



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

ACSERVICIOS, E.I.



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: ACSERVICIOS, E.I.

- *Dirección web:* www.acservicios.com
- *Alto cargo:* Antonio Corripio Álvarez, Director General
- *Fecha de adhesión:* 30/08/2008
- *Sector:* Servicios de sanidad
- *Actividad:* Servicios de ayuda a domicilio, atención a la infancia, gestión de centros (residencias, centros de día y noche, unidades de atención infantil temprana, guarderías y ludotecas), formación y consultoría.
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad, Otros
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* Todo el grupo
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Página web, email a empleados y clientes. Asimismo el IdP estará integrado en el CV de la entidad en las distintas presentaciones y participaciones a las que acude la empresa: jornadas, foros, concursos públicos, etc.
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 27 de octubre de 2010
- *Responsable:* Antonio Corripio Álvarez
- *Tipo de informe:* A



• Carta de Renovación del Compromiso



AYUDA A DOMICILIO – RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA – FORMACIÓN – CONSULTORÍA



• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• 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 tiene riesgos en materia de Derechos Humanos. ¿Cuáles son? (P1C111)

Respuesta: No

Implantación: No existe riesgo en materia de Derechos Humanos debido al sector en el que operamos y al país en el que desarrollamos nuestra actividad.

Nuestro principal objetivo es crear un ambiente de trabajo agradable y motivador, en el que "apetezcan hacer cosas", e implicar a la plantilla en todos los procesos de la empresa, promoviendo su formación y desarrollo.

Para comprobar el grado de satisfacción de la plantilla en la empresa, anualmente realizamos encuestas de satisfacción y disponen todo el año de un buzón de sugerencias.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Nuestro Código Ético refleja una serie de obligaciones éticas que suponen un marco de referencia común para todas las partes implicadas en la labor empresarial.

Asimismo, nuestra plantilla dispone de un manual de acogida que le entrega la empresa y que contiene información del sector, la estructura organizativa y funcional de la empresa, las funciones de cada puesto, la prevención de riesgos laborales en función de las particularidades de cada puesto, la formación, las normas de actuación organizativa, las políticas de igualdad de oportunidades así como las medidas de conciliación de la vida personal y profesional.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

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



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Respuesta: SI

Implantación: Para cumplir con nuestras obligaciones éticas la empresa facilita el acceso a la formación a toda su plantilla a través de cursos anuales planificados previamente entre el departamento de formación y la representación sindical de los trabajadores, así como la existencia de una bolsa de horas individuales y anuales para formación.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: En relación al personal, la empresa dispone de encuestas de satisfacción, de un buzón de sugerencias, y de una adecuada información/formación en materia de prevención de riesgos laborales y formación específica en su trabajo.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. (P1C511)

Respuesta: 100 %

Implantación: Los principios éticos por los que se rige la entidad vienen recogidos en la web de la empresa.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes	R.:No existe riesgo	R.:Código ético y Manual de procedimientos	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -
Empleados	R.:No existe riesgo	R.:Código ético y Manual de Acogida	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -
Proveedores	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -
Sociedad	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -
Competidores	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo	R.:No existe riesgo
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

¿Dispone la entidad de una clasificación de proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los Derechos Humanos? Especificar el riesgo e indicar si se favorece a aquellos que tienen certificaciones. (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Existe un listado de proveedores; es un listado poco representativo tanto en número (tenemos una cadena de suministro muy pequeña compuesta por empresas locales) como en facturación (más del 90% de los costes de la empresa son costes de personal).

Objetivos: A lo largo del 2010 se hará un seguimiento específico a los proveedores de la empresa a través de solicitud de documentación y de contacto con sus comerciales.



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? (P2C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Nuestro marco de actuación es nuestro código ético y no necesitamos una política específica de proveedores.



ACCIONES:

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

Respuesta: No

Implantación: Debido a las características de nuestro sector, casi el 90% de los costes son de personal por lo que el trato con los distintos proveedores se produce de forma regular pero puntual.

Objetivos: Dentro del desarrollo de la responsabilidad social para el año 2010 está previsto hacer llegar nuestro Código de Conducta a nuestros proveedores y esperar que lo respeten.



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: 75 %

Implantación: Nos los presentan junto con las ofertas.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	<p>R.:Listado de proveedores</p> <hr/> <p>O.:Comprobar que no vulneran los Derechos Humanos y planificar su seguimiento</p>	<p>R.:Se tiene en cuenta pero no está formalizado.</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:No está formalizado por escrito</p> <hr/> <p>O.:Código de Conducta para proveedores</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• 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. (P3C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Las relaciones con los representantes legales de los trabajadores están consolidadas y participan en todos los temas importantes relacionados con la empresa: prevención de riesgos, protección de datos, etc.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Disponen de un buzón de sugerencias, y la empresa anualmente realiza una encuesta de satisfacción a sus profesionales para medir el grado de satisfacción con su trabajo y la empresa, así como opinar sobre todas aquellas cuestiones que estimen oportunas.



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: Participación en las medidas de conciliación de la empresa.
Buzón de sugerencias.
Encuestas de satisfacción de la plantilla.



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? Descríbalos. (P3C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Reuniones, encuestas y buzón de sugerencias.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existe riesgo O.: -	R.:Comunicación O.: -	R.:Medidas de conciliación O.: -	R.:Reuniones, encuestas y buzón de sugerencias. O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Implantación: No es factible debido al sector en el que operamos, al país en el que desarrollamos nuestra actividad, a nuestro ámbito de actuación y a que es necesario una determinada cualificación para poder desarrollar este trabajo.

Somos una empresa que trabaja para la Administración, por lo que nuestros trabajadores desarrollan conjuntamente su trabajo junto a funcionarios.

Asimismo somos una empresa que cumple estrictamente el Convenio Colectivo de nuestro sector y en la que más del 50% de la plantilla tienen contrato indefinido.

¿Ofrece la entidad a sus empleados facilidades para conciliar la vida profesional y familiar, ejemplo, considerar un horario flexible de trabajo o permitir el teletrabajo? Descríbalas. (P4C211)

Respuesta: SI

Implantación: Estas medidas vienen recogidas en la web de la empresa y en su manual de acogida, y son: flexibilización de horarios de entrada y salida, posibilidad de reducción de jornada por hijos o cuidado de personas mayores y/o dependientes, sustitución del permiso de lactancia por ampliación de la baja de maternidad, bolsa de horas recuperables.



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? (P4C311)

Respuesta: SI

Implantación: A través de su contrato laboral, que está reforzado por el manual de acogida y la planilla anual de horarios que se entrega y por lo dispuesto en el convenio colectivo del sector.



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. (P4C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Por el tipo de servicio que prestamos, los coordinadores de la empresa a la hora de evaluar un servicio presentan un anexo al informe relacionado con la carga máxima de trabajo por auxiliar.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en lo relativo a horarios, horas extra, medidas de conciliación de la vida familiar y profesional, etc.? Descríbalos. (P4C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: El departamento de recursos humanos de la empresa a través de los protocolos, de la documentación que genera la aplicación de los mismos, y del número de personas de la plantilla que han solicitado medidas de conciliación.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Medidas de conciliación, No existe O.: -	R.:Contrato laboral, horarios, convenio colectivo y manual de acogida. O.: -	R.:Carga de trabajo O.: -	R.:Protocolos O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P5C1I1)

Respuesta: No

Implantación: El proceso de selección de personal está debidamente protocolizado y la mayoría de edad es requisito indispensable.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Esta prohibición está definida en los protocolos de selección de personal.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: En los protocolos de selección de personal.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existe riesgo O.: -	R.:Protocolos O.: -	R.:Protocolos O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos identificados directa o indirectamente para cada grupo de interés de su entidad en relación a este principio. ¿Cuáles son? (P6C111)

Respuesta: No

Implantación: La empresa tiene una política clara de recursos humanos, en las que aplica, conjuntamente con la representación sindical, protocolos que evitan la discriminación y que están diseñados para facilitar la contratación de colectivos específicos, que presentan una menor posibilidad de empleabilidad. En nuestra empresa es exigible poseer la titulación adecuada a cada puesto de trabajo, pero no se tiene en cuenta la edad, ni el sexo ni la religión/afiliación. Casi el 90% de la plantilla está conformada por mujeres, tanto en puestos técnicos como en puestos de dirección, y la promoción está contemplada tanto en las normas de la empresa como en el convenio colectivo que rige el sector.

[Descargar el documento adjunto](#) 



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? (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra empresa tiene firmados convenios de colaboración para facilitar la empleabilidad de determinados colectivos: mujeres, personas mayores de 45 años y menores de 30 años, discapacitados y personas en riesgo de exclusión social.



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 (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: Para la contratación en nuestra empresa, tienen preferencia los profesionales derivados por estas entidades.

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

Respuesta: SI

Implantación: Tanto los protocolos utilizados en materia de promoción personal, como en la web (con las medidas publicadas de retención y gestión del talento), como el propio convenio colectivo del sector, determinan de forma clara y sin ningún género de dudas los criterios de promoción personal y profesional en la empresa.

Objetivos: Establecer como prioritario que en el 2010 exista un Plan de Igualdad formal (por escrito y debidamente comunicado a los trabajadores y representación sindical) y que esté a pleno funcionamiento en 2011.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿La entidad publica la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad? (P6C5I1)

Respuesta: No

Implantación: El organigrama de la empresa se encuentra dentro del Plan de Empresa de cada año, que es un documento exclusivo del equipo directivo.

Objetivos: Estableceremos para el año 2010 la publicación de una memoria anual que refleje la composición de las categorías laborales de la empresa.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existe riesgo O.: -	R.:Protocolos en RRHH, manual de acogida y convenios con centros especiales de empleo. O.: -	R.:Convenios de colaboración y protocolos de RRHH, Protocolos, web y convenio colectivo O.:Plan de Igualdad 2010	
Varios grupos de interés				R.:Plan de empresa O.:Publicación de Memoria Anual



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Utilización de materiales reciclables o reutilizables así como la promoción del reciclaje y reutilización.

Objetivos: La empresa incluirá en sus programas formativos a su plantilla un módulo de "Educación medioambiental", y se promoverá su evaluación en cada uno de los centros y domicilios que gestiona la empresa.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

Respuesta: 750

Implantación: Además de continuar con nuestro Programa de acción social y medioambiental, a partir del año 2010 la empresa centrará sus esfuerzos en la formación de su plantilla y en la evaluación de los servicios que gestiona.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Programa de acción social y medioambiental O.: Formación	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades 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. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: De forma ocasional se evalúa la correcta gestión de los residuos en los distintos centros y domicilios, en los que se fomenta la utilización de materiales reciclables o reutilizables.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: Utilización de materiales reciclables o reutilizables así como la promoción del reciclaje y reutilización.

Objetivos: Para el año 2010 la empresa incluirá en sus programas formativos a su plantilla un módulo de "Educación medioambiental", y se promoverá su evaluación en cada uno de los centros y domicilios que gestiona la empresa.



ACCIONES:

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

Respuesta: No

Implantación: Utilización de materiales reciclables o reutilizables así como la promoción del reciclaje y reutilización.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Electricidad: 563,13

Agua: 105,75

Papel: 375,34

Implantación: Son consumos muy pequeños y sobre los que aplicamos planes de ahorro y en el caso del papel, planes de reciclaje o reutilizables.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.: Riesgos sanitarios	R.: Programa de acción social y medioambiental	R.: Materiales reciclables o reutilizables	
	O.: -	O.: Formación y evaluación	O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

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



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

Respuesta: No

Implantación: Utilización de materiales reciclables o reutilizables así como la promoción del reciclaje y reutilización.

Objetivos: A lo largo del 2010 desarrollaremos acciones concretas (formación y evaluación).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Durante el año 2009 no se han realizado inversiones por estos conceptos.

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Materiales reciclables o reutilizables O.:Formación y Evaluación 2010	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

¿Realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su entidad y en su sector de actividad? (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Definidas en las páginas 14, 15, 16, 17 y 18 del documento: AC Memoria RSE 2009 y en nuestro código ético.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y publico contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

Respuesta: No

Implantación: Se hace una breve referencia en la Memoria de RSE 2009 en el cual se manifiesta nuestro compromiso en la lucha con la corrupción.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Definidas en la Memoria RSE 2009 y en el código ético de nuestra empresa.



[Descargar el documento adjunto](#) ➔



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por cada grupo de interés que los conocen. (P10C4I1)

Respuesta: No

Implantación: Se adjunta la información al inicio de la relación y se pretende que quede constancia.

¿Dispone la entidad de un sistema de gestión económico financiero bien estructurado que se rige por algún principio o compromiso de transparencia y buen gobierno (de acuerdo a la legalidad vigente en el ámbito geográfico donde opera)? Indicar principios o compromisos adquiridos. (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Recogidos en la Memoria 2009 y en el código ético de la empresa.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:Política de atención al cliente O.: -	R.:Tema no previsto O.: -	R.:Memoria RSE 2009 y código ético O.: -	
Empleados	R.:Política responsable de RRHH O.: -	R.:Tema no previsto O.: -	R.:Memoria RSE 2009 y código ético O.: -	
Proveedores	R.:Vía de diálogo permanente O.: -	R.:Tema no previsto O.: -	R.:Memoria RSE 2009 y código ético O.: -	
Sociedad	R.:Programa de acción social y ambiental O.: -	R.:Tema no previsto O.: -	R.:Memoria RSE 2009 y código ético O.: -	
Competidores	R.:Vía de diálogo permanente O.: -	R.:Tema no previsto O.: -	R.:Memoria RSE 2009 y código ético O.: -	
Varios grupos de interés				R.:Toda la entidad O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo