



# Informe de Progreso 2009

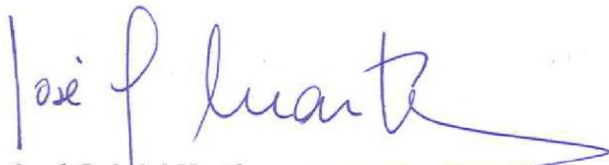
Queridos amigos,

El presente informe recoge la labor realizada por Áreas en relación a los diez principios del Pacto Mundial en el periodo comprendido entre octubre 2008 y septiembre de 2009.

Como podrán apreciar, y a pesar de la actual situación y coyuntura económica mundial, son muchos los esfuerzos que hemos llevado a cabo en todos los países y a todos los niveles. Como se puede entender, nuestro principal objetivo ha sido el cuidado de la solvencia económica de la empresa para preservar así el empleo que Áreas genera en los nueve países donde está presente.

Sin embargo no hemos dejado de ser una empresa responsable a la hora de afrontar la crisis y sus consecuencias. El resultado de este esfuerzo, que se puede percibir en el siguiente documento, es la clave del éxito de una compañía que trabaja con eficacia, honestidad y excelencia, y cuida sus grupos de interés tanto internos como externos creando vínculos con su entorno. Gracias a ello, sus principales stakeholders la apoyan y apuestan por ella en estos tiempos difíciles. Concretamente, hemos mantenido aquellos proyectos que ya teníamos encauzados y hemos avanzado en nuestro plan de igualdad.

Espero que disfruten de lectura de este informe y que, si aún no han iniciado el camino hacia la Responsabilidad Social Corporativa, este documento les anime a ello.

A handwritten signature in blue ink that reads "José Gabriel Martín". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

**José Gabriel Martín**

**Vicepresidente Ejecutivo**

Principio 1

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

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

### Donaciones:

- Para la fiesta de la Esperanza, el 26 de Abril, hemos donado 500 bocadillos en **Barcelona**.
- En **Barcelona-Sants**, participamos en la fiesta de la comunidad invitando a 500 personas a una chocolatada.
- En el aeropuerto de **Lanzarote**, se llevan los sobrantes de comida del menú y los bocadillos al centro de acogida de CARITAS.
- En **México** se hacen aportaciones anuales a la Cruz Roja Mexicana, con el fin de apoyar a esta Institución en su labor de auxilio a las emergencias en materia de salud. También se hace una aportación al Teletón que es la institución que apoya a los niños de México con discapacidad.
- En **Chile**, organizamos **meriendas** para 30 personas de la tercera edad en los locales de Alto Las Condes y Parque Arauco en colaboración con los programas sociales de las municipalidades, acción de comunidad en la empresa.
- En **Portugal**, se dan gratuitamente los toners a AMI (Asistencia Medica Internacional) quien los recicla y guarda los beneficios.
- En **Portugal**, Áreas con la colaboración de Panini ha dado 600 libros en Portugués para ayudar a una ONG que trabaja en un proyecto humanitario en Guinea Bissau.
- En **Marruecos**, damos servicio de comedor a los participantes al torneo de fútbol que se organiza en Nouasseur.
- Entregamos a la Ciudad de Nouasser (aeropuerto de Casablanca) en el Rabadán materia prima: harina, azúcar y aceite.
- Este año se ha hecho una donación de materia prima a la INSAF (Asociación para ayudar a las madres solteras).

### Navidad Solidaria:

- Se entrego una cesta de Navidad para el concurso de belenes del **Hospital de la Paz**.
- En **Chucena**, AREAS colabora con el Ayuntamiento en la cabalgata de Reyes, aportando regalos de la tienda.
- En **Palma**, en colaboración con AENA, se organiza una fiesta de Reyes Magos para los hijos de los empleados de AENA. AREAS invita al catering.

## Campañas externas:

- AREAS colabora con **Manos Unidas** para la lucha contra el hambre en el mundo, eje de la campaña del 2009 "combatir el hambre, proyecto de todos". En las áreas de servicio de la Jonquera, Empordà, la Selva, Montseny, Penedès, Lleida y Llobregat se da a conocer a través de unos folletos informativos la situación actual. Este año se ha ampliado al Medol. Los clientes pueden colaborar y dar apoyo a la campaña de Manos Unidas.
- En **Madrid-Barajas**, tenemos huchas de África Directo con el fin de ayudar a está ONG a recaudar dinero.
- En el **Hospital de la Paz** hemos colaborado con el banco de sangre de Madrid realizando mantelitos de papel para incentivar dentro de nuestro restaurante la donación sangre.
- En **Portugal**, hemos dado apoyo a la asociación "Ame a vida" cediendo espacios para la campaña de prevención contra el cáncer de mama y la captación de fondos en nuestros locales un fin de semana dos veces al año.
- Lo mismo hemos hecho con la Asociación Portuguesa de Parálisis Cerebral de Leiria (APPC-Leiria) quien da respuesta a las necesidades específicas de niños, jóvenes y adultos con parálisis cerebral o situaciones neurológicas similares, en temas de Prevención, Rehabilitación, Habilidadación, Participación, Inclusión Social y Apoyo a la Familia.

## Comunicación Interna:

- En **México**, se hizo Campaña de Comunicación en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad, a través de la cual se promueve la prevención de riesgos y los buenos hábitos de seguridad. Se orienta y alerta a los colaboradores ante los riesgos y actos inseguros. Se les mantiene informados sobre fenómenos meteorológicos que puedan poner en peligro su seguridad. Se les previene ante la inseguridad que se vive en México (secuestro Express, robo, asalto, extorsión), etc..
- En **Argentina**, se hizo una petición de donaciones de sangre en el tablón de anuncio de los centros.
- En **Portugal**, se realizó una campaña de comunicación en materia de Prevención de Riesgos y Seguridad, a través de la cual se promueve la prevención de riesgos y los buenos hábitos de seguridad. Se orienta y alerta a los colaboradores ante los riesgos y actos inseguros. Se les mantiene informados sobre fenómenos meteorológicos que puedan poner en peligro su seguridad.

## Otras acciones:

- En **Chile**, damos clases de cocina gratuitas dos veces al mes en varios locales de la Cadena Gatsby (en Florida Center, Las Condes y Rancagua).
- Gatsby busca 3 **Artistas**: concurso artístico para los hijos de los empleados para estimular a los niños a conocer la realidad del trabajo de sus padres.
- **Olimpiadas** Gatsby: juegos olímpicos internos para crear sensación de comunidad en la empresa.

**Cuestión 2** ¿Posee la entidad una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?

•Indicador 1 Indicar si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad.

- **AREAS** ha empezado a realizar un diagnóstico a nivel nacional, en España afín de poder exportar posteriormente este modelo a los otros países. Sin embargo, AREAS ya tiene unos valores corporativos muy implantados que velan por la protección de los Derechos Humanos. Todos los aspectos de los derechos humanos están considerados por la empresa como valores fundamentales.
- **AREAS** mantiene en todo momento un respeto absoluto por los derechos humanos de todos los colaboradores, en este sentido, todo el personal cuenta con un contrato individual de trabajo donde se plasma los derechos y obligaciones del personal. Todos los colaboradores cuentan con su afiliación a la seguridad social de acuerdo a lo que marca la ley. Todos los trabajadores perciben una remuneración, procurando en todo momento mantener una equidad interna y una competitividad con el mercado en la medida de las posibilidades de AREAS.

**Objetivo:** Terminar el diagnóstico y mantener la filosofía de la empresa.

■ España 
 ■ Portugal 
 ■ México 
 ■ Chile 
 ■ Argentina 
 ■ Marruecos 
 ■ USA

**Indicador 2** ¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado. Las políticas de derechos humanos implantadas de momento son las siguientes:

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
<b>De cara a los empleados:</b>							
Política de Riesgos Laborales	■	■	■	■	■	■	■
Política de Seguridad e Higiene	■	■	■	■	■	■	■
Políticas de RR.HH.	■	■	■	■	■	■	■
Plan de Formación	■	■	■		■		
Política de Gestión por Competencias	■		■				
Convenios Laborales	■	■	■	■	■	■	■
Sistema Contra el Acoso	■	■	■	■			■
Política de Conciliación Laboral	■	■	■				
Política de Privacidad	■		■				
Política de Acción Social	■		■	■			
Código Ético			■				
Plan Estratégico	■	■	■	■	■	■	■
<b>De cara a los clientes:</b>							
Política de Calidad	■	■	■	■	■	■	■
Política de Atención al Cliente	■	■	■	■	■	■	■
<b>Empleados, clientes y proveedores:</b>							
Política de Protección de Datos	■		■		■		

■ AREAS en España, durante el último ejercicio, ha iniciado el Plan de Igualdad habiendo finalizado en este periodo el diagnóstico.

**Objetivo:** Desarrollar un código ético para toda la empresa.

• **Indicador 3** Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas.

Los mecanismos de seguimiento de los derechos humanos implantados son:

### De cara a los empleados:

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
Seguimiento de <b>riesgos laborales</b> , seguridad e higiene	■	■	■	■	■	■	■
Índice de <b>accidentes</b> laborales	■	■	■	■	■	■	
Análisis laboratorio ( <b>higiene</b> )	■	■	■	■	■	■	
Encuestas de <b>clima laboral</b>	■	■					
Ratios comparativos con otras entidades ( <b>retribución</b> )	■		■				
Evaluación de la gestión de <b>desempeño</b> , evaluación 360	■	■					
Medición grado satisfacción y participación de la <b>formación</b>	■	■					
Número de denuncias relacionadas con las diferentes políticas ( <b>vida privada, protección civil</b> ).	-						
Número de denuncias de <b>acoso</b> en el trabajo	■		■				■
Número de personas y satisfacción del programa de <b>conciliación laboral</b>	■						
Retorno de las <b>acciones sociales</b> desarrolladas	■						
Medición del conocimiento y aplicación del <b>código ético</b>			-				
Medición del grado de cumplimiento del <b>plan estratégico</b>	■	■	■	■	■	■	■
Eficacia de los medios de <b>comunicación</b>	■						

### De cara a los clientes:

Seguimiento del sistema de gestión de <b>calidad</b>	■	■	■	■	■	■	■
Sistema de <b>atención</b> al cliente	■	■	■		■	■	
Análisis y número de <b>quejas</b> y denuncias de los clientes	■	■	■		■	■	



■ España ■ Portugal ■ México ■ Chile ■ Argentina ■ Marruecos ■ USA

● **Indicador 4** Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento.

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
<b>De cara a los empleados:</b>							
<b>Inspecciones</b> de trabajo por parte de un organismo estatal	■	■	■	■	■	■	■
Auditor externo de <b>Riesgos Laborales</b>	■	■	■	■	■		
Auditor externo de <b>Higiene y Seguridad</b>	■	■	■	■	■	■	■
Certificación externa del plan de <b>formación</b> por un sistema de calidad (ISO) o por un organismo que canaliza la subvención estatal	■						
Auditoria de las <b>nominas</b> por parte de un auditor externo	■	■	■	■	■	■	■
Encuestas de <b>clima laboral</b> con soporte de un consultor externo	■	■	■				
Valoración de los <b>puestos</b> por parte de una consultaría externa	■		■				
<b>De cara a los clientes:</b>							
Auditor externo del sistema de <b>calidad</b>	■	■			■		
Auditoria del sistema de tratamiento de quejas	■	■					
<b>Mystery Shopper</b>	■	■	■	■			■

**Objetivo:** En Riesgos Laborales, seguir trabajando en la obtención de la certificación OSHAS.  
Sistema de valoración de puestos desarrollado en todos los países.

■ España 
 ■ Portugal 
 ■ México 
 ■ Chile 
 ■ Argentina 
 ■ Marruecos 
 ■ USA

• **Indicador 5** Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad

Se utiliza la siguiente información para elaborar las políticas de Derechos Humanos:

**Se utiliza:**

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
Incidencias laborales	■	■	■	■	■	■	
Valoración de la formación	■	■	■	■	■		
Gestión del desempeño	■						
Clima laboral	■	■					
Encuesta de satisfacción interna		■	■				
Denuncias de acoso	■						■
Mystery Shopper	■	■	■	■			■
Entrevistas de salida		■	■				

### Cuestión 3 ¿Comparte y detalla la entidad a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?

• **Indicador 1** Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados.

■ ■ ■ AREAS dispone de unos valores que están conocidos por el 100% de la plantilla. Se comunica a la plantilla a través de las siguientes medios de comunicación:

- **Manual de bienvenida** del empleado que incluye el manual de conducta interna en **España, Portugal y México**. Este manual difunde los principios de la empresa, así como los derechos de los trabajadores de la Empresa.
- **Con Acento**: La edición española de la revista interna de AREAS tiene una difusión internacional y además existe una edición Con Acento Mexicano (**México**).
- **Jornadas outdoor**: Estas jornadas se realizan a nivel internacional periódicamente.
- **Plan de formación**.
- **Intranet**.
- **Encuentros** o jornadas internas, etc...

No se ha podido establecer en este ejercicio el código de conducta ético para toda la empresa, sigue siendo un objetivo para AREAS:

■ AREAS **México** tiene un Código de Conducta Profesional que se entrega a todos los nuevos colaboradores durante el curso de formación inicial. Este Código se puede encontrar también en la Intranet.

■ En **Argentina**, se transmite a los empleados los valores gracias a los siguientes soportes internos de comunicación:

- Jornadas laborales
- Encuentros

■ En **Chile**, al momento de contratar a un trabajador, este recibe un Reglamento Interno que señala entre otras cosas, código ético y conductas debidas.

■ España 
 ■ Portugal 
 ■ México 
 ■ Chile 
 ■ Argentina 
 ■ Marruecos 
 ■ USA

## Herramientas de comunicación interna:

	España	Portugal	México	Chile	Argentina	Marruecos	USA
Carta adjunta con la nomina	■	■					■
<b>E-mail de comunicación interna</b>	■	■					
<b>Manual de bienvenida</b>	■	■	■		■		■
Revista interna española	■	■	■	■	■	■	■
Revista interna propia	■		■				
Jornadas outdoor españolas	■	■	■	■	■	■	■
Jornadas outdoor propias	■						
<b>Plan de formación</b>	■	■	■	■	■		
<b>Intranet española</b>	■	■	■	■	■	■	■
<b>Intranet propia</b>	■		■				■
<b>Jornadas, encuentros</b>	■			■	■		
<b>Código de Conducta Profesional</b>			■				

**Objetivo:** Establecer un código de conducta ético a nivel de toda la empresa.

## Cuestión 4 ¿Dispone la entidad de una política sobre salud y seguridad del cliente?

• **Indicador 1** Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma.

### Producto en perfecto estado:

- En **España**, comunicamos a los clientes los certificados de ISO 9001. AREAS dispone en España de un sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) que incluye todos los requisitos que aseguran la seguridad y salubridad de sus productos. Los productos que lo requieren tienen la correspondiente información sobre su fecha de caducidad y modo de consumo. El departamento de calidad vela por la correcta comunicación de esta información. Nos aseguramos por otro lado del correcto etiquetado, revisando el etiquetado de los proveedores y cumpliendo con la normativa para los productos que producimos.
- En **Portugal**, hay una placa que informa al cliente que cumplimos los 7 principios de HACCP. Los productos envasados siempre llevan la fecha de caducidad.
- En **México**, informamos de la calidad de productos a nuestros clientes, y les entregamos las garantías de estos con sus respectivas facturas de compra, cuidando el buen empaquetado de Bebidas, Alimentación y otros. Nuestros puntos de restauración han obtenido el distintivo H.
- En **Argentina**, se informa a los clientes mediante un documento colocado en los centros certificados por el IRAM.
- En **Chile**, los alimentos cuentan con un etiquetado nutricional obligatorio y rotulación, cumpliendo la normativa vigente del reglamento sanitario de los alimentos. Cada local, dispone de tableros informativos y educativos de procedimientos de limpieza e higiene, a la vista de los clientes. En caso de problemas, cualquier integrante del Departamento Seguridad Alimentaria se comunica directamente con el cliente.
- En **Marruecos**, las compañías aéreas clientes del catering aéreo están informadas de la seguridad del producto, de la implantación del sistema de HACCP y realizan sus propias auditorías.

### Alimentación saludable:

- En **España**, seguimos apostando por una oferta saludable y este año hemos lanzado:
  - Yogurt Activia con topping de cereales: El público se sirve solo el yogurt e incorpora cereales.
  - Gama de postres Danone La Guinda: es una gama Premium en variedades yogurt, mousse de chocolate, cuajada, flan y natillas.
- En **Portugal**, las campañas de comunicación y los menús realizados incluyen conceptos como hábitos saludables de alimentación.

• **Indicador 2** Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.)

■ En **España**, tenemos un sistema muy desarrollado.

AREAS pone a disposición del cliente varias vías de comunicación para que pueda ponerse en contacto con la empresa. Éstas son:

- Buzón de contacto en la Web de Áreas.
- Dirección de correo electrónico de Atención al Cliente: [atencionalcliente@areas.es](mailto:atencionalcliente@areas.es) publicitado en los centros.
- Oficinas centrales (dirección de correo postal y teléfono).
- Establecimiento (Hojas de Reclamación y Folletos de Sugerencias).
- Entrega activa de cuestionarios de satisfacción a clientes.

■ En **Portugal**, tenemos un procedimiento interno para las reclamaciones, quejas y sugerencias.

■ En **México**, contamos con un sistema de servicio al cliente personalizado, vía telefónica y correo electrónico. Notificamos al cliente de este sistema de atención al cliente por medio de:

- Facturas
- Bolsas de empaque
- Catálogos de temporada
- Catálogos de Venta a Bordo de Aeronaves
- Pagina de Internet [dutymexico.com](http://dutymexico.com)
- Módulos de quejas de los diferentes aeropuertos

■ En **Argentina**, tenemos un sistema de atención al cliente a través de quejas, sugerencias, encuestas y el Mystery Shopper.

■ En **Chile**, el cliente puede hacernos saber su reclamación o sugerencias de manera oral o en el libro de Sugerencias y Reclamos del local, además se encuentra habilitado el servicio de atención al cliente en nuestra web. Se realizan: encuestas alimentarias al cliente, chequeos de GMP, chequeos administrativos minuciosos del local, evaluaciones de las condiciones de saneamiento básico, exámenes a manipuladores con laboratorio externo.

■ En **Marruecos** disponemos del sistema de atención al cliente de los aeropuertos y de las compañías aéreas.

•Indicador 3 Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente

4

- 3 reclamos con respecto a intoxicaciones alimentarias.
- 1 reclamación por intoxicación alimentaria que no procedía.

**Objetivo:**

•Indicador 4 Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios

412

- 2 demandas ratificadas.
- 390 reclamaciones por el servicio de entrega a puerta de avión implantado dadas las restricciones de compra en las aeronaves de todo tipo de liquido.
- 20 notificaciones leves (ASAE).

**Objetivo:**

•Indicador 5 Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidas

0

**Objetivo:**

## Cuestión 5 ¿Está involucrada la entidad en la promoción de Derechos Humanos en la comunidad en la que opera?

•Indicador 1 Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros)

**289.645 Euros**

■ En España:

Octubre-2007 a Septiembre-2008	APORTACIÓN	CONCEPTO
FUNDACIÓN CASSIÀ JUST, S.A.	10.959 €	Patrocinio creación de empleo para personas frágiles
MANOS MUNDI	100 €	Aportación anual campaña 2008
FUNDACIÓN ÁFRICA DIGNA	18.000 €	Proyecto de construcción una sala pediatría en África
ASOC. ESPAÑOLA PACTO MUNDIAL (ASEPAM)	2.000 €	Colaboración ASEPAM año 2009
FUNDACIÓN PREVENT	40.760 €	Apoyo fines fundaciones discapacitados
FUND. INST. RECERCA HOSP. VALL D'HEBRON	2.045 €	Donación 920 rosas de la FADAM
COLLEGI SANTA TERESA DE JESUS	371 €	Donación material
F.C. BARCELONA	191.748 €	Derechos utilización espacios y promoción corporativa
FUNDACIÓ GRAN TEATRE DEL LICEU	4.628 €	Temporada 2009 - 2010
<b>TOTAL :</b>	<b>270.611 €</b>	

### Además hemos dado:

■ Mantelitos para el banco de sangre (Hospital de la Paz)	2.071 €	}	<b>8.080 €</b>
■ Bocado para la fiesta de la Esperanza (Sants)	1.375 €		
■ Cesta de Navidad para el concurso de belenes (Hospital de la Paz)	50 €		
■ Cabalgata de Reyes (Chucena)	300 €		
■ Chocolatada (Sants-Barcelona)	150 €		
■ Acogida de los niños saharauis (Alicante)	450 €		
■ Salas para la FADAM (Belleterra)	600 €		
■ Comida para los niños enfermos de cáncer (Sevilla)	84€		
■ Acogida de los niños saharauis y rusos (Palma)	1.500 €		
■ Fiesta de Reyes Magos (Palma)	1.500 €		
■ Sobrante de menú y bocadillo (Lanzarote)	n/s		



■ España 
 ■ Portugal 
 ■ México 
 ■ Chile 
 ■ Argentina 
 ■ Marruecos 
 ■ USA

**México, LDF:**

▪ Cruz Roja Mexicana	628 €	10.000 \$ pesos mexicanos
▪ Teletón:	628 €	10.000 \$ pesos mexicanos

**Argentina, donaciones a:**

▪ Asociación de sordomudos de Ayuda Mutua.	213 €	1.000 \$ pesos argentinos
▪ Por Amor a los niños Comedor Santa Ana		

**En Chile**

▪ Desayunos a colegios.	1.636 €	1.200.000 \$ pesos chilenos
▪ Desayunos ancianos.	1.636 €	1.200.000 \$ pesos chilenos
▪ Clases de cocina.	1.288 €	945.000 \$ pesos chilenos
▪ Clases de cocina para niños.	1.100 €	807.000 \$ pesos chilenos
▪ Teletón.	n/s	
▪ Aldeas Infantiles S.O.S.	311 €	228.000 \$ pesos chilenos
▪ Hogar de Cristo (aportación de los empleados a través de la empresa)	124 €	91.200 \$ pesos chilenos

**Portugal:**

▪ Libros para Guinea Bissau	2.400€ €	
▪ Toners para AMI	n/s	

**Marruecos,**

▪ Comida para la comunidad por el mes de Ramadán	657 €	7.500 Dhs
▪ Comida para la comunidad por el torneo de fútbol	175 €	2.000 Dhs
▪ Comida para la INSAF (madres solteras)	158 €	1.800 Dhs

---

**10.954 €** (total internacional)

• **Indicador 2** Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma.

■ En **España**, realizamos campañas de **seguridad vial** durante todo el año:

- Este verano, hemos colaborado con la Dirección General de Tráfico (DGT), Pedigree® y ANDA/FAPAM (Asociación Nacional de Defensa de los Animales y la Federación de Asociaciones Protectoras de Animales de Madrid) en una Campaña nacional contra el abandono de animales.
- Como cada verano, hemos hecho una campaña con Disney y la DGT para entregar a los niños un pack educativo sobre seguridad vial con “Uo” .
- En Navidad, entregamos a los niños un folleto con Wall-e sobre educación vial.

■ En **Madrid-Barajas**, realizamos campañas de **seguridad aérea**. AENA ha formado a nuestro personal en Concienciación en el nuevo “Plan de Seguridad Aérea” a fin de dar apoyo al mismo y de responder a las preguntas y preocupaciones de los viajeros.

■ Nuestro papel en la sociedad nos ha llevado a realizar numerosos contactos, trabajos o proyectos con organizaciones y asociaciones diversas como:

- Colaboración con la Cátedra de Medicina del Trabajo de la **Universidad** Pompeu Fabra para un estudio sobre medidas preventivas para la manipulación manual de cargas en hostelería, evaluando el impacto de determinadas adaptaciones ergonómicas sobre instrumental de hostelería. Dicha cátedra analiza y da propuestas sobre como prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales en general para el conjunto de la sociedad.
- Colaboraciones y convenios de prácticas con diversas **Escuelas** de Negocios y Universidades como INSTITUT SUPERIEUR DE COMMERCE INTERNATIONAL DE DUNKERQUE, EAE, UB, CETT, IES COLLBLANC, BARCELO BUSINESS SCHOOL y UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI, entre otras... que han permitido la incorporación de jóvenes estudiantes en distintos departamentos, dónde han podido aplicar los conocimientos teóricos y técnicos adquiridos en su formación.

■ En **España**, Áreas concede becas a sus empleados para realizar estudios fuera de la empresa. Y tiene **becarios** en practicas dentro de la empresa.

■ Hemos firmado un convenio de colaboración con la Generalitat en temas de formación conjuntamente con el Fehrcarem. El convenio prevé la formación de alumnos y profesores de hostelería del IES meridiana, así como facilidades para la formación de los trabajadores de Áreas.

- AREAS **México**, cuenta con un proyecto de formación e introducción a la vida laboral de estudiantes en los últimos semestres de su carrera (Proyecto de Becarios). Durante un periodo de seis meses, trabajando 4 horas de lunes a viernes, se les enseña una actividad específica, apoyándoles a que cuando se quieran incorporar a la vida laboral cuenten con una experiencia que ofrecer. Ayudan durante estos seis meses en el desarrollo de proyectos específicos o simplemente en el cumplimiento del trabajo diario. Para obtener Becarios, se cuenta con convenios con diferentes Universidades como son:
  - UNITEC
  - Escuela Bancaria y Comercial
  - UAM
  - UNAM
  - Universidad del Valle de México
  - Universidad del Claustro
- En **Chile**, la empresa a través de alianzas con institutos profesionales y colegios técnicos permite a sus alumnos realizar sus prácticas profesionales de acuerdo a las horas estipuladas por la institución educativa.
- En **Marruecos** se potencia la formación de los estudiantes del país a través de **prácticas** y aprendizaje gracias a relaciones con Institutos de formación hotelera, Asociaciones de formación, Centro de formación Profesional.

## Cuestión 6 ¿Cuenta la entidad con cláusulas de protección de Derechos Humanos en los contratos con las fuerzas de seguridad contratadas?

•Indicador 1 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.

1

■ Solo tenemos fuerza de seguridad en **México**, en LDF. La Dirección de Recursos Humanos a través del área de Seguridad ha insistido con el personal de seguridad (fuerza de seguridad contratada) sobre la importancia sobre la preservación y respeto de los derechos humanos de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones de la compañía.

Las fuerzas de seguridad contratadas que ofrecen sus servicios en **LDF** cumplen con todos los requisitos de la Legislación vigente (local y federal) en la materia. El personal contratado cuenta con la formación requerida para realizar las funciones de seguridad teniendo un amplio conocimiento sobre los derechos humanos y las garantías individuales establecidas dentro del Sistema Legal Mexicano, considerando sus límites de actuación.

La formación antes mencionada es una obligación de las autoridades para poder llevar a cabo las funciones de seguridad privada.

En el ámbito local (Ciudad de México) la autoridad obliga a los prestadores de servicio a formar a su personal en nueve aspectos, haciendo principal énfasis en lo que respecta a los Derechos Humanos y Seguridad Privada. Las fuerzas de seguridad contratadas sólo podrán hacer aquello que la ley expresamente les faculta, a diferencia de los ciudadanos que podrán hacer todo aquello que no les este prohibido.

Este control pretende limitar su actuación y evitar así arbitrariedades en su desempeño, por lo que las funciones de las fuerzas de seguridad deberán realizarse bajo cuatro principios básicos; profesionalismo, responsabilidad, honestidad y eficacia, tomando en consideración los siguientes puntos:

- Derechos y deberes
- Procedimientos y acciones básicas a desarrollar
- Límites de actuación
- Control de situaciones de emergencia
- Manejo y uso de armas y equipos
- Auxilio a autoridades e instituciones de seguridad pública.

**Principio 2**

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

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

■ En **México**, para la mercancía que incluya pieles exóticas o en peligro de extinción, así como piedras preciosas en el caso de diamantes, se cumple estrictamente la normatividad vigente y se dispone del certificado CITES en el caso de pieles y de los certificados y autenticidad en el caso de piedras preciosas como los diamantes con apego a que sean de países que no fomenten la violencia en la obtención de los mismos, así mismo que no impliquen un posible problema de vulnerabilidad a los derechos humanos.

#### Compras responsables:

- En **España**, las 2 tiendas Sibarium y la Divers de Barcelona, el Sibaruim de Madrid y el Divers de la estación de Sants, venden productos de comercio justo compradas a **Intermon Oxfam**: galletas, barritas, azúcar, infusiones y café.
- AREAS **México**, Cooperación con **UNICEF** a través de la adquisición de sus tarjetas navideñas.
- En **Argentina** también.

**Objetivo:** Implantar el Manual de Buenas Prácticas de Compras en otros países.  
Ampliar las compras responsables en España.

## Cuestión 2 ¿Describe la entidad de forma expresa políticas y procedimientos para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas?

• **Indicador 1** Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.).

- **AREAS** ha empezado a realizar un diagnóstico en España afín de poder exportar posteriormente este modelo a los otros países.
- En **España**, se clasifican por volumen de compra: 67 proveedores, clasificados como "A" representan el 80% de las compras. Antes solo se tenía en cuenta la certificación ISO 9001, ahora también se toman en cuenta certificaciones ISO 14001, OSHAS 18001 y la adhesión al Pacto Mundial para la evaluación de los proveedores.
- En **Argentina**, los certificados solicitados son los que cumplan con el código alimentario y además deben tener las habilitaciones correspondientes, RNE (Registro nacional de establecimiento) RNPA (Registro Nacional de Producto Alimenticio). Estos son indispensables para aceptarlos como proveedores, además se solicita ISO, IRAM, etc..
- En **Chile**, a los proveedores se les solicita Resolución Sanitaria correspondiente al documento oficial que Certifica el cumplimiento de las normativas legales, y el Departamento de Seguridad Alimentaria hace una inspección Sanitaria con observaciones. Aquel que no cuenta con Resolución Sanitaria o no cumple con indicaciones no se acepta como proveedor.

**Objetivo:** En España, se implantar una clasificación por calidad de compra cuando esté implantado el sistema informático. Terminar el diagnóstico.

• **Indicador 2** Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total

- En **España**, el 100% de los proveedores "A" tienen la ISO 9001, o sea 60% en número de proveedores y 80% en volumen de compra tienen la ISO 9001.
- En **Portugal**, tenemos:
 

con la certificación ISO 9001:2000	24% de los proveedores de hostelería,
con la certificación ISO 14000	5% de los proveedores de hostelería,
con la certificación SA 8000	2% de los proveedores de hostelería,
con la certificación ISO 18001	2% de los proveedores de hostelería.
- En **México**, 10%, todos los proveedores de Boutique (MONTBLANC, CARTIER, OMEGA, HERMES, FERRAGAMO, etc.) cuentan con certificaciones de utilizar en sus piezas, por ejemplo, diamantería, de no provenir o ser de origen ilícito o se adquirieron mediante violencia. En el caso de pieles, provienen de lugares certificados, protegiéndose los animales que estén en peligro de extinción.
- En **Chile**, Todos los Proveedores tienen Resolución Sanitaria, no se aceptan como proveedores que no cuenten con esa certificación. Las Certificaciones ISO no forman parte de solicitudes que se impongan para ingreso de proveedores a la cadena. Actualmente no existe un catastro con los proveedores y el tipo de certificaciones que poseen, pero se está en proceso de actualización de información, incluyendo ese dato.
- En **Argentina**, solo se mira que 100% de los proveedores tengan las certificaciones RNE y RNPA.

**Objetivo:** Controlar en España el porcentaje de proveedores con otras certificaciones que ISO 9001.

### Cuestión 3 ¿Posee la entidad sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas y analiza los resultados de los mismos?

• **Indicador 1** Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad

5%

- En **España**, se auditan los proveedores. No entran temas de Derechos Humanos en la auditoria pero se miran si las condiciones de trabajo son las adecuadas. Y en la autoevaluación que rellenan declaran no violar los Derechos Humanos.
- En **Argentina**, no se realizan auditoria a los proveedores.
- En **Chile** se hacen auditorías de calidad y revisiones económicas a los proveedores, pero no sobre temas de Derechos Humanos.
- En **Portugal**, auditamos los proveedores solo sobre temas de calidad y económico.
- En **Marruecos**, hacemos auditorias de higiene a los proveedores y comprobamos visualmente las condiciones de trabajo en la empresa.

**Objetivo:** En **Portugal**, implantar el control de los proveedores por el departamento de compras de forma periódica.

• **Indicador 2** ¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas.

**AREAS** dispone de una Política y un Manual de Buenas Practicas de Compras que incluye conceptos de Derechos Humanos. Además, tenemos un sistema de gestión de las quejas y comentarios sobre/de los proveedores.

- En **España**, el sistema informático integra la gestión de quejas de proveedores. El sistema refleja de forma automática los problemas en relación con la cantidad del pedido. Las incidencias relacionadas con la calidad son gestionados por los responsables de los centros con el departamento de compras. Por otro lado, los proveedores tienen una comunicación directa con la empresa y la cúpula directiva en caso de problemas.
- En **Argentina**, el procedimiento existente está llevado por el área técnica.
- En **Chile**, existe un flujo frecuente de información para recibir quejas o comentarios de parte del proveedor o de los distintos centros, todo respaldado vía mail. Para problemas de cantidades y precios, el sistema para la recepción de mercadería en cada centro permite el detalle instantáneo de diferencias, donde cualquier disconformidad informada por el proveedor es revisado desde ésta Área. Si los casos son de relevancia mayor son informados a Dirección.
- En **Portugal**, tenemos un procedimiento interno dentro del manual de calidad para hacer las quejas en la recepción de los productos, siempre que hay situaciones no conformes, pero no tenemos un sistema a través del cual los proveedores se pueden quejar.
- En **Marruecos**, dentro del procedimiento de HACCP, tenemos un sistema de queja para denunciar problemas con proveedores.

**Objetivo:** .



**Principio 3**

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

**Cuestión 1** ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

- **AREAS** cumple con todas las obligaciones que se derivan de las leyes laborales vigentes y de los convenios colectivos de trabajo aplicados, siendo un principio fundamental para nuestra empresa y un diferenciador respecto al contexto que se vive en algunos países donde AREAS opera. AREAS revisa y negocia periódicamente el contrato colectivo de los empleados, con lo cual se busca no afectar a los derechos de los trabajadores, mejorar sus ingresos y condiciones laborales.
- En **México**, se lanzó el Programa de Calidad en la atención y servicio al cliente interno. En nombre de la campaña es “Construyendo calidad con valor” y el slogan: el valor de una persona se refleja en su actitud.

**Objetivo:** .

**Cuestión 2** La entidad dispone de una declaración formal de la política de asociación y negociación colectiva

• **Indicador 1** ¿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)?

Si,

- En **España** no tan sólo a nivel interno se potencia el diálogo y la negociación, sino que complementariamente se mantiene una relación permanente con las diferentes Centrales Sindicales a nivel Provincial, Comunitario, Estatal y supraestatal que han dado sus frutos a lo largo de los años en cuanto a la planificación estratégica de las Relaciones Laborales a medio y largo plazo en nuestra organización. Naturalmente todos y cada uno de los representantes de los trabajadores es informado de cualquier cambio que se produce en la organización a nivel accionarial o societario, así como posteriormente es informada toda la plantilla de los mismos.
- En **Argentina**, se utiliza la convención anual, las reuniones periódicas con empleados, la revista interna Con acento de España para comunicar con los empleados.
- En **Marruecos**, la empresa informa a los empleados a través de sus representantes o a través de notas circulares.

**Objetivo:** .

● **Indicador 2** ¿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.

Si,

AREAS dispone de un departamento de Relaciones Laborales que gestiona las relaciones y negociaciones con los distintos colectivos de representantes de los trabajadores en la empresa. Éstos no están amparados por la legislación vigente actual para tomar decisiones o gestionar la organización de la empresa, pero si para intervenir en determinados campos de las relaciones laborales mediante la negociación colectiva, en materia relacionada directamente con las circunstancias referidas al desempeño del trabajo por parte de los colaboradores a los cuales representan. Para este último caso, existen procedimientos de seguimiento que garantizan la participación de los representantes en este campo, a través de las reuniones con las distintas Jefaturas de Personal.

En todos los países existen representaciones sindicales pero no están incluidos en el gobierno corporativo.

■ En **Chile**, la representación de los trabajadores participa sólo en las negociaciones colectivas, a través de reuniones con Dirigentes Sindicales, formando una comunicación eficiente, en la necesidades de nuestros trabajadores.

■ En **Marruecos**, no participa en la toma de decisiones, pero es informada regularmente.

**Objetivo:** .

**Cuestión 3** La entidad realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema

● **Indicador 1** ¿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.

Si,

■ En **España**, realizamos periódicamente la Encuesta de Clima Laboral para mandos y dirección. La Dirección de Recursos Humanos cuenta con una Dirección de Relaciones Laborales que vela por prevalecer las relaciones dialogantes y de respeto y que no se violen los derechos humanos de los trabajadores cuidando el equilibrio de las relaciones entre empresa y colaboradores.

■ En **México**, contamos con un **correo electrónico** "TUVOZ" para que el personal exprese sus inquietudes, quejas, sugerencias, etc., sobre cualquier área de gestión de la compañía, este correo es administrado por la Dirección de Recursos Humanos quien canaliza las sugerencias al área correspondiente.

Por otro lado, se llevan a cabo reuniones semestrales con todo el personal del Distrito Federal y anuales con los Gerentes Regionales, en donde se favorece el intercambio de ideas, sugerencias y quejas.

■ En **Argentina**, contamos con un e-mail: info@areas.com.ar donde los empleados pueden hacer llegar sus sugerencias, propuestas de mejora, quejas. Está expuesto en todos los locales.

**Objetivo:**

- **Indicador 2** Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva y de hecho tenemos 11.362 empleados amparados por convenios colectivos.

Este valor varia constantemente con la plantilla de AREAS, pero se puede decir que está repartido de la siguiente forma:

<span style="color: black;">■</span> España:		4.577
<span style="color: pink;">■</span> Méjico:	(LDF)	940
	(AEROCOMIDAS)	688
<span style="color: orange;">■</span> Argentina:		254
<span style="color: yellow;">■</span> Chile:	(AREAS)	300
	(ARCOPRIME)	2.041
<span style="color: green;">■</span> Portugal:		465
<span style="color: blue;">■</span> Marruecos:		298
<span style="color: purple;">■</span> USA:		<b>1.799</b>

**Objetivo:** .

**Principio 4**

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

## Cuestión 1 ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

- La empresa no ha tenido necesidad de desarrollar acciones concretas en relación a este principio ya que en España las leyes y principios del trabajo velan por la protección de los derechos del trabajador en este sentido, además, la cultura organizativa, por principio y siguiendo sus valores corporativos, no permite el trabajo forzoso o bajo coacción.
- En **Marruecos**, tenemos como referencia el código laboral en vigor en Marruecos que trata todos los aspectos legales incluso la regulación de las horas de trabajo y la prohibición de toda forma de trabajo forzoso, jornadas reducidas por maternidad, etc. Aseguramos el transporte del personal o bien con nuestros propios vehículos o con indemnizaciones a todos nuestros empleados. También la restauración es por cuenta de la empresa en todos los centros. Tenemos un servicio de guardia para los puntos de venta donde la actividad lo exige.
- En **Chile**,
  - La empresa beneficia a sus trabajadores que cumplan con horarios de difícil movilización con un transporte de tal forma de facilitar la llegada a su lugar de trabajo.
  - La empresa otorga el beneficio legal para las mujeres con hijos recién nacidos hasta los dos años de 1 hora de amamantamiento o bien que ingrese o salga de sus funciones una hora antes o después según corresponda.

**Objetivo:** .

## Cuestión 2 La entidad dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés

• **Indicador 1** Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.

No,

A nivel internacional, AREAS no ha permitido, permite ni permitirá forma alguna de trabajo forzoso para sus colaboradores; posición reforzada por el hecho de que sólo trabajamos en países que respetan dicho principio, entendemos nuestro trabajo alineado con los valores corporativos respetando los Derechos Humanos en el más amplio sentido.

La empresa se ajusta escrupulosamente a la legalidad vigente, ofreciendo al trabajador la posibilidad de oposición llevada hasta la máxima instancia de la compañía y naturalmente respeta y acepta el recurso ante los organismos de representación o defensa que le parezca conveniente en el caso de que considere que un trabajo es penoso o que denigra su integridad personal o profesional.

- El programa N.E.S. (No estás Solo) permite en **España** proteger los empleados en caso de trabajo forzoso.
- En **México**, en caso de presentarse algún caso de acoso moral en el trabajo, todo el personal tiene la posibilidad de denunciarlo a través del área de Relaciones Laborales quienes están obligados a dar seguimiento e investigar esta denuncia como lo marca el "Manual de Relaciones Laborales".
- En **Chile**, tenemos un procedimiento para tratar el acoso que se entrega a los empleados cuando se les contrata.

**Objetivo:** Implantación de un protocolo N.E.S. a nivel internacional con la homogeneización de los sistemas existentes.

• **Indicador 2** Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas.

Sí,

El número de horas a trabajar en la empresa está determinado en cada Convenio colectivo según se trate de Hostelería, Distribución, Gasolineras u Oficinas y Despachos, ya sean de ámbito Provincial o de Ámbito Estatal.

En cuanto a la remuneración, Áreas se adapta del mismo modo a los Convenios Colectivos de aplicación a cada caso, dónde están determinadas las tablas salariales a aplicar cada año.

■ ■ Si, AREAS cuenta también con una política de administración de la compensación basada en el sistema HAY, a través de la cual se procura mantener una equidad interna y competitividad externa, también contamos con la valoración HAY de todos los puestos de trabajo y un tabulador de sueldos HAY que regula la retribución de acuerdo a la valoración de cada puesto.

Actualmente contamos con una “Política de Compensaciones” que regula objetiva y claramente todas aquellas cuestiones referentes a la retribución, contrataciones, promociones, demociones y transferencias laterales, así como los lineamientos para determinar los aumentos de sueldo generales.

■ En **España**, la ley y los convenios definen las horas, la seguridad y la remuneración correspondiente a cada puesto. Los beneficios y ventajas sociales son muchos, incluyen: ticket restaurante, carné de empleado con numerosos beneficios, ayuda a la escolaridad, regalamos lotes de navidad, etc.

■ En cuanto a la seguridad en el trabajo, en **México**, AREAS cuenta con un área específica cuya misión es administrar, operar y supervisar la seguridad de la empresa garantizando la protección y el resguardo de los recursos humanos y materiales. Para ello se cuentan con campañas de seguridad hacia el personal que pretenden hacer de la seguridad una responsabilidad compartida a través de la creación de una cultura de la seguridad.

■ En **Argentina**, todos los horarios y turnos son fijados con antelación, todos los empleados tienen un contrato de trabajo con una remuneración establecida.

■ En **Chile**, todos los horarios, calendarios, turnos están fijados con antelación y no supera lo legal del país, esto es 45 horas semanales y para los trabajadores en Jornada Parcial 30 y 20 horas semanales, que todos los empleados tienen contratos de trabajo con una remuneración establecida. La metodología para asegurar que los sueldos es según cargo y renta de mercado.

■ En **Portugal**, como en España, la ley y los convenios definen las horas, la seguridad y la remuneración correspondiente a cada puesto. Existe un carnet de empleados, ofertamos una cena de cumpleaños, lotes de Navidad, etc.

■ En **Marruecos**, los horarios, turnos y los calendarios son fijados con antelación. La política salarial es negociada con los representantes de los trabajadores. Los empleados de ATASA disfrutan de diversas ventajas por encima de las legalmente establecidas.

- 13er mes extraordinario
- Prima AID para compra borrego
- Afiliación CMIR
- Microcréditos personales sin interés
- Primas de escolarización a hijos
- Ayudas a vivienda
- Primas lavado ropa
- Ayuda viajes peregrinación Meca
- Seguro de vida individual

**Objetivo:** Implantar la estructura de valoración, desarrollada en España y México, en todos los países.

### Cuestión 3 La entidad verifica y promueve las inspecciones conjuntas de que sus proveedores cuentan con una política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coacción

•Indicador 1 Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores.

No se verifica,

■ Está incluido dentro del cuestionario de autoevaluación que rellenan los proveedores y el 80% de los proveedores de Areas son primeras marcas, empresas grandes con compromisos como empresas responsables.

■ En **Marruecos**, mientras hacemos auditorías de higiene a nuestros proveedores, comprobamos visualmente las condiciones de trabajo en la empresa.

**Objetivo:** .

•Indicador 2 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.

■ Si, se entrega el Informe Anual que incluye el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, así como el Cuestionario de Autoevaluación y el Manual de Buenas Practicas de Compras. Los tres documentos reflejan nuestros valores y nuestros compromisos para defender los Derechos Humanos.

**Objetivo:** Implantar estos mecanismos en el resto de los países.



#### Cuestión 4 La entidad describe procedimientos y programas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos

• **Indicador 1** 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; ppo.2)

Si,

AREAS solo cuenta con el soporte, ayuda, prestación de servicios o cualquier formas de colaboración sustentada por una contratación legalizada y amparada en el Derecho Laboral. AREAS forma parte de asociaciones que rechazan cualquier tipo de explotación o coacción en el trabajo. AREAS verifica el acatamiento de la Ley del trabajo y el cumplimiento de los contratos colectivos de trabajo.

- Existe en **España** desde hace 8 años un Manual de Relaciones Laborales que prescribe exactamente la actitud y comportamientos exigibles a nuestros Responsables y Mandos en cuanto a organización del trabajo y estilo de liderazgo.
- En **México**, el Manual de Relaciones Laborales tiene como objetivo primordial el regular y positivar las relaciones entre el personal y determinar la actitud y comportamiento que debe tener el personal de mando para con los colaboradores. AREAS México controla el acatamiento de leyes al tener a todo su personal bajo un contrato individual de trabajo totalmente apegado a la legislación.
- En **Portugal**, controlamos y cumplimos la ley, y existen auditorías internas para garantizar ese cumplimiento.
- En **Argentina** nos aseguramos que cumplimos las leyes relacionadas con temas laborales.
- En **Chile**, la empresa posee un Departamento de Recursos Humanos que habitualmente recibe las nuevas normativas laborales, y las traduce en procedimientos de contratación para evitar irregularidades y las sanciones por parte del organismo fiscalizador. Además la empresa actualiza su reglamento interno de acuerdo a las nuevas normativas, el cual en una de sus cláusulas prohíbe el trabajo forzoso. En relación a las mujeres en estado de embarazo, sus funciones son acomodadas para no ponerlas en riesgo.
- En **Marruecos**, nos aseguramos que cumplimos con la ley .

**Principio 5**

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Cuestión 1** ¿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.**

• **Indicador 1** ¿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.

Si, AREAS realiza muchas acciones para el bienestar de los niños:

- AREAS colabora con la **Asociación FADAM** (Familiares y Amigos de Ángel Manzanares), asociación para la lucha y prevención del cáncer en niños. Hemos ayudado a vender lotería de Navidad, proporcionando material de oficina y cediendo salas para sus eventos/reuniones en el Hotel Bellaterra. Les hemos comprado 400 rosas para regalar a nuestros clientes el día de Sant Jordi, el dinero ha sido destinado al instituto de investigación del Hospital del Vall d'Hebron sobre el cáncer infantil.
- En **Sevilla**, hemos dado bocadillos y refrescos a 120 niños de la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) que viajaban a Tenerife.
- Colaboramos con la Fundación **África Digna** en el proyecto de una sala pediátrica en el área de Maragua en Kenia.
- En **Barcelona**, hemos dado material para la fiesta anual del colegio Santa Tersa de Jesús en beneficio de niños necesitados.
- En **Palma**, ofrecemos un pic-nic a los niños saharauis y rusos que vienen en familias de acogida, cuando llegan y cuando se van de Mallorca. A los voluntarios que les acompañan les preparamos igualmente un desayuno.
- Los empleados de AREAS colaboran con el voluntariado del Hospital San Juan de Dios para dar **regalos** a los **niños hospitalizados** en Navidad.
- En **México**, cooperamos con el **Teletón** a través de aportaciones voluntarias de nuestros colaboradores y de la empresa para ayudar a los niños discapacitados de México.
- En **Argentina** se hizo donaciones al Comedor Santa Ana "Por Amor a los niños".
- En **Chile**, Colaboramos con la preparación del **Teletón**, en el cual colaboran todas las TV nacionales durante 27 horas ininterrumpidas para ayuda a niños con discapacidades organizando un cóctel en la ciudad de Viña del Mar con más de 120 asistencias. [www.teleton.cl](http://www.teleton.cl)
- En **Chile**, colaboramos con **Aldeas Infantiles S.O.S** para el evento anual para obtención de fondos, donde Aldeas Infantiles vende la entrada y varios operadores donan almuerzos a los visitantes donde se recaudan los fondos para financiar las aldeas.
- Organizamos desayunos para 40 niños de **colegios** de escasos recursos de Lo Barnechea en el Gatsby Alto Las Condes una vez al mes. Y hacemos donaciones de invitaciones para almuerzos cuando hacen la recolección de invitaciones diversas de los colegios.
- Cuenta con la ayuda, coordinada por la empresa, de algunos trabajadores a institución benéfica **Hogar de Cristo**.

**Ayuda a la escolarización:**

- En **España**, AREAS da una ayuda para la escolaridad para aliviar en parte el esfuerzo económico que representa la escolaridad de los hijos de todos nuestros colaboradores, en edades comprendidas entre los 3 y los 18 años.
- En **Marruecos**, la ayuda para la escolarización es para los hijos de los colaboradores que presenten un justificante de escolarización sin limite de edad, siendo 6 años la edad mínima de escolarización en Marruecos.
- En **Chile**, damos Bono escolaridad para los trabajadores que tienen hijos desde jardines infantiles hasta enseñanza superior.

## Cuestión 2 La entidad posee una política específica que prohíbe el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la OIT y evalúa hasta qué punto esta política se hace visible

• **Indicador 1** Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica

No es un factor de riesgo.

■ En España la legalidad vigente en materia laboral no permite la contratación de menores de 16 años así como exige la autorización de los padres para la contratación entre los 16 y los 18 años de edad y no permite el trabajo en horario nocturno ni en puestos donde se dispense tabaco en esta misma franja de edad. En todos los centros a nivel internacional: Argentina, México, Marruecos, Portugal, Chile, República Dominicana, Sant Marteen y USA, tenemos personal con contrato lo cual no permite la contratación de menores de edad. AREAS no trabaja en países con problemas de trabajo infantil.

**Objetivo:** .

• **Indicador 2** Indique si la entidad dispone de políticas 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.

Si.

■ Cumpliendo con la legalidad vigente y de acuerdo con su Política de Recursos Humanos, Áreas realiza contrataciones a partir de los 16 años con los requisitos legales que acompañan a estas contrataciones, sin que existan políticas expresas de prohibición de contratación infantil o de trabajos penosos o de riesgos, ya que la propia ley lo prohíbe, y quedan fuera de las exigencias de los Convenios colectivos de aplicación.

■ En **Portugal**, el Manual de Recursos Humanos prohíbe la contratación de menores de 16 años, y se cumple estrictamente la ley.

■ En **México** se maneja con estricto apego a las leyes mexicanas, en este caso a los artículos 173 a 180 de la Ley Federal del Trabajo, que regulan el trabajo de menores.

■ En **Argentina**, no se toma personal menor a 18 años. El control y servicio se hace desde el departamento de selección de personal conjuntamente con el departamento de liquidaciones. Las empresas son controladas por organismos públicos y pueden sufrir sanciones económicas y hasta la clausura del establecimiento por infringir esta norma.

■ En **Marruecos**, los directores tienen la interdicción de contratar alguien antes de la edad legal para trabajar. Antes de aceptar a un becario, firmamos un acuerdo tripartito: escuela, empresa, becario.

**Objetivo:** .

**Cuestión 3** La entidad incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros. Además, la entidad verifica que sus proveedores tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil

- **Indicador 1** Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores.

No se hacen verificaciones

■ AREAS en **España** pide en su cuestionario de autoevaluación a proveedores que aseguren que no tienen trabajo infantil. Esta declaración está firmada por el proveedor.

**Objetivo:** .

- **Indicador 2** 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.

■ En **España**, se entrega a los proveedores el cuestionario de autoevaluación que refleja los valores que AREAS quiere transmitir a sus proveedores. Además, a la mayoría de los proveedores se les entrega el informe anual incluyendo el informe de Responsabilidad Social Corporativa y el Manual de Buenas Prácticas de Compras.

**Objetivo:** .

**Cuestión 4** ¿Describe la entidad procedimientos y programas para tratar el trabajo infantil, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos?

- **Indicador 1** La entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1)

No, AREAS no ha tenido la necesidad de certificarse al no tener el trabajo infantil como un factor de riesgo.

**Objetivo:**

- **Indicador 2** Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos; de estos, número de asociados a programas de ayuda

0

**Objetivo:**

- **Indicador 3** Número de verificaciones realizadas por el departamento de trabajo por empleo de trabajo infantil

0,

■ Los contratos en **España** se hacen desde central donde se realizan los controles pertinentes para evitar la contratación de menores de 16 o de 18 en caso de locales con venta de tabaco.

**Objetivo:**

**Principio 6**

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

## Cuestión 1 ¿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.

• **Indicador 1** ¿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.

- En **España**, se está trabajando en la implantación del Plan de Igualdad. Se ha cerrado la fase del “Diagnóstico” donde ha participado además del departamento de RR.HH., colaboradores de distintos departamentos, mercados y actividades así como representantes de los trabajadores. Se han comunicado varios recordatorios así como el avance del proyecto en nuestra revista interna “Con Acento”.
- AREAS patrocina becas para estudiantes universitarios y deportistas discapacitados a través de la **Fundación Prevent**.
- AREAS colabora con la **Fundación Cassià Just** en el proyecto **Cuina Justa**, para apoyar la integración laboral de personas con fragilidad y dificultades para acceder al mundo laboral con la elaboración de productos de quinta gama.
- Seguimos contando con la colaboración de la **Fundación Aspros** (Associació Protectora de Minusvàlids Psíquics de Lleida), Iniciativa Social de discapacitados, para la elaboración de los lotes de Navidad para todos los colaboradores, para el suministro de producto y el ensamblaje.
- En el **Hospital de la Paz**, cedemos un espacio a una persona discapacitada para vender lotería.
- Hemos colaborado con la **Fundación Finestrelles** (Fundació privada Pro-disminuïts psíquics) para integrar sus productos (decoración de sobremesa) en nuestras ofertas en concursos.
- En **Argentina**, se hizo donaciones a la Asociación de sordomudos de Ayuda Mutua.
- En **México**, el Manual de Relaciones Laborales incluye una Política contra la discriminación.

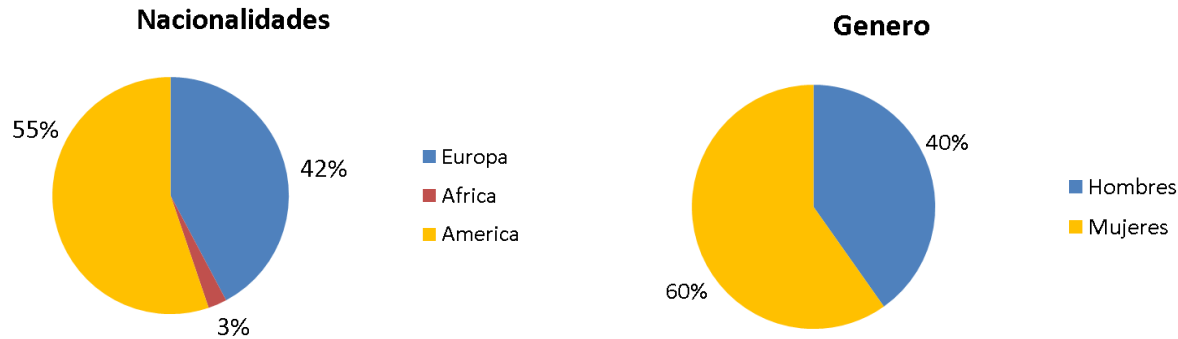
### Áreas realiza compras responsables como por ejemplo:

- Áreas con el proyecto **Cuina Justa** ha comprado frutas y verduras por un valor de 1,5 millón de Euros.
- AREAS emplea a la **Fundación ASPROS** para la realización de sus lotes de Navidad lo cual representa unos 120.000 euros.
- En **Belinchón**, Áreas trabaja con una lavandería que pertenece a **Asociación Benéfico Geriátrica**. Es un centro ocupacional en Tarancón que se dedica a la formación e inserción laboral de discapacitados físicos y psíquicos en diferentes actividades: confección, manipulación y lavandería. El coste de este servicio asciende a unos 1.950 Euros.
- En **Espinoza**, la lavandería pertenece a una asociación benéfica (Promoción y Gestión Socio Laboral S.L.), este ejercicio nos ha facturado 1.120 €.
- Areas recicla el tóner con la **Fundación Femarec** que trabaja con personal que necesitan integración social, el consumo este año ha sido de 3.659 €.
- En Renfe **Murcia**, compramos las bolsas de basura a la Asociación Nacional de Ayuda a Minusválidos por un importe de 68,5 €.
- En la aérea del **Montseny**, el mantenimiento y la limpieza exterior diaria y la jardinería la está llevando personal de la **Fundación Acció Baix Montseny** por un coste de cerca de 54.000 €.

**Cuestión 2** La entidad expresa sus políticas de anti discriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados

•Indicador 1 La entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados

■ El consejo de administración está publicado en el informe anual de AREAS, disponible también en la pagina Web. Toda la organización con sus correspondientes organigramas está publicada en la Intranet desde España. AREAS publica un informe de Responsabilidad Social Corporativa en el cual comunica la diversidad de su plantilla:



AREAS asegura el cumplimiento de la ley de igualdad de oportunidades tanto en la contratación, como en la formación y en la promoción de cada uno de los colaboradores.

- AREAS **México** tiene publicado su estructura a todos los niveles en el Intranet (sin incluir Consejo de Administración), además se ha publicado en la revista Con Acento Mexicano cada una de las áreas de la empresa.
- En **Argentina**, se publica a través de la Memoria Anual y actas de asambleas, declaraciones juradas de seguridad social.
- En **Chile**, la empresa mensualmente proporciona información al gobierno de acuerdo a la encuesta INE, que permite determinar cantidad de trabajadores no cesante, cantidad de mujeres contratadas, tipos de remuneración, etc.

**Objetivo:** Publicar los organigramas de todos los países en la Intranet desde España.



• **Indicador 2** Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción.

- Áreas ha realizado un Diagnóstico en estas y otras materias básicas, a nivel global de toda la Organización, en el marco de la aplicación de la Ley Orgánica 37/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Además, AREAS ha empezado a realizar un diagnóstico a nivel nacional que abarca todos los principios del Pacto Mundial.

• **Indicador 3** ¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala.

En España, se está trabajando en la implantación del Plan de Igualdad. Se ha cerrado la fase del “Diagnóstico” donde ha participado además del departamento de RR.HH., colaboradores de distintos departamentos, mercados y actividades así como representantes de los trabajadores.

El programa de gestión de RR.HH. de AREAS integra la gestión del personal, del conocimiento y la remuneración de forma transparente. AREAS en todas sus filiales tiene actualizados los archivos de gestión de personal.

- AREAS, en **España**, dispone de los Programas de Gestión del Desempeño y de Desarrollo Individual que no solo favorecen la transparencia sino que permiten una justa y compartida visión de las carreras de sus empleados.
- La administración de personal actualiza periódicamente los archivos de contratación, así como la formación y promociones otorgadas a nuestro personal, de tal forma que sea transparente para el personal, además AREAS **México** cuenta con un Sistema de Evaluación y Mejora del Desempeño (SEMD) a niveles Gerenciales que permite monitorear y premiar el desarrollo de nuestros colaboradores de forma objetiva y justa y proporciona un indicador importante para la carrera del empleado.
- En **Marruecos**, a la hora de reclutamiento, de afectación de atribuciones o puestos o a la hora de cualquier posible promoción, se aplica dicha acción con total transparencia referente a la igualdad de oportunidad.

**Cuestión 3 La entidad ha implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo**

• **Indicador 1** Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?

Si,

- **Servicio N.E.S** (No Estás Solo/a frente al acoso): AREAS tiene un protocolo de actuación de pública difusión para gestionar los presuntos casos de acoso laboral. Todos sus colaboradores tienen a su disposición el Servicio N.E.S que, entre otras vías de recepción de denuncias, dispone un teléfono de atención gratuito y confidencial con el objeto de activar la apertura de un proceso de investigación interna cuando se aprecien evidencias contrastadas. El departamento de RR.HH. hace el seguimiento del sistema mediante entrevistas. AREAS tiene una política de tolerancia “0” ante cualquier evidencia contrastada de acoso laboral.
- En el Manual de Relaciones Laborales de AREAS **México** existen los procedimientos para tratar este tipo de acusaciones, existe una guía para denuncia de acoso sexual y moral, la Gerencia de Relaciones Laborales atiende y da seguimiento a las quejas que pudieran surgir en este sentido. AREAS México cuenta con auditorías externas de los procesos de RR.HH., incluidos en estos, los procesos de selección y contratación. En el “Manual de Compensaciones” se encuentran especificadas claramente las políticas en caso de promociones de personal, con lo cual los auditores externos pueden verificar que estos procesos se realicen de acuerdo a las políticas establecidas en los manuales.
- En **Chile** tenemos las inspecciones de trabajo para detectar discriminaciones o abusos. Además si es denunciado algún abuso o acoso por parte de un trabajador nuestro al Dpto. de RRHH, toma las medidas correspondientes de acuerdo a su gravedad.
- En **Argentina** no disponemos de un mecanismo para esto.

**Objetivo:** Unificar a nivel internacional los procesos de acoso bajo el servicio N.E.S. con los diferentes modalidades propias de cada país.

• **Indicador 2** Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

10.

- En **España**, de los 10 casos que han supuesto acciones específicas en este ejercicio no se ha determinado en ningún informe final la existencia de un caso de ACOSO LABORAL o SEXUAL.

**Principio 7**

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

**Cuestión 1 ¿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.**

• **Indicador 1** ¿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.

■ La empresa adopta una serie de prácticas a la hora de realizar su actividad que le permiten prevenir sus posibles impactos en el medio. Entre ellos cabe destacar:

- **Gestión de residuos:** se intenta segregar al máximo los residuos generados. En esta línea, este año se está trabajando en el rediseño del sistema de recogida selectiva de algunas áreas de servicio, con el objetivo de mejorar la segregación de papel y cartón, plásticos y vidrio. Se promueve la minimización de residuos en origen, ya sea mediante buenas prácticas ambientales o mediante técnicas de autogestión. Por ello, se dispone de una planta de compostaje en el área del Penedés para gestionar la materia orgánica, y se están implantando cultivos biológicos en los separadores de grasas e hidrocarburos que degraden estas sustancias in-situ.
- **Emisiones atmosféricas:** se controlan las emisiones de humos de forma periódica por personal especializado. Se están instalando equipos de extinción de incendios de acetato potásico en cocina sustituyendo a los de CO2. Se minimizan las emisiones de los vehículos de transporte de residuos al realizar una correcta gestión de los mismos y minimizarlos en origen.
- **Aguas residuales:** se dispone de separadores de grasas en las cocinas y separadores de hidrocarburos en las gasolineras. Las aguas vertidas a cauce público son gestionadas mediante estaciones depuradoras y el establecimiento de un programa de mantenimiento de las mismas por parte de empresas especializadas, el cual incluye la realización de análisis periódicos del agua vertida.
- **Suelos:** se intenta prevenir su contaminación mediante el correcto almacenaje de productos y residuos especiales.
- **Compra verde:** se establecen criterios ambientales a la hora de comprar productos o de contratar a empresas de servicios. Por ejemplo, los detergentes deben tener un nulo o bajo (<5%) contenido en fosfatos y se valora positivamente a las empresas que disponen de Sistemas de Gestión Ambiental certificados (del tipo ISO 14001 o EMAS).
- **Ahorro de energía y fomento de las energías renovables:** se fomenta el uso de elementos de ahorro energético, como bombillas de bajo consumo, así como la realización de instalaciones basadas en energías renovables.
- **Fomento de buenas prácticas ambientales:** se fomenta la adopción de buenas prácticas ambientales entre los trabajadores, mediante el manual de bienvenida y la publicación trimestral de la revista interna CON ACENTO.

■ En **México**, AREAS busca favorecer al medio ambiente mediante el uso de detergentes biodegradables.

■ En **Argentina**, contamos con un proveedor que efectúa el retiro de **aceites y grasas**.

■ En **Chile**, empresas externas aprobadas por la administración llevan la gestión de los residuos. En 2009, hemos obtenido el Sello Verde por la autoridad controladora de emisiones energéticas.

■ En **Portugal**, los centros tienen un certificado “Verdoreca” de la empresa estatal “sociedad Ponto Verde” por el reciclaje de residuos: papel/cartón, vidrio, plástico/lata y grasas alimentarias.

**Cuestión 2** La entidad adopta el principio, o enfoque, de precaución en temas medioambientales. Para ello la entidad identifica, registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

•Indicador 1 Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %

■ 0,01%

Los recursos se han empleado principalmente en una serie de campañas internas:

- Se han impartido diferentes **cursos** por parte de la empresa: la implantación de la ISO 14001, previsión legionelosis, etc.
- Dentro del **Manual de bienvenida** se incorporó un folleto sobre Medioambiente.
- En la **revista interna** Con Acento se ha presentado la política de Medioambiente de la empresa.
- Se ha publicado tanto la política de medioambiente como las acciones realizadas durante el ejercicio anterior en el **Informe de Responsabilidad Social** de AREAS.
- La **Intranet** de AREAS cuenta con un apartado de Medioambiente en la cual se puede hacer un seguimiento de los consumos de cada centro de operación.
- La política de medioambiente de AREAS, así como el informe de Responsabilidad Social se pueden consultar en la página **Web** de la empresa.
- Contratado un servicio de legislación ambiental para España.

• **Indicador 2** 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.

■ **Reducción del consumo de energía:** incorporación de una instalación de alumbrado exterior mediante paneles fotovoltaicos en el área de Montcada. Consta de 14 farolas distribuidas por la zona de aparcamiento, y funcionan a través de paneles fotovoltaicos que convierten la luz solar en electricidad, que es acumulada en baterías ubicadas en la base de la farola, y que por la noche se descargan a través de unas lámparas de tecnología LED, que garantizan eficiencia y ahorro energético.

Se han sustituido las luminarias del alumbrado exterior de las áreas de Montseny y Llobregat por otras de bajo consumo.

Realización de una “contabilidad energética” de la empresa que permite determinar el ratio entre consumo energético y ventas. De esta manera, se pueden establecer objetivos de mejora concretos.

■ **Mejora de los vertidos y reducción de la generación de residuos:** se han implantado mejoras en algunos tratamientos de separación de grasas e hidrocarburos. Éstas han consistido en la introducción en los separadores convencionales en servicio de un cultivo bacteriano con capacidad para la degradación de aceites y/o hidrocarburos. De esta manera, se elimina en origen la práctica totalidad de los residuos producidos, generando por tanto menos cantidad a tratar y de naturaleza menos peligrosa. De esto se deriva, que el vertido final de agua residual tiene un menor riesgo para el medio al tener menos sustancias nocivas.

■ En **México** se emplean controles de energía en diferentes lugares que no están ocupados, así como trampas de grasa en los restaurantes.

■ En **Argentina**, se realizó una reducción de energía halógena por iluminación de bajo consumo.

**Principio 8**

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

**Cuestión 1** ¿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.

•Indicador 1 ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

Si,

- AREAS fomenta la implantación de buenas prácticas ambientales entre sus empleados a través de diferentes medios. Uno de ellos es el manual de bienvenida, donde se recogen una serie de consejos sobre el ahorro de agua, energía y correcta gestión de residuos y vertidos en el puesto de trabajo. Además, a través de la revista interna CON ACENTO se difunden temas ambientales mediante la publicación de diferentes reportajes monográficos.
- AREAS establece criterios ambientales en la compra de sus productos, con el objetivo de minimizar el impacto generado por los mismos. Siguiendo esta política, se ha conseguido sustituir la totalidad de los detergentes usados en los equipos de lavado que contenían fosfatos por otros con nulo o bajo contenido (<5%) de los mismos.
- En la misma línea, se fomenta el uso de materiales reciclables en los productos desechables. Por ejemplo, actualmente todas las bandejas y platos desechables usados en los centros de restauración de AREAS están fabricados con materiales reciclables: las primeras son de cartón mientras que los segundos son de fibra moldeada.
- En cuanto a la contratación de empresas de servicio (limpieza, jardinería, mantenimiento de instalaciones frigoríficas, eléctricas, limpieza de campanas...) se prioriza que dispongan de certificados de gestión de la calidad y el medio ambiente (del tipo ISO 9001 y 14001 o similar).
- Siguiendo esta misma política, a las empresas con las que se tiene contrato se les exige que retiren el material residual usado durante la realización de sus trabajos y lo gestionen de manera correcta, fomentando así la adquisición de prácticas de gestión ambiental correctas entre las empresas subcontratadas.

**Objetivo:**



## Cuestión 2 La entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas

• **Indicador 1** Indique si la empresa posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas

Si,

■ AREAS posee una política ambiental independiente:

- Fomentar y sensibilizar en materia de ahorro de energía y el uso racional de los recursos.
- Comunicar la Política Ambiental de la Organización a sus empleados, proveedores y subcontratistas.
- Aplicar las tecnologías más limpias y eficientes, económicamente viables, que contribuyen a la prevención de cualquier tipo de contaminación medioambiental al entorno e internamente.
- Mantener continuamente el compromiso de cumplimiento de legislación y reglamentación aplicables, revisando periódicamente el comportamiento ambiental y de seguridad de las instalaciones.
- Proceder a la corrección de los defectos y problemas que se detecten en la materia, evitando que vuelvan a repetirse, con un compromiso individual y colectivo de mejora continua en los servicios que se prestan.

**Objetivo:** Incrementar la difusión de esta política a nivel internacional

• **Indicador 2** Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente.

■ ÁREAS posee un departamento de medio ambiente integrado en el departamento de obras y mantenimiento de la empresa. El conjunto del Departamento de Obras y Mantenimiento lo forman 9 personas.

■ En **México**, el responsable de seguridad lleva a partir de ahora también la responsabilidad de los proyectos medioambientales que se van a implantar.

■ En **Portugal**, depende del departamento de calidad.

■ En **Argentina**, el departamento de mantenimiento está llevando a cabo la optimización de los recursos y la gestión de los residuos.

**Objetivo:** Identificar responsables en cada país

• **Indicador 3** Indique si la entidad ha establecido unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía.

■ AREAMED, como empresa que forma parte del grupo AREAS tiene implantado un sistema de gestión ambiental según ISO 14001 y establece anualmente objetivos cuantificables y metas, los cuales están documentados. Los objetivos de este año son:

OBJETIVOS	METAS
DISMINUCIÓN DE RESIDUOS	CONECTAR A COLECTOR MUNICIPAL LA DEPURADORA DE BELLATERRA
	CONECTAR A COLECTOR MUNICIPAL LA DEPURADORA DE TORDERA
	CONECTAR A COLECTOR MUNICIPAL LA DEPURADORA DE JONQUERA
	REDUCCION RESIDUOS LODOS DEPURADORA
SEGREGACIÓN DE RESIDUOS	AUMENTAR UN 5% LA RECUPERACIÓN DE PAPEL CARTON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR
	AUMENTAR UN 5% LA RECUPERACIÓN DE ENVASES RESPECTO AL AÑO ANTERIOR
	AUMENTAR UN 5% LA RECUPERACIÓN DE CRISTAL RESPECTO AL AÑO ANTERIOR
REDUCCIÓN CONSUMO ENERGÍA	INSTALACIÓN DE EQUIPOS REDUCTORES DE TENSIÓN EN ALUMBRADO PÚBLICO DE LLOBREGAT
	SUSTITUCIÓN DE FOTOCÉLULAS DEL ALUMBRADO EXTERIOR EXISTENTES POR LAS DE ACESA (BELLATERRA Y VALLÉS)
	SUSTITUCIÓN DE LUMINARIA EXISTENTE POR OTRA DE BAJO CONSUMO (MONTSENY NORTE Y SUR)
	SUSTITUCIÓN DE LUMINARIA EXISTENTE POR OTRA DE BAJO CONSUMO (LLOBREGAT NORTE Y SUR)
REDUCCIÓN CONSUMO PRODUCTOS NOCIVOS	INSTALAR ANALIZADORES EN CONTINUO DE CLORO (MONTBLANC Y MONEGROS)
REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA	DISMINUCIÓN DE UN 5% DEL CONSUMO DE AGUA

**Objetivo:**

• **Indicador 4** Indique los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.).

■ AREAMED, como empresa que forma parte del grupo AREAS tiene implantado un sistema de gestión ambiental según ISO 14001. Durante el año 2009 AREAMED ha renovado su certificado para la actividad de “Gestión de Áreas de Servicio”, incluyendo en su alcance la totalidad de los centros de trabajo que gestiona. Para la implantación de la ISO 14001 AREAMED identificó los riesgos y responsabilidades ambientales vinculados a su actividad. Los otros centros del grupo disponen de Planes de Vigilancia Ambiental que se elaboraron a partir de una muestra de establecimientos representativos (en aeropuertos). Todos los estudios realizados han llegado a la conclusión que AREAS tiene poco riesgo ambiental al ser una empresa de servicios.

**Objetivo:** Mantener las certificaciones actuales.

**Cuestión 3** La entidad da prioridad a proveedores que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o si utiliza entre los criterios de selección de sus proveedores el que dispongan de políticas medioambientales o sistemas de gestión del medio ambiente

• **Indicador 1** Porcentaje de proveedores de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO14001, EMAS, etc.)

■ En **España**, durante este año no se han cuantificado.

■ En **Chile**: las resoluciones que tienen los Proveedores otorgadas por todos los entes fiscalizadores son el principal parámetro de criterio de selección de proveedores.

**Objetivo:** Cuantificarlo y informatizar los resultados del cuestionario de evaluación de los proveedores.

**Principio 9**

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

**Cuestión 1** ¿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.

•Indicador 1 ¿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.

■ A finales de 2008 se instalaron farolas fotovoltaicas para la iluminación exterior del área de servicio de MONTCADA. Esta instalación consta de 14 farolas distribuidas por la zona de aparcamiento, y funcionan a través de paneles fotovoltaicos que convierten la luz solar en electricidad, que es acumulada en baterías ubicadas en la base de la farola, y que por la noche se descargan a través de unas lámparas de tecnología LED, que garantizan eficiencia y ahorro energético.

**Objetivo:**

**Cuestión 2** La entidad tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética

•Indicador 1 Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética

1

■ Estudio para la instalación de farolas fotovoltaicas en el Área de Montcada (los detalles de esta instalación se han explicado con anterioridad).

■ La difusión de los temas ambientales se realiza a través de la revista interna CON ACENTO, en la que hay un capítulo dedicado a estos temas. Durante este año se ha publicado un reportaje referente a tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejoras en la eficiencia energética en el que se explicaba a los trabajadores de la empresa la instalación y funcionamiento de las farolas fotovoltaicas.

**Objetivo:**

•Indicador 2 Inversión financiera total, 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

n/s

■ No disponemos de esta información cuantificada.

**Objetivo:**

**Principio 10**

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

**Cuestión 1 ¿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.**

•Indicador 1 ¿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.

No.

**Cuestión 2 ¿Cuenta la entidad con una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?**

•Indicador 1 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 el % desglosado por grupo de interés informado.

Empleados	100 %
Proveedores	100 %
Clientes	100 %
Subcontratistas	100 %
Sucursales/filiales	100 %
Socios empresariales	100 %

■ En **España**: los empleados los conocen por los valores corporativos que incluyen el principio de integridad. Los proveedores por el cuestionario de autoevaluación, el Manual de Buenas Practicas de Compras y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Los clientes han recibido durante el año anterior mensajes a través de los compromisos de AREAS para su 40 aniversario. Los subcontratistas conocen nuestros valores gracias a los informes anuales que se les integra pero no han sido objeto de campaña en este sentido este año.

■ El Código de Conducta Profesional esta implementado al 100% de los colaboradores de AREAS **México** y el área comercial lo ha manejado con proveedores. Adicionalmente a ello en la cultura de la empresa siempre ha estado establecido el rechazo a la corrupción y el soborno.

■ 100% de los empleados y clientes a los que se entrega la memoria anual.

**Objetivo:**

• **Indicador 2** Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción y la extorsión y el blanqueo de capitales.

No

- El tercer punto de los valores de AREAS refleja nuestro compromiso por la **integridad**: Somos honrados, honestos, respetuosos y responsables en nuestras relaciones y actuaciones.
- En **México**, en el Código de Conducta existe un apartado específico para regular la actuación de alguna de las áreas de mayor riesgo de la compañía e incluye la sanciones por infracciones al Código. Adicionalmente el área de Seguridad de LDF cuenta con una campaña permanente en la cual exalta los valores de honestidad y mantiene una permanente vigilancia a las áreas de mayor riesgo de corrupción.
- En **Argentina**, la política de gestión propia de la compañía en materia financiera, económica y fiscal, impide de cualquier posibilidad de corrupción, facturación y soborno contando con un sistema de control interno que refuerzan ese impedimento. Además se realiza un procedimiento para la selección de proveedor, en modo de licitación realizando comparativo quedando documentado el proceso.

**Objetivo:** Definir la política anticorrupción de la empresa más amplia y realizar un diagnóstico.

**Cuestión 3** ¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?

• **Indicador 1** Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos.

**AREAS** ha empezado a realizar un diagnóstico a nivel nacional que abarca todos los principios del Pacto Mundial incluyendo la anti-corrupción.

**Cuestión 4** ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

• **Indicador 1** ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

Si



**Cuestión 5 ¿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?**

• **Indicador 1** ¿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?

Si

■ En **España**, en el Manual de Buenas Practicas de Compras están descritas las pautas de comportamiento así como el proceso de compras a fin de luchar contra la corrupción, que incluyen un apartado sobre la aceptación de regalos y la transparencia de los concursos con un mínimo de 3 ofertas para las grandes compras.

AREAS tiene una política sobre invitaciones y gastos y existe un procedimiento sobre regalos centralizado bajo la supervisión de Dirección General en el cual se tiene que declarar y justificar todos los regalos realizados.

■ En el Código de Conducta de AREAS **México** existe un apartado que indica las conductas aceptadas respecto de la recepción de regalos, aceptación de invitaciones y gastos empresariales, en donde se marca claramente los límites y canales de información o autorización al respecto.

■ En **Argentina**, son aprobados por el Comité de Dirección.

**Cuestión 6 ¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?**

• **Indicador 1** ¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales?

Si

■ La transparencia de las operaciones y sobretodo del sistema financiero de AREAS no permite el pago de un servicio que no sea autorizado y supervisado por el órgano directivo.

■ El Código de Conducta de AREAS **México** incluye normas de conducta en relación a Conflicto de Intereses así como oportunidades de negocio y relaciones con familiares o terceros, las cuales regulan la conducta que se debe evitar en caso de presentarse las situaciones que se mencionan en este indicador.

■ En **Argentina**, los contratos de compras son planificados y ejecutados mediante cruces entre diferentes departamentos para que exista un mecanismo de control.

■ En **Chile**, todas las ordenes de compras emitidas son aprobadas por la Gerencia respectiva y/o encargado.

**Objetivo:** Establecer un mecanismo a nivel de toda la empresa.