



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Formastur, S.A.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Formastur, S.A.

- *Dirección web:* [www.formastur.es](http://www.formastur.es)
- *Alto cargo:* Luis Valdés, Director General
- *Fecha de adhesión:* 11/10/2007
- *Sector:* Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)
- *Actividad:* Servicios de Consultoría en Excelencia y Sostenibilidad, Formación continua y ocupacional y E-learning
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Además de accesible en la web del Pacto Mundial, el informe de progreso se difundirá a los grupos de interés a través de los canales establecidos para la comunicación en materia de medio ambiente y responsabilidad social: intranet, web, e-news, correo electrónico e informes corporativos.
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 17 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Jorge Vallina
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



#### CARTA DEL DIRECTOR GENERAL AL PACTO MUNDIAL

FORMASTUR, consciente de la responsabilidad que deben asumir las organizaciones empresariales en el desarrollo de una sociedad justa, solidaria, respetuosa con el medio ambiente y con los valores humanos, quiere reafirmar en el presente ejercicio su firme compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios basados en Declaraciones y Convenciones Universales.



En el marco de nuestra apuesta permanente por la innovación y la gestión excelente basada en el Modelo EFQM y en los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente según las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001, así como en nuestra adhesión al Reglamento EMAS, pretendemos seguir avanzando en la senda de mejorar y reportar nuestros resultados sostenibles en nuestros grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Así, aún más en un momento en el que procedemos a iniciar nuestra expansión en el mercado nacional e internacional, la responsabilidad social sigue siendo uno de nuestros principales valores como empresa y un elemento clave de la estrategia de la compañía, para lo cual analizamos en el proceso de reflexión estratégica las voces de nuestros distintos grupos de interés, teniendo como uno de nuestros factores de éxito el seguir avanzando en una gestión ética, transparente y responsable.

En este sentido, un eje fundamental de nuestra responsabilidad social sigue siendo la apuesta por el desarrollo de nuestro capital humano a través de medidas y acciones que se señalan en este Informe de Progreso, tales como las medidas de conciliación y flexibilidad de nuestros empleados, la encuesta de clima laboral y la implantación de un sistema de evaluación del desempeño, que nos permiten mejorar la calidad de vida de nuestros empleados a la vez que situarnos como una de las compañías de referencia en la protección de los derechos de este colectivo a nivel nacional.

La publicación en la Intranet corporativa del catálogo de medidas de conciliación vigente en la organización, su constante revisión y mejora, así como la realización de la encuesta de clima laboral, el fomento de la participación y consulta de los empleados en la gestión de la empresa han favorecido durante 2009 alinear a nuestro equipo humano con los principios y valores éticos que caracterizan nuestra trayectoria empresarial.

También me gustaría referirme a otras acciones relacionadas con nuestra responsabilidad ambiental. En este sentido, se ha hecho un importante esfuerzo en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información mediante el sistema "cloud computing" y la formación e-learning, que facilitan la reducción del impacto tanto de nuestra gestión interna como de nuestras actividades formativas y de consultoría en términos de consumo de recursos.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Y como objetivos para el nuevo año, desde estas líneas queremos comprometernos a participar más activamente en aquellas iniciativas que desarrolle la Red del Pacto Mundial en España, así como a la difusión y promoción en nuestro entorno social y en aquellos foros y proyectos en los que participamos de los Principios del Pacto Mundial y de la Responsabilidad Social Empresarial.

**Luis Valdés García**

Director General

Oviedo, octubre 2010

## • 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.



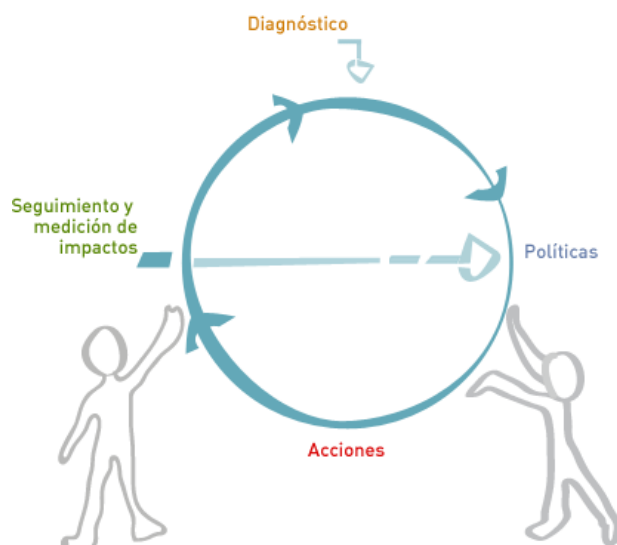
### ACCIONES

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

*Se asegura igualmente la formación de nuestros empleados en prevención de riesgos laborales, la sensibilización de toda la plantilla sobre el respeto a los derechos humanos, la comunicación interna y externa de nuestros valores a clientes y proveedores y a la sociedad en general.*

*Asimismo, 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? (P1C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* De acuerdo a la Misión, Visión y Valores de la organización, aprobados por el Consejo de Accionistas a propuesta de la Dirección General, así como a nuestras Políticas de Calidad y Medio Ambiente, se mantienen canales permanentes y fluidos de diálogo con todos nuestros grupos de interés en aquellas cuestiones relacionadas con los Derechos Humanos.

*Objetivos:* Actualmente se está trabajando en un proceso de reflexión estratégica con todos los grupos de interés para la elaboración de un Plan Estratégico 2010-2012, en el que se revisará la validez de nuestra misión, visión y valores de acuerdo a las expectativas y demandas de todos ellos.

[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)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde la perspectiva del grupo de interés de los empleados, entre estas acciones cabe destacar:

- Existencia de procedimiento de acogida y formación de nuevos empleados.
- Manual de acogida, con valores de la empresa, disponible en la intranet corporativa.
- Puesta en marcha del proceso de evaluación de desempeño de los empleados, en el cual se traslada a los mismos y se evalúa su alineamiento con los valores de la empresa.

Además, se realiza una comunicación continua de los valores y principios éticos por los que se rige la empresa. Los procesos de comunicación se analizan y evalúan en el proceso de reflexión estratégica.



### 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 de la Dirección de Recursos Humanos, el Comité de Dirección, en el que están representados los Directores de todas las áreas de la compañía, y la Dirección General. Del mismo modo, se auditan algunas de estas cuestiones por una entidad externa en las correspondientes auditorías de calidad y medio ambiente.

Por último, se tiene en cuenta de manera clave esta cuestión en las entrevistas de desempeño con los empleados.

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

*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 de nuestros valores y principios éticos, como es la Intranet corporativa, las reuniones y sesiones de sensibilización llevadas a cabo por la Dirección de Recursos Humanos y en el procedimiento anual de evaluación de desempeño mediante entrevistas personales de los empleados con sus respectivos Directores de área.

### • Resumen de Implantación:





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	R.:Política de Calidad O.: -	R.:Política de Calidad O.: -	R.:Evaluación de satisfacción de clientes, e-news O.: -	R.:Auditorías externas de calidad O.: -
<b>Empleados</b>	R.:Misión, Visión y Valores O.:Revisión en Plan Estratégico	R.:Misión, Visión y Valores O.:Revisión en Plan Estratégico	R.:Procedimiento de acogida y evaluación del desempeño O.: -	R.:Comunicación interna, evaluaciones del desempeño O.: -
<b>Accionistas</b>	R.:Misión, Visión y Valores O.:Revisión en Plan Estratégico	R.:Misión, Visión y Valores O.:Revisión en Plan Estratégico	R.:Reuniones del Consejo de Accionistas O.: -	R.:Informe de la Dirección General al Consejo de Accionistas O.: -
<b>Proveedores</b>	R.:Evaluación y gestión de proveedores O.: -	R.:Política de Calidad y Medio Ambiente O.: -	R.:Comunicación de nuestros valores y principios éticos O.: -	R.:Auditorías externas de calidad O.: -
<b>Sociedad</b>	R.:Colaboración en iniciativas vinculadas a la RSE O.: -	R.:Misión, Visión y Valores O.:Revisión en Plan Estratégico	R.:Gabinete de comunicación, e-news O.:Comunicación de adhesión al Pacto Mundial	R.:Entrevistas con agentes clave 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. (P2C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* 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 medio ambiente.

*Objetivos:* Para el siguiente ejercicio, se realizará una revisión de esta sistemática para ampliar las cuestiones relacionadas con la responsabilidad social de los proveedores, de acuerdo a los requisitos de la norma SGE-21.



### 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? (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Basado en nuestras políticas de calidad y medio ambiente, disponemos de un procedimiento de evaluación de proveedores, en el que se contemplan las siguientes cuestiones:

- Calidad del proveedor
- Cumplimiento de principios éticos
- Medio Ambiente.
- Certificaciones de la empresa, dando prioridad a los proveedores certificados en calidad, medio ambiente, seguridad/salud laboral y RSE.
- Otras

A todos los proveedores se les comunican efectivamente nuestros valores éticos y los requisitos aplicables para la prestación del producto o servicio, incluyendo requisitos de carácter ético y de responsabilidad 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. (P2C311)

*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 principios éticos, priorizando a aquellos proveedores certificados.

*Aualmente, se realiza una reevaluación de nuestros proveedores basado el cumplimiento de los requisitos de calidad y ambientales del servicio y/o producto, incluyendo alguna cuestión relacionada con la RSE.*

*Del mismo modo, este año se ha aprobado una instrucción de compra responsable, cuyo objetivo es favorecer la sostenibilidad y responsabilidad social de nuestra cadena de suministro.*



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C411)

*Respuesta:* 33 %

*Implantación:* El 25% de nuestros proveedores homologados y calificados como relevantes están certificados en calidad ISO 9001 y medio ambiente ISO 14001. Hay otro proveedor (impresión), que ostenta las certificaciones de gestión forestal sostenible, otro (empresa de limpieza y obras) que está certificado además en seguridad/salud laboral OHSAS 18001 y en Gestión Ética SGE21, y finalmente, la principal empresa de limpieza está certificada en todas estas normas y en el Modelo de Excelencia EFQM 400+, el cual incluye los resultados en los sociedad y en las personas dentro de sus criterios.

### • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.: Riesgo muy bajo O.: Revisión para incluir cuestiones de RSE	R.: Política de Calidad y Medio Ambiente O.: -	R.: Evaluación y homologación de proveedores O.: -	

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. (P3C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En nuestra compañía, se realiza una escrupulosa aplicación de la legislación laboral vigente, que recoge y regula este derecho en las empresas españolas.

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, consultas en el foro de la intranet corporativa, información sobre el Plan Operativo Anual, 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.

Como objetivo adicional, disponer desde la Dirección de Recursos Humanos de la flexibilidad y adaptabilidad necesarias para el caso en que los trabajadores decidan promover la existencia de representación sindical en la empresa.



#### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

*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 correctamente.



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.

Mediante la comunicación interna, la Dirección de FORMASTUR anima a todos los empleados a participar e implicarse activamente en la mejora del desempeño de la organización, existiendo un foro en la Intranet corporativa en el que los empleados pueden transmitir sus quejas, sugerencias o propuestas de mejora a la Dirección de Recursos Humanos, así como debatir sobre las cuestiones de nuestro sistema de gestión interno.

Este foro, así como otros canales de participación, sirven como vía para la consulta a los empleados de los temas importantes relativos a su desempeño y normas laborales.



### 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. (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el año 2009 se realizó una actualización de los ítem contenidos en la Encuesta de Clima Laboral, al objeto de adecuarlos en una mayor medida a la realidad de la empresa.

En el mismo año se han diseñado medios informáticos que permitan un tratamiento más pormenorizado de la información que provenga de los resultados de dicha encuesta, por medio de gráficas excel estandarizadas

*Objetivos:* Se desarrollará un programa propio para realizar encuestas online a los empleados sobre diferentes materias, que garantice un tratamiento homogéneo de la información.

Se comenzará a utilizar dicho sistema realizando una evaluación de la conciliación de vida profesional, personal y familiar en la empresa.



### 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. (P3C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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.

A pesar 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 por medio de reuniones, consultas en el foro, POA, Encuesta de Clima Laboral, etc... el que puedan hacer llegar su opinión

Existen diversos mecanismos para lograr esa escucha, evaluar y realizar ese seguimiento.

De forma bienal, se realiza la Encuesta de Clima Laboral. En esta Encuesta en la que se solicita adicionalmente la aportación de los empleados para introducir nuevas cuestiones o áreas de preguntas.

La encuesta se realiza garantizando el anonimato de los/as participantes. Tras la integración de puntuaciones, se realiza un análisis de la situación, generando la propuesta de un Plan de Acción con objetivos de mejora y mantenimiento.

Tanto la información de resultados como el plan de acción, son expuestos y explicados a la plantilla en sesiones de feedback configuradas de forma que se favorezca la participación con opiniones y/o valoraciones.

Otro mecanismo de recepción de esta información, es el foro de opinión existente en la empresa, en el que cualquier empleado/a, puede plantear dudas o debates o propuestas en las materias que considere de su interés.

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:** Como objetivo para el siguiente ejercicio, cabría establecer en primer lugar la realización de la Encuesta de Clima Laboral relativa a 2009 y 2010.

A partir de los resultados en esta materia que se obtengan en la ECL, se diseñará un plan de acción que cubra cualquier carencia que se transmitiera.

También se establece como objetivo favorecer la participación en el foro de los/as trabajadores/as de la intranet y mantener la dinámica de comunicación por medio de reuniones del tipo de las comentadas.

## • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:No hay riesgo O.: -	R.:Procedimiento de comunicación interna O.:Revisión del procedimiento	R.:Actualización Encuesta de Clima Laboral O.:Formularios internos online	R.:Encuesta de Clima Laboral, Foro, Reuniones O.:ECL, Foro, Reuniones

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 existe ese tipo de riesgo, dado que en Formastur la aplicación de la legislación laboral vigente es estricta, dado que esta misma legislación y su cumplimiento, evitan de forma efectiva esta forma de trabajo.

*La Dirección de Recursos Humanos de la empresa, garantiza el cumplimiento de dicha legislación.*

*Es de reseñar la importancia de disponer en una empresa del tamaño de Formastur, de una Dirección exclusivamente referida a Recursos Humanos, lo que ya es un esfuerzo de cierto nivel y una iniciativa de la empresa en sí mismo.*

*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.*

*Por parte de la Dirección de Recursos Humanos, se organizan anualmente acciones formativas internas de reciclaje en las que se informa de manera detallada de la legislación vigente relativa a modalidades de contratación, a fin de evitar cualquier irregularidad en las solicitudes que se realizan a la subcontrata en la materia.*

*Objetivos:* - Mantener el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

- Mantener por la Dirección de Recursos Humanos el nivel de información, seguimiento y control de dicha legislación.

- Mantener el esfuerzo económico que supone la subcontratación a fin de seguir disponiendo de la aportación que supone a la inexistencia de irregularidades o errores en la contratación.

¿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:* En el presente año se han aprobado y mejorado algunas de las medidas de conciliación existentes, entre ellas:

- Horario flexible de entrada y salida.

- Jornada continua un día al mes, días de cumpleaños y otras festividades, y de modo general en el período de junio a septiembre

- Cheque-guardería.

- Permisos retribuidos ampliados de maternidad y paternidad.

- Servicio de fisioterapia para los empleados 2 días a la semana subvencionado por la empresa.

-Etc.





**Objetivos:** - Revisión y actualización de un Catálogo de Medidas de Conciliación público y a disposición de los empleados en la intranet corporativa.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



### 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:** 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".

**Objetivos:** Para 2010 se ha planteado un objetivo de mejora comprometida en condiciones laborales, se tratará de la aprobación de una retribución variable preestablecida porcentualmente, cuya percepción estará ligada de forma directa a los resultados de la empresa y al desempeño del personal, en aplicación del principio de "ganar - ganar".



### 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. (P4C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Formastur es una empresa comprometida con las políticas de conciliación, a tal punto que en el año 2008, como viene ocurriendo desde el 2006, ha sido la empresa colaboradora en Asturias de los 14 Premios Asturias Flexible de Conciliación de Vida Personal, Profesional y Familiar, coordinados por Comunicación de Valor Añadido, dependiendo del Ministerio de Sanidad y Política Social

Adicionalmente en este año, se ha colaborado en IX Campaña hacia el equilibrio de la vida profesional y personal.

Organizada por el Ministerio de Sanidad y Política Social

Como ya ocurrió con la anterior Guía, en la que se incluía una entrevista a nuestro Director General, hemos sido incluidos en la II Guía de Buenas Prácticas editada por CVA en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Política Social, siendo mencionados en el Top Flexibles "Las más flexibles".

**Objetivos:** Para el presente ejercicio está prevista la actualización de un catálogo de medidas de conciliación que recoja, definidas y reguladas adecuadamente, las medidas existentes en la empresa así como el objetivo de cada una de ellas, siguiendo el modelo que en otros casos se ha establecido en empresas que disponen de la certificación EFR.





## 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.? Describalos. (P4C511)

*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 de Recursos Humanos, quien elabora periódicamente informes a la Dirección General de su aplicación y resultados.

En las encuestas de clima laboral también se evalúa y controla periódicamente el grado de satisfacción de los empleados con dichas medidas.

### • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Medidas de conciliación, No hay riesgo	R.:Convenio Colectivo	R.:Medidas de conciliación	R.:Informes de Recursos Humanos
	O.:Revisión del Catálogo de Medidas de Conciliación,	O.:Retribución variable	O.:Catálogo de medidas de conciliación	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. (P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existe tal riesgo.

*Objetivos:* El Consejo de Accionistas ha propuesto que la empresa sea socio colaborador de UNICEF en el siguiente ejercicio, demostrando así activamente su compromiso con los Derechos del Niño, a través de diversas acciones.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Si bien no es un factor de riesgo, nuestros valores como compañía incluyen principios éticos que rechazan por completo este tipo de prácticas.



### 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. (P5C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Aunque no se trata de un factor de riesgo en nuestra entidad por razones de su actividad, estamos comprometidos con esta problemática y se realizan acciones de sensibilización entre los empleados a través de la intranet y otras.

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:No hay riesgo <hr/> O.:Empresa colaboradora de UNICEF	R.:Misión, Visión y Valores <hr/> O.: -	R.:Acciones de sensibilización <hr/> 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:* Hay 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.



### 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:* Existe en Formastur un Plan de Acción aprobado en el proyecto EQI en años anteriores en el que se establecen las acciones necesarias para lograr erradicar al discriminación por razón de sexo en la empresa. Existe un protocolo contra el acoso en la empresa, aprobado por la Dirección General.

*Objetivos:*

[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 (P6C311)

*Respuesta:* SI



**Implantación:** En Formastur, disponemos de un portal de empleo para la selección de candidatos, que no permite realizar cribados de CV que incluyan prácticas discriminatorias de este tipo.

Igualmente, las ofertas publicadas en portales web, como es el caso de Infojobs, o en prensa, se realizan teniendo presente este principio no discriminatorio.

Cualquier cribado que se realice, lo es en base al perfil del puesto, definido en la ficha de selección de personal que cumplimenta el solicitante y que en ningún momento permite o acepta prácticas discriminatorias de este tipo.

**Objetivos:** - Se trabajará en un cambio general y nuevo planteamiento para este portal de empleo, teniendo en cuenta que entre las modificaciones se ha de intentar incluir una mejora en este sentido.

- Incluir en la ECL preguntas relativas a discriminación por otros motivos diferentes a sexo (raza, religión, política, orientación sexual..)

---

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Este es un principio fundamental en el día a día en Formastur, cumpliéndose de forma holgada la paridad que se exige a otras empresas, a pesar de no encontrarnos entre las empresas que legalmente están obligadas a ello.

Los resultados de los diferentes ejercicios en la encuesta de clima laboral, preguntas relativas a igualdad de oportunidades, corroboran la realidad de esa igualdad.

**Objetivos:** Renovaremos y revisaremos el plan de acción de la empresa, para ello realizaremos los pasos tendentes a la contratación de servicios especializados que nos asesoren en el momento de abordar esta renovación.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿La entidad publica la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad? (P6C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La propia composición del Comité de Dirección, o el porcentaje de trabajadoras, trabajadores de otras nacionalidades, o el mismo desconocimiento de las tendencias personales en política, creencias o preferencias sexuales 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.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:No hay riesgo O.: -	R.:Decálogo de actuación y Protocolo contra el Acoso O.:Distintivo Igualdad en la empresa	R.:Portal de Empleo, Plan de Igualdad O.:Revisión y mejora del Portal de empleo,	
<b>Varios grupos de interés</b>				R.:Memorias e Informes Corporativos O.: -

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:* - Formación y sensibilización ambiental de empleados y colaboradores externos (consultores y formadores).

- Colaboración en distintos programas de educación ambiental con Ayuntamientos y entidades no lucrativas.

- Requisitos medioambientales en contratos con proveedores.

- Programas, objetivos y metas de gestión ambiental para la reducción de consumos, reciclaje de residuos y extensión de la responsabilidad ambiental a nuestros grupos de interés.



### 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:* 192

*Implantación:* Aunque la sensibilización y formación ambiental de nuestros empleados es continua, durante 2009 se han realizado más de 192 horas de formación en temas medioambientales en diversas acciones formativas.

Se han realizado acciones formativas de sensibilización y buenas prácticas para nuevos empleados, así como ecodiseño, sistemas de gestión ambiental EMAS y dirección medioambiental, a las que asistieron varios trabajadores.

Igualmente, se han enviado numerosas comunicaciones en este sentido a través de la Intranet.

## • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Responsabilidad ambiental O.: -	





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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:* Se realiza una identificación y evaluación anual de nuestros aspectos y potenciales riesgos ambientales en el marco de nuestro sistema de gestión certificado ISO 14001-EMAS.

*Nuestros principales aspectos ambientales son el consumo de papel, el consumo de energía eléctrica y la generación de residuos de tóner de impresión.*

*Los riesgos ambientales identificados son los siguientes:*

- *Riesgo de incendio e inundación en nuestras instalaciones.*
- *Vertido o derrame de residuos asimilables a urbanos o de tintas de impresión.*

*En relación a las responsabilidades ambientales, hay un procedimiento de identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y aplicables en esta materia.*



#### 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:* 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 y el Reglamento EMAS 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 e inscrito en el registro EMAS desde enero de 2007.*



De acuerdo a los principios de nuestra Política Ambiental, desarrollamos nuestra actividad diaria con el máximo respeto por el medio ambiente, gestionando eficazmente los recursos, minimizando los impactos y controlando los riesgos ambientales asociados a nuestros productos y servicios, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable a nuestros instalaciones y aspectos ambientales.

**Objetivos:** En relación con este principio, FORMASTUR estableció los siguientes objetivos para el ejercicio 2010:

- Revisión de la Política y del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía, ampliando el alcance del mismo a la delegación de Madrid.
- Impulsar la implantación y certificación medioambiental de otras organizaciones que integran el grupo empresarial liderado por nuestra compañía, FORMAGRUPO. En concreto, asesorar a la Escuela Universitaria de Turismo de Asturias para su registro en EMAS y a la empresa de formación técnica y logística For-Tec para su certificación ISO 14001.

[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. (P8C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Con el fin de cumplir con el compromiso de mejora continua del desempeño ambiental establecido en nuestra Política, FORMASTUR establece un Programa de Gestión Ambiental con carácter anual, en el que se fijan los objetivos y metas de mejora, así como los plazos, indicadores, responsabilidades y recursos necesarios para alcanzarlos.

**Objetivos:** Hasta la elaboración del presente Informe de Progreso, nuestro Sistema de Gestión Ambiental ha permitido la consecución de los siguientes objetivos:

- Reducir el consumo de energía eléctrica y agua en nuestras oficinas.
- Reducir el consumo de papeles gráficos en la producción de materiales formativos y aumentar el uso de papel reciclado en nuestra actividad.
- Reducir la generación de residuos peligrosos de tóner.
- Diseñar materiales didácticas para fomentar la responsabilidad ambiental de los alumnos de formación a distancia.
- Incluir información para el reciclaje de los embalajes de productos formativos.
- Establecer criterios de compra ecológica en la contratación de proveedores.

El Programa de Gestión Ambiental 2009 recoge los objetivos ambientales para 2010:

- Reducir un 10% adicional el consumo de papel.
- Establecer una sistemática de inspección y control ambiental de las acciones formativas presenciales.
- Implantar la política y criterios de compra ecológica en todas las áreas de la empresa.
- Ampliar el alcance del sistema de gestión ambiental a la delegación de Madrid.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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



*Electricidad:* 45069

*Agua:* 230

*Papel:* 2869

**Implantación:** El Director de Medio Ambiente de 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 .

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:** Para mejorar nuestra ecoeficiencia y seguir avanzando en la reducción de los consumos de energía, agua y recursos materiales en las oficinas, este año tenemos previstas las siguientes acciones:

- Regular el uso de puntos de luz y equipos eléctricos por parte de empleados y colaboradores.
- Formar a los empleados en la utilización eficiente de ordenadores y equipos de impresión.
- Analizar nuevas posibilidades para sustituir por medios electrónicos el uso de papel en la formación a distancia y en la gestión de la documentación.

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Evaluación de aspectos y riesgos ambientales, Evaluación de cumplimiento legal O.: -	R.:Política y Sistema de Gestión Ambiental O.:Revisión y ampliación del Sistema de Gestión Ambiental EMAS	R.:Programa de Gestión Ambiental 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:* SI

*Implantación:* 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 de l transporte de alumnos, etc.

También se ha implantado un nuevo sistema informático de gestión documental para los empleados mediante el sistema de "cloud computing", que reduce también nuestro impacto ambiental, evitando la duplicación de documentos de trabajo y facilitando el teletrabajo.

Igualmente, nuestro nuevo portal de empleo facilita la gestión de currículos (más de 15.000 CVs) en soporte electrónico, eliminando el consumo de papel.



### 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:* 5

*Implantación:* Aunque no se dispone de datos precisos, 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 2009.

## • Resumen de Implantación:



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Uso de nuevas tecnologías formativas y documentales <hr/> O.: -	

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:* No

*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:

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

*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:* De cara al próximo ejercicio, se elaborará 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. (P10C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se ha considerado ninguna acción concreta hasta la fecha en relación con este principio, dado





nuestro bajo riesgo.



### 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:* Empleados: 100%

*Accionistas:* 100%

*Clientes y Sociedad:* Si bien se realiza una comunicación proactiva de nuestros principios éticos a estos grupo de interés, se desconoce este dato.

*En el caso de los empleados, la ética y honestidad es valorada con 9,63 en una escala 10 en la evaluación del desempeño por parte de los directores de área, lo que refleja la efectividad de la comunicación interna en este sentido y el alineamiento de la plantilla con sus valores éticos.*

¿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:* 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 en las correspondientes revisiones de cumplimiento del Plan Operativo Anual.*

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	R.:No hay un diagnóstico O.: -	R.:Valores de la organización O.:Código de Conducta	R.:No O.: -	
<b>Empleados</b>	R.:No hay riesgo O.: -	R.:Valores de la organización O.:Código de Conducta	R.:No O.: -	
<b>Accionistas</b>	R.:No hay riesgo O.: -	R.:Valores de la organización O.:Código de Conducta	R.:No O.: -	
<b>Proveedores</b>	R.:No hay un diagnóstico O.: -	R.:Valores de la organización O.:Código de Conducta	R.:No O.: -	
<b>Sociedad</b>	R.:No hay un diagnóstico O.: -	R.:Valores de la organización O.:Código de Conducta	R.:No O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>				R.:Compromiso de transparencia O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo