimo de lucro (famma, fundación prodis, fundación Childbright,). Además también realizamos donaciones en especie. Tratamos de realizar nuestras compras en tiendas de "comercio justo", y contratamos nuestros servicios con Centros Especiales de Empleo para dar oportunidades laborales a trabajadores con discapacidad.

- Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C5I2)

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

Respuesta: SI

**Implantación:** Avanza realiza un análisis previo de los proyectos que desarrolla en la comunidad. Disponemos de un programa para favorecer la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, que se ha puesto en marcha en España y que próximamente comenzaremos a implantar en el resto de países donde opera Avanza.

En Brasil, continuamos con las jornadas de Comunicación entre trabajadores y la Dirección de la Compañía, donde los colaboradores exponen sus dudas y sugerencias. Además hay una concienciación medio ambiental constante hacia los trabajadores, y colaboramos con la donación de papel, latas etc. para su reciclado con Mammae Clory, cuyos beneficios van destinados a niños en riesgo de exclusión social.

En Colombia y en Uruguay se llevan a cabo políticas de concienciación y de salud y bienestar para los trabajadores, realizándose campañas formativas e informativas.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

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

Respuesta: 0

Implantación: Avanza no cuenta con fuerzas de seguridad contratadas

## **Principio 2:**

**“Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.**

### ➤ **DIAGNÓSTICO:**

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Por el tipo de servicios y productos que contratamos en Avanza, el riesgo derivado de los proveedores es muy bajo

### ➤ **POLÍTICAS:**

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: En nuestro Código ético, se describe la política que regula nuestra relación con los proveedores, indicando que se buscarán y seleccionarán únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la Ley y no pongan en peligro la reputación de la Compañía.

➤ **ACCIONES:**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

**Implantación:** Potenciamos la compra a los proveedores transparentes, valorando más a aquellos que dispongan de certificación en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral, igualdad y RSC. Solicitamos a los proveedores documentación que justifique que cumplen con los requisitos exigidos por la ley en cuanto a Prevención de Riesgos laborales, capacitación para el desarrollo del trabajo y que cumplen con la normativa legal establecida.

También tratamos de favorecer la contratación de pequeños proveedores locales, habitualmente transparentes, con los que nos une una excelente relación de confianza, y cuya contratación supone un menor impacto medio ambiental, y favorecen el desarrollo del entorno local.

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 50 %

**Implantación:** En torno al 50% de nuestros proveedores disponen de certificaciones, ya que muchos de ellos son pequeños proveedores locales.

- Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisado, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C311)

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

Respuesta: 100 %

**Implantación:** En Avanza siempre nos aseguramos de contratar a proveedores transparentes, dando preferencia los proveedores comprometidos con los 10 principios del Pacto

- Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C313)

Respuesta: 0

**Implantación:** No se ha recibido ninguna queja sobre nuestros proveedores

### **Principio 3**

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

#### ➤ **DIAGNÓSTICO:**

- Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

**Respuesta:** No

**Implantación:** El derecho a la negociación colectiva se reconoce de conformidad con los términos de la legislación aplicable en cada país

#### ➤ **POLÍTICAS:**

- ¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Comunicación en nuestra Compañía se caracteriza por la fluidez y la transparencia, y la comunicación con nuestros trabajadores se establece de forma continua y diaria. En cada país existen los órganos que legalmente son exigidos (comités de empresa, de seguridad y salud).

#### ➤ **ACCIONES:**

- ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Avanza mantiene una comunicación fluida con los trabajadores y Grupos Sindicales.

Reconocemos al sindicato como interlocutor social y nuestras relaciones con los representantes de los trabajadores están consolidadas, siendo éstos partícipes de todas las cuestiones de interés que afecten a la compañía

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

- ¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Además de garantizar a los empleados el derecho de afiliación a la Organización

Sindical de su elección, con arreglo a la legislación aplicable en cada país, en Avanza existen Comités de Empresa, tal y como queda recogido en la legislación laboral y convenios colectivos de los diferentes países con operación

- ¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En Avanza, apostamos por una comunicación multidireccional dentro de la Compañía.

Los trabajadores/as de nuestra compañía tienen a su disposición diferentes medios de comunicación por los que nos pueden hacer llegar sus opiniones o sugerencias: encuestas de clima, sistemas de evaluación del desempeño, buzón de sugerencias, responsable de Igualdad y RSC, correo electrónico: genteavanza@avanzasa.es etc. Además de éstas, existen otras acciones más concretas como programas de acercamiento de directivos a los empleados "hable con el director", mesas redondas organizadas por el departamento de recursos humanos, y destinadas a tratar y debatir temas de interés para los trabajadores etc.

Todas las propuestas o sugerencias que surgen a través de estos foros, son evaluadas por el Comité de Dirección para tratar de llegar con ellas a puntos de mejora.

## **Principio 4**

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

### **➤ DIAGNÓSTICO:**

- Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** El trabajo forzoso no es un factor de riesgo en nuestra entidad, dado el tipo de actividad a la que nos dedicamos.

### **➤ POLÍTICAS:**

- Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En los convenios colectivos y en los contratos de trabajo se indican claramente y por escrito las condiciones laborales, estableciendo las horas trabajadas y la remuneración, todo ello siempre conforme a la legislación vigente en cada país.

➤ **ACCIONES:**

- ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

Respuesta: Sí

**Implantación:** Se han llevado a cabo políticas de flexibilidad horaria y reducciones de jornada a petición de los trabajadores/as para conciliar la vida laboral y personal

- Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C312)

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

Respuesta: SI

**Implantación:** Avanza pone a disposición de todos sus grupos de interés nuestro Código ético, basado en el respeto de los 10 principios del Pacto de las Naciones, dando prioridad en nuestras transacciones comerciales a proveedores que también estén comprometidos con los derechos humanos, y apoyen los 10 principios del Pacto.

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C311)

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

Respuesta: SI

**Implantación:** Avanza controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales en sus operaciones, y así mismo exige el acatamiento de leyes y normas laborales a sus proveedores.

- Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C411)

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

Respuesta: SI

**Implantación:** Avanza controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales en sus operaciones, y así mismo exige el acatamiento de leyes y normas laborales a sus proveedores.

Conforme a los compromisos adquiridos en virtud de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones, y a las derivadas del Código ético de la Compañía, Avanza inspira sus acciones de RSC en la norma SA8000

## **Principio 5**

“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

### ➤ **DIAGNÓSTICO:**

- Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad (P5C211)

Respuesta: No

**Implantación:** Avanza no acepta la explotación ni el trabajo infantil en ninguna de sus acepciones, por este motivo, todas nuestras contrataciones laborales cumplen rigurosamente con esa materia, no empleando a ningún trabajador/a por debajo de la edad legal

### ➤ **POLÍTICAS:**

- Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

**Implantación:** Este principio está recogido de forma clara en nuestro Procedimiento de Selección de Personal, en el que a pesar de que según la legislación, la edad mínima para trabajar sea de 15 años, establecemos en nuestra Compañía la preferencia de que la edad mínima de contratación sea 18 años, salvo alguna excepción, siempre respetando la edad mínima límite de 15 años establecida en la Convención 138 de la OIT.

### ➤ **ACCIONES:**

- ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: SI

**Implantación:** En nuestro Procedimiento de Selección se establece la preferencia de contratación de menores de 18 años. Para asegurarnos de que este principio se cumple, verificamos en cada contratación la documentación aportada por el trabajador/a. En caso de que el trabajador/a sea menor de edad, analizamos la causa que ha motivado esa contratación y la firma del contrato la realiza el padre, madre o tutor de forma presencial en nuestras instalaciones, de esa forma velamos por la supresión de la explotación infantil.

- Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C312)  
(Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo)

Respuesta: SI

**Implantación:** Avanza da prioridad a los proveedores cuyos valores están alineados con los 10

principios del pacto.

- Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

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

**Respuesta:** No

**Implantación:** en todos los países establecemos el mismo criterio de la mayoría de edad en las contrataciones

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

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

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se han llevado a cabo verificaciones a este respecto

- Número de empleados menores de 15 años, de 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

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

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Ningún empleado de Avanza es menor de 15 años.

- Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

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

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No es necesario realizar verificaciones por parte del Departamento de RRHH corporativo, ya que esta verificación se realiza de forma continua por parte de los Departamentos de Recursos Humanos de cada país, en virtud de lo establecido en nuestro Procedimiento de Selección.

## **Principio 6**

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

### ➤ **DIAGNÓSTICO:**

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Desde el Área de RSC de nuestro Departamento de RRHH, velamos por el cumplimiento de la igualdad en la Compañía en todas sus vertientes.

Nuestra acción social se orienta especialmente hacia la creación de empleo para colectivos con especiales dificultades de acceso al mercado laboral, trabajando activamente para potenciar la igualdad de oportunidades. Contamos además con nuestro Plan de Igualdad y con la figura de una persona responsable de igualdad dentro del Departamento de Recursos Humanos, cuya misión es velar por el cumplimiento de la igualdad de género en la Compañía.

### ➤ **POLÍTICAS:**

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Igualdad de Oportunidades es la base de nuestras Políticas de Recursos Humanos.

Avanza es una Compañía integradora que apuesta por la igualdad y la diversidad. Estamos comprometidos con una cultura de igualdad de oportunidades en la que prima por encima de todo la dignidad y el respeto hacia trabajadores, potenciales trabajadores y clientes.

Tal y como viene reflejado en nuestro Código Ético, "Avanza promueve el desarrollo personal y profesional de toda la plantilla. La retribución y promoción de los empleados/as de Avanza, está vinculada a los méritos y capacidades de cada uno/a rechazando cualquier tipo de desigualdad o discriminación por razón de sexo, raza, edad, discapacidad, creencias religiosas etc."

Disponemos también de un "Plan de Igualdad entre hombres y mujeres", donde se ha creado una figura de Responsable de Igualdad para velar por el cumplimiento de la igualdad de género en la Compañía, así como una Comisión de Seguimiento que se reúne periódicamente para comprobar el grado de cumplimiento del Plan de Igualdad.

➤ **ACCIONES:**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C111)

Respuesta: SI

**Implantación:** la creación y seguimiento de nuestro Plan de Igualdad en nuestra línea de negocio de Telemarketing, y el comienzo del Plan de igualdad de nuestra línea de Outsourcing, donde actualmente estamos realizando el diagnóstico. También tenemos en marcha un proyecto de integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión social

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0,17 %

Directivos mujeres: 33 %

Directivos hombres: 67 %

Mujeres: 70 %

Hombres: 30 %

Mayores de 45 años: 15 %

Menores de 30 años: 30 %

Empleados no nacionales: 30 %

Empleados con contrato fijo: 35 %

**Implantación:** En todos los países más de la mitad de la plantilla está compuesta por mujeres.

- Indique si la entidad pública la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C214)

Respuesta: SI

**Implantación:** La composición de los órganos directivos se puede ver en la Web de la Compañía, y el organigrama de la Compañía en nuestro apartado de calidad.

- ¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: SI

**Implantación:** Hemos elaborado de forma conjunta, en el marco de la comisión de igualdad, un protocolo de actuación por acoso sexual y por razón de sexo.

Se ha creado la figura los "asesores confidenciales" en cada Centro de Trabajo, para que los trabajadores/as que hayan sido víctimas o hayan presenciado una situación de acoso, puedan denunciarlo anónimamente en un correo electrónico y teléfono anónimo. Una vez recibida la denuncia, los Asesores Confidenciales ponen en marcha el protocolo de investigación

Además, se ha creado la figura del responsable de igualdad, cuya misión es velar por que se cumpla la igualdad y no exista discriminación en la compañía. El correo electrónico y teléfono de la Responsable de Igualdad está a disposición de todos los trabajadores/as de la Compañía para que cualquier trabajador/a que haya visto vulnerado su derecho a la igualdad, pueda denunciarlo. De la misma manera, si existiera una denuncia de vulneración de la igualdad, se pondría en marcha el protocolo de investigación.

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

Respuesta: 2

Implantación: Durante el año 2012 tuvimos 2 casos, todos ellos fueron resueltos y tramitados.

Objetivos: Nuestro objetivos es erradicar cualquier tipo de acoso.

## **Principio 7**

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

### **➤ ACCIONES:**

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

Respuesta: SI

Implantación: Se ha llevado a cabo una identificación y valoración de los aspectos medioambientales sobre los que nuestra actividad tiene impacto, detectando aquellos que están relacionados con el consumo de recursos, fundamentalmente agua, electricidad y papel, la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases causantes de efecto invernadero, ya sean derivadas de nuestro consumo eléctrico o de los desplazamientos que realizamos por motivo de trabajo.

Para tratar de paliar estos impactos nos esforzamos por prevenir la contaminación y minimizar en lo posible el potencial impacto ambiental que generamos. Nos hemos marcado tres objetivos:

- 1.- La búsqueda de la eficiencia energética
- 2.-Consumo responsable
- 3.- Concienciación y comunicación

Para cumplir con nuestro objetivo número 1: "búsqueda de la eficiencia energética", tratamos en la medida de lo posible, de trabajar con Compañías energéticas que nos proporcionen energía 100% renovable, como ya se ha hecho en nuestro

edificio de Unitono de Madrid, y cuya política iremos ampliando a todos los Centros de Trabajo en los que sea posible.

Como resultado de ésto hemos recibido un Certificado de Energía Verde.

Para conseguir el segundo y tercer objetivo "Consumo Responsable" y "Concienciación y Comunicación" realizamos a través de nuestros tabloneros solidarios campañas de concienciación entre nuestros trabajadores

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:**

- Contratación siempre que sea posible, de servicios energéticos a empresas que suministren energías renovables
- Uso de grifería monomando y cisternas de doble descarga
- Temporizador para ahorro de agua
- Reducción de los desplazamientos entre centros: uso de videoconferencia
- Apagado de ordenadores tras las jornadas laborales
- Separación de residuos. Papeleras con clasificación de residuos
- Reciclaje de material: toner, papel...
- Uso controlado del papel
- En nuestros tabloneros solidarios hacemos una labor de concienciación de nuestros empleados sobre la necesidad de hacer uso de un consumo responsable.

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

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

**Respuesta:** 0,05 %

**Implantación:** Por nuestro tipo de actividad no se destina un presupuesto elevado a campañas de sensibilización y formación medioambiental.

## **Principio 8**

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

➤ **DIAGNÓSTICO:**

- Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se ha llevado a cabo una identificación y valoración de los aspectos medioambientales sobre los

que nuestra actividad tiene impacto, detectando aquellos que están relacionados con el consumo de recursos, fundamentalmente agua, electricidad y papel, la generación de residuos y las emisiones indirectas de gases causantes de efecto invernadero, ya sean derivadas de nuestro consumo eléctrico o de los desplazamientos que realizamos por motivo de trabajo.

➤ **POLÍTICAS:**

- Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C211)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Actualmente no disponemos de una política medioambiental por escrito, aunque es uno de nuestros objetivos para el próximo ejercicio

➤ **ACCIONES:**

- ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Nuestras acciones se centran en tres objetivos:

- 1.- La búsqueda de la eficiencia energética
- 2.- Consumo responsable
- 3.- Concienciación y comunicación

Para cumplir con nuestro objetivo número 1: "búsqueda de la eficiencia energética", tratamos en la medida de lo posible, de trabajar con Compañías energéticas que nos proporcionen energía 100% renovable, como ya se ha hecho en nuestro edificio de Unitono de Madrid, y cuya política iremos ampliando a todos los Centros de Trabajo en los que sea posible.

Como resultado de esto hemos recibido un Certificado de Energía Verde.

Para conseguir el segundo y tercer objetivo "Consumo Responsable" y "Concienciación y Comunicación" realizamos a través de nuestros tableros solidarios campañas de concienciación entre nuestros trabajadores.

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C212)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Desde el área de RSC del Departamento de RRHH, se vela por el cumplimiento de los objetivos medioambientales que son los siguientes:

- Contratación siempre que sea posible, de servicios energéticos a empresas que suministren

energías renovables

- Uso de grifería mono mando y cisternas de doble descarga
- Temporizador para ahorro de agua
- Reducción de los desplazamientos entre centros: uso de videoconferencia
- Apagado de ordenadores tras las jornadas laborales
- Separación de residuos. Papeleras co0n clasificación de residuos
- Reciclaje de material: tóner, papel...
- Uso controlado del papel
- En nuestros tabloneros solidarios hacemos una labor de concienciación de nuestros empleados sobre la necesidad de hacer uso de un consumo responsable.

- Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 3 %

Implantación: Dato orientativo

Objetivos: Política medioambiental integrada en la RSC

## **Principio 9**

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

### **➤ ACCIONES:**

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

Respuesta: SI

Implantación: Uso de las nuevas tecnologías para el ahorro de recursos:

Uso de videoconferencias, disminuyendo así el número de desplazamientos entre centros, programación de impresoras para reducir el consumo de papel, búsqueda de proveedores energéticos que suministren energías renovables, apagado de ordenadores cuando no se está en el puesto, apagado de luces etc.

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

- Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

Respuesta: 0

Implantación: No se dispone de la cifra

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

Respuesta: 0

Implantación: Por nuestro tipo de actividad, no es necesario llevar a cabo un porcentaje elevado de inversión financiera en medio ambiente

## **Principio 10**

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

### ➤ **DIAGNÓSTICO:**

- Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Análisis en todos nuestros Centros de Trabajo, para comprobar que no se lleven a cabo posibles prácticas fraudulentas mediante mecanismos de control y supervisión.

### ➤ **POLÍTICAS:**

- Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Esta política viene definida en nuestro Código ético  
(Ver nuestros principios y la ética en nuestras relaciones)

- ¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los gastos empresariales son controlados por el Departamento financiero.

En cuanto a los trabajadores, según lo establecido en nuestro Código ético: "Todos aquellos trabajadores/as de Avanza que participen en procesos de selección de proveedores, tienen la obligación de ser imparciales y objetivos a la hora de decantarse por uno u otro proveedor, aplicando criterios de calidad, rentabilidad y servicio y no aceptando comisiones, ni criterios personales a la hora de decantarse por uno u otro proveedor"

➤ **ACCIONES:**

- ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P10C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Código Ético es conocido por la totalidad de trabajadores/as de la Compañía, y se encuentra en nuestra página Web a disposición de todos nuestros grupos de interés.

➤ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

- Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

**Clientes:** 100%

**Empleados:**100%

**Implantación:** A parte de informar a todos los equipos, el Código ético de la Compañía está publicado en nuestra Web a disposición de todos nuestros grupos de interés.

- ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Como se pone de manifiesto en nuestro Código ético, uno de nuestros principios fundamentales es la honestidad e Integridad. Consideramos esos valores esenciales en cualquier relación. Actuamos de forma ética, honrada y de buena fe, respetando la legalidad en todas nuestras actividades.

- Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Ante la detección de cualquier actividad fraudulenta cometida o que esté beneficiando a alguno de nuestros empleados/as en el desarrollo de su actividad profesional en Avanza, se informará a los Departamentos de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, aportando la documentación probatoria oportuna, y estos departamentos comienzan así un proceso de investigación de los hechos.

Los trabajadores/as, disponen del correo electrónico de la responsable de Igualdad y RSC y de los Asesores Confidenciales, para denunciar cualquier tipo de actividad fraudulenta.