



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

Sitel Ibérica Teleservices, S.A.



La Reputación Social Corporativa en una empresa del sector de la atención al cliente cobra una nueva dimensión, ya que, en el corazón de nuestro negocio está el manejar y resolver las quejas, dudas o reclamaciones de los propios consumidores. Somos el intermediario entre empresa y usuario, lo que conlleva un mayor grado de responsabilidad y de implicación por nuestra parte. Resolver las problemáticas diarias y defender una comunicación fluida, clara, abierta y resolutive entre los principales agentes de la sociedad son una obligación para nosotros y una demanda esencial de la sociedad actual.

A esta importante labor para la sociedad, se une la fuerza laboral que mueve este sector y el papel que jugamos las empresas proporcionando a nuestros empleados las herramientas para participar en la mejora del entorno desde el punto de vista de la ecología, de la solidaridad social, la igualdad de géneros, etc.

Por todo ello, el compromiso de Sitel se ha reflejado en las acciones de la compañía durante el año 2012, un ejercicio marcado por la dura situación económica que atraviesa España y por un ascenso de la tasa de desempleo, que alcanza niveles máximos.

En este escenario, el sector del Contact Center se está erigiendo como uno de los sectores de actividad más estables y generadores de oportunidades laborales. En 2012, dicha industria creció un 2,6% en volumen de facturación y un 1,5% en volumen de empleados con respecto a 2011. Datos que demuestran la importancia de su función social como voz del consumidor y como generador de empleo.

Ese mismo año, Sitel consiguió una mejora de los ingresos del 5% con respecto al año anterior en nuestro país, por encima de la media del sector. En lo referente a los empleados, Sitel apostó por las contrataciones de dos colectivos especialmente vulnerables ante la crisis económica: los jóvenes y las mujeres. De forma que Sitel se ha convertido en una oportunidad para quienes buscan un primer trabajo y para las mujeres que quieren incorporarse a la vida laboral.

Para Sitel el negocio se centra en la gente y, en especial, en la gente de Sitel, cuyo entusiasmo, compromiso y preparación han supuesto un factor fundamental a la hora de poder crecer en estas condiciones de mercado. Nuestros empleados encajan perfectamente con nuestros valores de Visión, Pasión y Propósito. Estos valores resultan indispensables para poder ofrecer los niveles más altos de atención al cliente. Esto es lo que guía y diferencia a Sitel.

Gracias a todos los empleados, Sitel cumplió en 2012 su triple objetivo de:

- Significar más para los consumidores: Solucionar sus problemas, atenderles... que valoren nuestra excelencia en el trato, pues su opinión es la clave de nuestro servicio.
- Significar más para nuestros empleados: nuestros empleados son nuestro principal activo.
- Significar más para nuestros clientes: Mediante la optimización de su inversión.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Gracias a todos ellos, Sitel alcanzó sus objetivos con el fin último de significar también más para la sociedad en la que vivimos y trabajamos.

Esmeralda Mingo,
Directora General de Sitel para España, Italia y Portugal



Informe de Progreso Pacto Mundial

Información general

Nombre de la entidad: Sitel Ibérica Teleservices, S.A.

Dirección: C/ Retama, 7

Dirección web: www.sitel.com

Alto cargo: Nordine Benbekhti Administrador Solidario

Fecha de adhesión: 16-01-2013

Número de empleados: 4077

Sector: Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Actividades de los Centros de Atención de Llamadas

Ventas / Ingresos (miles de euros): 92.582

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): 204

Desglose de Grupos de Interés: Clientes Empleados Proveedores

Desglose de otros Grupos de Interés:

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Para Sitel los Grupos de Interés son aquellas personas o entidades que son afectadas o pueden ser afectadas por nuestra actividad empresarial e igualmente las que nos afectan como compañía.

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: Sitel Ibérica Teleservices está presente en España.

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: Todas las actividades desarrolladas en España.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? Sitel ha realizado un estudio para detectar qué aspectos o áreas de gestión son relevantes para la empresa y para los grupos de interés.

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: Una vez publicado el Informe de Progreso se difundirá a través de la web corporativa, intranet, presentaciones y en la Red Española del Pacto Mundial.

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: No



Informe de Progreso Pacto Mundial

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Estrategia y gobierno

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: En Sitel, además de interesarnos por la opinión de nuestros empleados, la cual recopilamos a través de una Encuesta de Satisfacción Anual, nos preocupamos por la opinión y satisfacción de nuestros clientes.

“Pulse Check” consta de cuatro preguntas que nos ayudan a capturar la Voz del Cliente, conocer qué prioridades tiene, y qué espera de nosotros, así como su nivel de satisfacción con la compañía. De estas preguntas tiene especial importancia “Net Promote Score” (NPS) ya que refleja el grado con que el Cliente nos recomendaría como Proveedores a otras empresas. Una puntuación alta en esta pregunta es el mejor indicativo de un alto grado de satisfacción con nosotros y nos da un “pulso” de nuestra capacidad de crecimiento.

Todo ello se engloba dentro del programa Customer #1, donde una vez recogido el feedback de nuestros clientes, elaboramos Planes de Acción que son necesarios para mantener y mejorar nuestras relaciones comerciales.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama: Sitel Ibérica SA es una sociedad anónima que fue constituida en 1996.

Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: Los miembros del comité de Dirección llevan a cabo todos los procesos de decisión y buen gobierno. El presidente de la compañía no ocupa cargo ejecutivo en Sitel Iberica.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.): (No)

Más información

Notas:

Dirección web: www.sitel.com

Implantación otros Grupos de Interés:

Día de publicación del Informe: 00-00-0000



Informe de Progreso Pacto Mundial

Responsable: Maria Cabello Galindo

Tipo de informe: A

Metodología



DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.



POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.



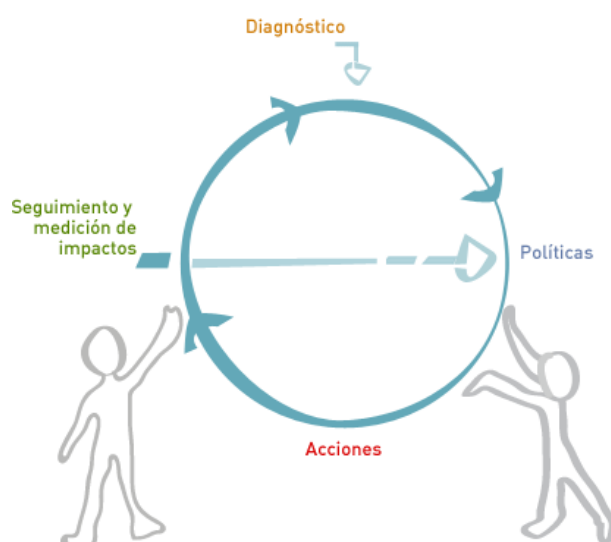
ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.





Informe de Progreso Pacto Mundial



Principio 1

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Aunque la legislación nacional es clara respecto a la totalidad de los principios y Sitel cumple con la misma, para este ejercicio hemos seleccionado los riesgos que potencialmente podrían darse y que la empresa debería gestionar.

Debido al tipo de actividad que desarrolla la empresa el principal riesgo es el Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos, ya que trabajamos con datos personales, datos bancarios, etc. Para ello tenemos un departamento dedicado a incorporar políticas y acciones para prevenir que esto ocurra.

Otros posibles riesgos son los relacionados son:

- riesgos laborales: Todos nuestros empleados reciben formación sobre riesgos laborales. El comité de Seguridad y Salud de la empresa vela por la seguridad de los trabajadores y realizan campañas de sensibilización sobre los puestos de trabajo.
- falta de formación: en el 2011 se realizaron un total de 158008 horas de formación y en el 2012 131844.50. Para el 2013 se ha creado una estrategia para seguir ofreciendo cursos más variados a nuestros empleados, así como un plan de sucesión el cual nos ayuda a gestionar el talento de la empresa y así ofrecer cursos específicos para aquellas personas con un alto potencial.
- falta de compromiso hacia la entidad: Se ha creado el programa "Enjoy Sitel" que ofrece a los trabajadores diversas actividades a realizar en la empresa.
- falta de comunicación: Se ha incrementado el número de reuniones de departamento y los canales de comunicación con los empleados. También se realizan "Agoras" que son unas reuniones de carácter mensual que el departamento de Recursos Humanos mantiene con un número de empleados que representan los distintos niveles de la organización y en la que se tratan estos temas y se buscan soluciones.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: La empresa seguirá trabajando para reducir al mínimo los riesgos que su actividad genera sobre los derechos humanos.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Para Sitel es muy importante llevar a cabo actividades comerciales con un alto estándar de conducta ética empresarial puesto que resulta crítico para el éxito. Debemos adoptar un enfoque hacia nuestro trabajo que sea a su vez ético, profesional y competente. Asimismo, debe ofrecer el mejor servicio de atención al cliente y, al mismo tiempo, fomentar la excelencia operacional. Es necesario que nos dediquemos, de manera consistente, a mejorar tanto los procesos como los procedimientos con el fin de alcanzar los más altos niveles de calidad. Esto último, únicamente resulta posible si realizamos nuestras actividades empresariales con integridad y cumpliendo con los estándares éticos más altos, las leyes y la normativa vigente. El código de conducta rige nuestras actividades empresariales, comunicaciones y comportamientos. Debemos respetar la normativa y la legislación vigente en todos aquellos lugares en los que Sitel realice actividades comerciales.

Nos esforzamos por alcanzar la excelencia en todo lo que hacemos en el ámbito de la externalización de los procesos empresariales y en cómo logramos esto último. Sitel valora la honestidad y la integridad en nuestras prácticas comerciales, nuestro compromiso por ofrecer el mejor servicio al cliente y el respeto por nuestros empleados, directores, agentes, proveedores y demás representantes de la empresa.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: En el año 2013 la empresa se ha comprometido a elaborar una política de igualdad.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



Informe de Progreso Pacto Mundial



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Como todos los años se ha realizado la encuesta anual de clima a los empleados, la cual les ofrece la oportunidad de expresar de forma anónima sus opiniones, reconocer aquellas iniciativas que funcionan bien y proponer ideas de mejora.

También se ha llevado a cabo el Pulse NPS, nos preocupamos por la opinión y satisfacción de nuestros clientes.

"Pulse Check" consta de cuatro preguntas que nos ayudan a capturar la Voz del Cliente, conocer qué prioridades tiene, y qué espera de nosotros, así como su nivel de satisfacción con la compañía. De estas preguntas tiene especial importancia "Net Promote Score" (NPS) ya que refleja el grado con el que el Cliente nos recomendaría como Proveedores a otras empresas. Una puntuación alta en esta pregunta es el mejor indicativo de un alto grado de satisfacción con nosotros y nos da un "pulso" de nuestra capacidad de crecimiento.

Todo ello se engloba dentro del programa Customer #1, una vez recogido el feedback de nuestros clientes, elaboramos los Planes de Acción que son necesarios para mantener y mejorar nuestras relaciones comerciales.

Se ha incorporado a las evaluaciones de desempeño un proceso nuevo de detección de talento que permite ofrecer oportunidades de carrera profesional en la empresa.

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

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Es parte de nuestra planificación estratégica el realizar un seguimiento de todas nuestras políticas.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Todos nuestros clientes han sido informados sobre la seguridad en nuestras instalaciones así como de la seguridad utilizada en todos los procesos informáticos ya que tratamos con datos confidenciales como DNI, cuentas bancarias, etc.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Seguir manteniendo los mismos niveles de seguridad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos(P1C2I3)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Contamos con una herramienta llamada "EthicsPoint", la cual está disponible para que todos los empleados puedan "denunciar" cualquier vulneración de los derechos humanos en la empresa. La meta de EthicsPoint es asegurar que se pueda comunicar de forma segura y honesta con un tercero especialista en resolución de problemas los problemas e inquietudes relacionados con actividades no éticas o ilegales, conservando al mismo tiempo su anonimato y confidencialidad. EthicsPoint está certificada como Safe Harbor a través del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, como un proveedor de línea directa que cuenta con las medidas de seguridad para tratar iniciativas de privacidad de la Unión Europea y otras directrices de privacidad a nivel mundial.

Para Sitel la garantía de los Derechos Humanos es un elemento vital, por lo que creemos necesario exigir el efectivo cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como del resto de Pactos Internacionales en materia de Derechos Humanos.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Para el 2013 revisaremos nuestras políticas y auditaremos los procesos para asegurarnos que nuestros clientes, proveedores y empleados cumplen con las mismas.

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

Respuesta: 100

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Todos los empleados de Sitel, en la primera semana de empleo, son formados en el curso de iniciación sobre el código ético y el código de conducta y actuación.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Seguir formando en estas áreas a nuestros empleados, clientes y proveedores.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos

Respuesta: 0

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

Respuesta: 0

Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Sitel desarrolla su actividad conforme a la regulación establecida y es aplicada a todas




Informe de Progreso Pacto Mundial

las actividades desarrolladas por personas en sus instalaciones.


Resumen de Implantación:


 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Falta de comunicación y transparencia Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD)	Protocolos específicos de protección de datos
Empleados	Falta de formación Mal ambiente laboral Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación Accidentes laborales	Realizar Focus Group con empleados para buscar soluciones.
Proveedores	Falta de comunicación	Mejorar la relación, si cabe, con los proveedores.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético Código de Conducta	Revisión del Código Ético y de Conducta
Empleados	Código de Conducta Política de seguridad y salud laboral Política RRHH	Revisión de las políticas
Proveedores	Código de Conducta Política de Compras	Revisión de las políticas



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Buscar iniciativas nuevas
Empleados	Acción social RSE	Buscar iniciativas nuevas
Proveedores	RSE	Buscar Iniciativas nuevas

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Auditorías Encuesta Procedimiento de gestión de incidencias	Revisión políticas
Empleados	Encuesta Buzón de sugerencias Canales de comunicación Protocolos de prevención de acoso y PRL Procedimiento de gestión de incidencias	Revisión políticas
Proveedores	Auditorías Procedimiento de gestión de incidencias Evaluación del departamento de compras Cláusulas en contrato	Revisión políticas



Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: La mayoría de los contratos efectuados por Sitel Iberica corresponden a clientes con sede en España por lo que la legislación nacional aplica. Todos los contratos con sede en otro país que no sea España han sido redactados conforme a las normas internacionales (Declaración Univeral de Derechos Humanos de la ONU y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo) y revisados por el departamento legal de Sitel en Europa.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: El Código ético establece una serie de normas de comportamiento que deben de ser seguidas por clientes, proveedores y empleados. Todas nuestros clientes y proveedores están sujetos a la



Informe de Progreso Pacto Mundial

Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU y/o los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Para el 2013 se espera tener una cláusula en todos los contratos con proveedores y clientes que comprometa a los mismos a respetar los Derechos Humanos, haciendo especial mención que el no cumplimiento de los mismos podría concluir la relación entre ambas partes. Estamos trabajando en la elaboración de nuevas políticas que vinculen los contratos de nuestros clientes y proveedores a nuestro código ético.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: La empresa está trabajando en la elaboración de acciones para asegurar que sus clientes y proveedores cumplen con la normativa vigente y con el código ético de Sitel.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 75

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Estamos desarrollando mecanismos de control sobre las prácticas aplicadas a este



Informe de Progreso Pacto Mundial

principio. Al igual que la política, esperamos tenerlo implantado en 2013.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Estamos desarrollando mecanismos de control sobre las prácticas aplicadas a este principio. Al igual que la política, esperamos tenerlo implantado en 2013.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: No disponemos de un dato exacto para el dato P2C3I3.

Uno de nuestros objetivos es informar a clientes y proveedores de nuestro compromiso social e invitarles a participar en él.


Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	Se está trabajando en nuevas políticas para clientes y proveedores

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código Ético comercial	Incluir cláusula en el contrato



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Implantacion de acciones



Principio 3

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Sitel garantiza a sus trabajadores los derechos de asociación, afiliación y negociación colectiva, si que de su ejercicio se deriven represalias. No ofrecerán remuneración o pago de ningún tipo a los empleados con el fin de entorpecer el ejercicio de tales derechos.

Los representantes de los trabajadores estarán protegidos contra cualquier tipo de discriminación y podrán desempeñar libremente sus funciones como representantes en su lugar de trabajo.

Tal y como se expresa en la Ley Orgánica 11/1985 de Libertad Sindical, todos los trabajadores tienen derecho a sindicarse libremente para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

La libertad sindical comprende:

- El derecho a fundar sindicatos sin autorización previa, así como el derecho a suspenderlos o a extinguirlos.
- El derecho del trabajador a afiliarse al sindicato de su elección con la sola condición de observar los estatutos del mismo o a separarse del que estuviese afiliado, no pudiendo nadie ser obligado a afiliarse a un sindicato.
- El derecho de los afiliados a elegir libremente a sus representantes dentro de cada sindicato.
- El derecho a la actividad sindical.

Las organizaciones sindicales en el ejercicio de la libertad sindical, tienen derecho a:

- Redactar sus estatutos y reglamento, organizar su administración interna y sus actividades y formular su programa de acción.



Informe de Progreso Pacto Mundial

- Constituir federaciones, confederaciones y organizaciones internacionales, así como afiliarse a ellas y retirarse de las mismas.
- No ser suspendidas ni disueltas sino mediante resolución firme de la Autoridad Judicial, fundada en incumplimiento grave de las Leyes.
- El ejercicio de la actividad sindical en la empresa o fuera de ella, que comprenderá, en todo caso, el derecho a la negociación colectiva, al ejercicio del derecho de huelga, al planteamiento de conflictos individuales u colectivos y a la presentación de candidatos para la elección de Comités de Empresa y Delegados de Personal, y de los correspondientes órganos de las Administraciones públicas, en los términos previstos en las normas correspondientes.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: El convenio actual estará vigente hasta 2014. La empresa se compromete a seguir trabajando con los representantes de los trabajadores para conseguir las condiciones mas beneficiosas para empresa y empleados.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Aunque no existe una política específica, en el convenio colectivo al igual que el Estatutos de los Trabajadores se establecen plazos y normas para comunicar aquella información que sea relevante y necesaria a los representantes de los trabajadores.

Sitel apuesta por mantener una relación fluida y de confianza con los representantes de los trabajadores, y para ello se han creado canales de comunicación directa entre los representantes de los trabajadores y la empresa.



ACCIONES:

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



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Existe representación de los trabajadores en la mayoría de los centros de trabajo a nivel provincial, la cual incluye el Comité de Seguridad y Salud.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: El Comité de Seguridad y Salud mantiene reuniones ordinarias trimestralmente, y de forma excepcional cuando se detecte la necesidad, realizándose actas de cada una de las reuniones y firmadas por ambas partes.

La empresa, rigiéndose por el Estatuto de los Trabajadores, entrega la documentación necesaria a los representantes legales de los trabajadores, tal y como se establece en el mismo.

Para facilitar la comunicación entre los empleados y sus representantes, la representación sindical cuenta con tableros específicos en todos los centros de trabajo, en los que tienen libertad absoluta para informar a los trabajadores de cualquier tema que consideren relevante.

Existe también un Comité de Empresa como órgano paritario de diálogo entre la empresa y los representantes legales de los trabajadores.

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

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio



Informe de Progreso Pacto Mundial


Respuesta: Para la Sitel una comunicación abierta es esencial ya que mejora el clima laboral, fomenta la integración de las personas, contribuye al éxito de los objetivos empresariales y aumenta el orgullo de pertenencia a la empresa. Site pone a disposición de sus empleados mecanismos para que fluya la comunicación entre ambos. Los principales mecanismos son:

- Buzón de sugerencias: Existen buzones físicos en los sites, así como una dirección de correo para que los empleados manden sus sugerencias, inquietudes, etc.
- Encuestas de Satisfacción: De carácter anual, esta encuesta ofrece la oportunidad al empleado de dar su opinión sobre aquellas áreas que funcionan bien y en las que hay que mejorar.
- Ágoras: Reuniones mensuales con representantes de todos los niveles de la organización en las que se discuten problemas que afectan a la compañía y se buscan soluciones (ej: absentismo).
- Evaluaciones anuales: reunión entre el empleado y su superior en la que se intercambian opiniones y se consigue un compromiso por ambas partes.
- Boletín "Site Te Informa": tiene como objetivo mantener informados a todos nuestros trabajadores de las actividades que tienen lugar en todos los sites, así como de todas las ofertas disponibles para empleados.
- Reuniones de Departamento

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"


Respuesta: Para el 2013 queremos implementar nuevos canales de comunicación y mejorar los existentes.


Resumen de Implantación:


 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Falta de comunicación e información con el empleado sobre sus derechos No tenemos riesgo	Mejorar relación con los sindicatos



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	No tenemos política Convenio Colectivo	Mantener comunicación abierta.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Mantener relación con los representantes de los trabajadores.

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Reuniones de equipo Evaluaciones anuales Encuestas y cuestionarios de satisfacción	Mejorar canales de comunicación



Principio 4

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Sitel no permite ninguna forma de trabajo forzado ni involuntario en su empresa. La empresa ajustará la duración de la jornada a lo dispuesto en la legislación aplicable o a lo establecido por convenio, según lo más favorable para el trabajador.

Site promueve la igualdad de oportunidades de toda persona dentro de la empresa en todos los momentos de su vida laboral, garantizando el acceso y ejercicio de medidas de conciliación entre su vida laboral y personal. Para ello se ha firmado un acuerdo para que aquellas personas que se encuentren embarazadas puedan disfrutar de descansos diarios por encima de los establecidos en el convenio.

En aquellas campañas/departamentos donde el servicio lo permite, es posible realizar teletrabajo, aunque debido a la actividad que realiza la empresa el número de personas que lo realizan es muy bajo.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Según el convenio colectivo la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientas sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo.



Informe de Progreso Pacto Mundial

El número de horas semanales de trabajo efectivo no podrá ser superior a 48 horas durante la vigencia de este convenio.

Para los trabajadores con contrato a tiempo parcial superior a 30 horas semanales, el número de horas ordinarias de trabajo efectivo, así como en su cómputo máximo semanal, no superará el número de horas que corresponda sobre el porcentaje de sus horas mensuales sobre la jornada completa.

Los trabajadores con contrato parcial que tengan una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

El descanso semanal podrá acumularse por periodos de hasta catorce días, siendo el límite máximo de trabajo sin descanso semanal de once días, tras los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días. No obstante, los trabajadores disfrutarán, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días.

La distribución irregular diaria y semanal de la jornada deberá ajustarse mensualmente, de tal forma que, en dicho periodo no podrán realizarse más horas de las que se establecen en el cómputo semanal. A tales efectos habrá que considerar los días festivos existentes en el mes. El ajuste mensual se realizará en la primera semana del mes siguiente. Se garantizará a cada trabajador el disfrute de dos fines de semana al mes.

Se entiende por salario base convenio el correspondiente al trabajador en función de su pertenencia a uno de los grupos y niveles salariales descritos en el convenio. El salario base remunera la jornada anual de trabajo efectivo pactada en el Convenio Colectivo.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: La empresa cumple con los horarios y jornadas establecidos en el convenio colectivo. Existe un departamento dedicado exclusivamente a la elaboración de horarios, los cuales crean, distribuyen y posteriormente verifican que las jornadas realizadas han sido las correctas.



Informe de Progreso Pacto Mundial


También se realizan actividades complementarias destinadas a motivar a nuestros empleados. De manera trimestral se realizan concursos, juegos o actividades para que los empleados participen. Algunas de estas actividades son concurso de disfraces en Halloween, concurso de Torrijas en Semana Santa, campeonato de Soccer Pro en el que más de 50 personas participaron en el site de Barcelona o campeonatos de fútbol y baloncesto con otras empresas.


De otro lado, Sitel, como empresa firmante del Charter de la Diversidad en España, Sitel, se compromete con un decálogo de principios que incluyen, entre otros, el compromiso de:

- Promover la conciliación de la vida laboral y personal,
- La sensibilización sobre los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad dentro de los valores de la empresa,
- La construcción de una plantilla diversa,
- La promoción efectiva de la integración sin discriminación laboral,
- La gestión de la diversidad en todas sus políticas de dirección y
- Extender y comunicar el compromiso con estos valores a todo su entorno.

A ello se añaden las numerosas labores de cooperación que Sitel ha desarrollado a lo largo de los últimos años en distintos países de todo el mundo, participando intensamente en programas y proyectos de apoyo a los niños, campañas para recaudar fondos para luchar contra la pobreza, y proyectos para erradicar el hambre en países de Sudamérica y Asia, entre otros.


Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Falta de comunicación de los derechos de los trabajadores	Revisión políticas/actividades

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Contrato de trabajo	Revisar Políticas



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Revisar procesos para mejora.



Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Queda prohibida la contratación de menores de 16 años (o la edad mínima establecida por la ley). Las personas con edades comprendidas entre los 16 y los 18 años se considerarán trabajadores juveniles y serán tratados según lo establecido por la ley.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Para el 2013 esoeramos poder realizar actividades con asociaciones y fundaciones para ayudar a familias con hijos en situación de desventaja.

Por ello, como todos los años, se realizarán campañas de recogida de alimentos, juguetes, ropa y material escolar con asociaciones locales y se recaudará dinero o material para organizaciones internacionales, como en el caso de Unicef.

A parte de iniciativas sociales, tambien realizamos iniciativas para los hijos de nuestros empleados. Todos los años por navidad se elige un día para que los empleados traigan a los niños al trabajo y se realizan concursos de dibujo, en el que todos los pequeños son premiados, tenemos la visita de Papa Noel repartiendo regalos y desayunamos todos juntos chocolate con churros, etc.

[Descargar el documento adjunto](#)



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos



Informe de Progreso Pacto Mundial

normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Tal y como se establece en el Estatuto de los Trabajadores, se prohíbe la admisión al trabajo a los menores de dieciséis años.

Los trabajadores menores de dieciocho años no podrán realizar trabajos nocturnos ni aquellas actividades o puestos de trabajo que el Gobierno, previa consulta con las organizaciones sindicales más representativas, declare insalubres, penosos, nocivos o peligrosos, tanto para su salud como para su formación profesional y humana.

Se prohíbe realizar horas extra a los menores de 18 años.



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: En 2012 se realizaron campañas de apoyo a la infancia como la campaña de recogida de material escolar y de juguetes seminuevos, en todas las ciudades en las que la empresa tiene presencia. El material fue donado a asociaciones benéficas locales que trabajan con familias desfavorecidas. También se realizó una campaña de recogida de móviles usados, cuyos fondos por la venta de los mismos se destinó a un centro educativo en Africa.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"


Respuesta: Para el 2014 esperamos contar con un mayor número de iniciativas y con la colaboración de todos nuestros empleados.




Informe de Progreso Pacto Mundial

Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	Actividades relacionadas

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Normativa vigente	Revisar procesos

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	Mas iniciativas sociales



Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Sitel no aplica ninguna práctica discriminatoria en la contratación, remuneración, promoción, terminación del contrato, jubilación, acceso a formación, basándose en la casta, raza, credo, nacionalidad, religión, edad, género, estado civil, discapacidad física o mental. Orientación sexual y/o afiliación sindical o política.

Tal y como está establecido en el convenio colectivo, las relaciones laborales en la empresa deberá estar presidida por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género. Las empresas realizarán y llevarán a cabo sus mejores esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades en todas sus políticas, en particular la igualdad de género adoptando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Sitel está trabajando en una política de igualdad que espera que esté activa a finales de 2013.



POLÍTICAS:

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



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Tal y como queda establecido en el Convenio Colectivo, Sitel se compromete a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español.

Tampoco podrán ser discriminados los empleados por razones psíquicas o sensoriales, siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

Las relaciones laborales en las empresas deberán estar presididas por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género.

Sitel llevará a cabo sus mejores esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades en todas sus políticas, en particular la igualdad de género adoptando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombre y mujeres.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Sitel está trabajando en una política de igualdad que espera que esté activa a finales de 2013.



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Se ha realizado una campaña de concienciación sobre el Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI y de la importancia de la Inserción Laboral.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Trabajamos activamente con asociaciones que trabajan con personas con discapacidad, como es el caso de la Fundación Carmen Pardo-Valcarcel.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Para el 2013 esperamos poder ofrecer y formar parte de un mayor número de iniciativas que apoyen la abolición de prácticas de discriminación y empleo, así como incrementar el número de empleados con discapacidad.

En España en 2012 tuvimos un total de 54 trabajadores con discapacidad. Somos conscientes de que esta cifra está por debajo del 2%, por lo que estamos implementando estrategias para poder ampliar el número de trabajadores con discapacidad.

No obstante, trabajamos con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce en la impresión del boletín informativo "Sitel Te Informa". Con un 90% de personal con discapacidad, en la imprenta enseñan a sus trabajadores a manejar las herramientas y maquinaria propias de una imprenta, así como a realizar todo tipo de manipulados.

Se realizan actividades de maquetación, filmación, impresión, encuadernación, manipulación y distribución. También apoyamos el proyecto Discatel cuyo objetivo principal es demostrar la posibilidad técnica y la rentabilidad económica y social del teletrabajo de contact center realizado desde su domicilio o centro a distancia por personas con alguna discapacidad física. Colaboramos con este proyecto aprovechando las posibilidades del teletrabajo para ofrecer empleo a personas con discapacidad física que tengan graves problemas de movilidad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

% de directivos frente a empleados

Respuesta: 0.17

% de directivos mujeres

Respuesta: 28.57

% de directivos hombres



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: 71.43

% de mujeres

Respuesta: 66

% de hombres

Respuesta: 34

% de mayores de 45 años

Respuesta: 14.76

% de menores de 30 años

Respuesta: 24.23

% de empleados no nacionales

Respuesta: 90.75

% de empleados con contrato fijo

Respuesta: 37

% de empleados con contrato temporal

Respuesta: 63

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Los valores de los tres primeros indicadores corresponden al Equipo Directivo y al Consejo de Administración.

El dato de menores de 30 años corresponde a las personas de 18 a 30 años, y el de mayores de 45 corresponde a las personas de 46 años en adelante.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Para el 2013 esperamos tener un mayor porcentaje de personas con contrato indefinido.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Estos datos, junto con la información general de la empresa se publica todos los años a través del registro mercantil.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Para el 2013 esperamos poder publicar a traves de mas canales los resultados de la empresa.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: El Convenio Colectivo establece que la empresa asume el compromiso de velar porque exista en la empresa un ambiente exento de riesgo para la salud y, en concreto, para el acoso sexual, estableciendo procedimientos en las empresas para presentar quejas por quienes sean víctimas de tales tratos, a fin de obtener ayuda inmediata, utilizando para ello el Código de Conducta Comunitario, relativo a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

La empresa cuenta con una cuenta "Ethic Point" en la que los empleados pueden "denunciar" o comunicar de manera confidencial y segura cualquier tipo de abuso, acoso, etc, tambien pueden contactar con el departamento de Relaciones Laborales o con el departamento de Health and Safety.

No obstante existe un protocolo correctamente documentado con los pasos a seguir en caso de que ocurriese una acusación de este tipo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Seguir trabajando para que no ocurran acusaciones de este tipo.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de



Informe de Progreso Pacto Mundial

trabajo (P6C3I2)

Respuesta: 2

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: El procedimiento sancionador establecido en el vigente Convenio Colectivo de Telemarketing hace posible, el seguimiento de la conducta y rendimiento de los trabajadores que forman parte de nuestros servicios.

El buen uso del mismo y la adecuación de las sanciones a las faltas cometidas, es la base necesaria para la creación de expedientes disciplinarios justos y correctos.

Es importante que el Dpto. de Operaciones, con el apoyo del Dpto. de Relaciones Laborales, haga un seguimiento a todos sus trabajadores desde el primer día y comunique desde el primer momento, conductas que por su gravedad o posible reincidencia haga necesaria la intervención del Dpto. de Relaciones Laborales. De esta forma, y en el caso de que en un futuro, se quieran adoptar medidas disciplinarias drásticas (despidos), o sanciones muy graves se cuente con la base legal necesaria para que la medida sea proporcionada.

El consentimiento de determinadas conductas y la discriminación es negativo no solo para el servicio, y nuestros clientes sino que, además, puede crear un precedente a imitar por el resto de trabajadores que consideran algunas conductas impunes por la falta de respuesta de la Empresa.

Existe una política de Acoso la cual establece que todo acoso de contenido sexual, racista o relacionado con el estado civil, la discapacidad, la edad, el embarazo, la tendencia sexual o cualquier otra circunstancia protegida por la legislación vigente, no será tolerado en SITEL e indica el protocolo a seguir en caso de que ocurra.

[Descargar el documento adjunto](#) 

[Descargar el documento adjunto](#) 

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Discriminación de género Falta de formación Discriminación por edad Discriminación por raza Incumplimiento de la Ley LISMI	Política de Igualdad

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Código de Conducta Convenio Colectivo	Plan de igualdad

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI Diagnóstico de igualdad	Mayor numero de iniciativas

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Informe anual Registros oficiales	Mayor visibilidad de los datos



Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C111)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Sitel cuenta con un Código de Buenas Prácticas Ambientales, es cual es entregado a todos los empleados en el Manual de Bienvenida, el cual habla sobre:

Consumo Energético:

- Mantener apagados los equipos informáticos (la pantalla es lo que más consume, así que apagar la cpu y la pantalla) y la iluminación que no vayan a ser utilizados en un tiempo inmediato
- Siempre que sea posible, aprovechar la luz natural
- A la hora de hacer reformas tomar en cuenta que los lugares con paredes y techos claros refractan mejor la luz natural y artificial, necesitándose menos consumo, sobre todo si existe luz natural
- Mantener limpias pantallas y lámparas, aumenta la luminosidad, sin aumentar la potencia
- En la medida de lo posible utilizar lámparas de bajo consumo o electrónicas. Ahorran 80 % de energía y duran 8 veces más. Priorizar en las que más se utilizan.
- En zonas de poco uso es conveniente colocar detectores de presencia que se enciendan y apaguen automáticamente.
- Apagar los radiadores de calefacción eléctricos o ventiladores fuera de la jornada de trabajo.
- Poner termostato de aire acondicionado a 24º, es suficientemente fresco y se ahorra mucha energía por cada grado

Consumo de Agua

- Racionalizar el consumo de agua. No dejar grifos abiertos inútilmente, por ejemplo en el lavado, cepillado de dientes.
- En caso de detectar goteos o fugas por tuberías, inodoros u otros elementos, avise al Representante de la Dirección, para que este tome las acciones oportunas.

Residuos

- Cada residuo debe ubicarse en los lugares establecidos, en caso de tener dudas consulte el panel de



Informe de Progreso Pacto Mundial

información Ambiental.

- Los instaladores o personas externas que realicen cualquier actividad de mantenimiento deben preguntar sobre la actuación a llevar a cabo con los residuos generados, al Representante de la Dirección o persona en quien este delegue.
- Procurar utilizar papel por dos caras.
- Imprimir solo en casos estrictamente necesarios.

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

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Sitel siempre ha contribuido y continúa trabajando en la eliminación de todo tipo de obstáculos, con la intención de favorecer el acceso al mercado de trabajo y, en consecuencia, a la sociedad, de todas aquellas personas con necesidades especiales. Para ello, emplea una serie de recursos de apoyo y de formación especialmente diseñados para ayudar en la inserción laboral a aquellos colectivos sociales con mayor riesgo de exclusión.

El programa de responsabilidad social corporativa, Sitel Footprints, tiene como objetivo mejorar la calidad de vida para nuestros trabajadores, añadir valor a nuestro negocio y contribuir con las comunidades en las que vivimos y trabajamos. El programa pone de manifiesto el compromiso adoptado por Sitel para dirigir la empresa de una manera responsable desde el punto de vista social y medioambiental y anima a los individuos a que se unan a la iniciativa de “convertirse en el cambio que quieren ver en el mundo”.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio




Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: No disponemos del dato.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Todas las campañas dedicadas a sensibilización y formación han sido promovidas internamente por lo que no han tenido coste.
En el caso de campañas en las que era necesario transportar material reciclado, por ejemplo campaña de reciclado de tapones o anillas de latas, han sido los empleados quienes se han ofrecido voluntariamente a hacerlo.

Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Acción social en proyectos medioambientales Sensibilización en materia medio ambiental	Buscar acciones nuevas



Informe de Progreso Pacto Mundial



Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Nuestra actividad como tal no supone un riesgo medioambiental significativo, no obstante hacemos todo lo posible por reducir el impacto medioambiental a través de programas de reciclado, de reducción de emisiones, etc.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Contamos con una Política de Responsabilidad Ambiental la cual está propulsada por tres elementos: Visión, Pasión, Propósito. La cultura Sitel es una manera de pensar y de ser, describe el modo en que nos comportamos, en todos los niveles, desde el punto de vista de la mente, el corazón y el entusiasmo, e impulsa las interacciones que tenemos con nuestros clientes, empleados y el medioambiente. Incluyendo la necesidad de cumplir o superar los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios que nos apliquen, así como, otros requisitos ambientales suscritos y la búsqueda de la mejora continua en todas nuestras actuaciones.

- Responsabilidad: Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y de los resultados. Cumplimos con



Informe de Progreso Pacto Mundial

nuestros compromisos y luchamos por obtener la mejor calidad. Fomentamos la cultura de respeto al medioambiente, controlando y previniendo la contaminación, en particular en lo relativo al control del consumo energético y de los residuos que generamos. Nos concentramos en las soluciones y no tenemos miedo de asumir riesgos, con responsabilidad y conocimiento de causa.

- Integridad: Tenemos visión de futuro, pero somos realistas al establecer una dirección, seguimos el ejemplo y hacemos participar a nuestros equipos. Tenemos altos estándares de ética, rendimiento y conducta en todos los ámbitos de nuestras relaciones de negocios y en lo relativo a la conciencia de respeto al entorno. Creemos que nuestra reputación es nuestro activo más valioso.

- Comunicación abierta: Proporcionamos un ambiente abierto en el que cualquier sugerencia, idea, problema o pregunta recibe atención con respeto y cortesía. Compartimos información adecuadamente con todos los públicos de manera abierta, precisa y oportuna. Creemos en el poder de los empleados bien informados.

- Excelencia de servicio: Nos esmeramos en superar las expectativas de nuestros clientes ofreciendo soluciones innovadoras y eficaces. Alentamos la excelencia del servicio reconociendo y premiando el rendimiento superior. Somos tenaces en nuestra irrenunciable búsqueda de la excelencia.

- Trabajo de equipo: Alentamos al crecimiento individual y de equipo respetando nuestras diferencias. Compartimos ideas y capacidades en todas las funciones, regiones y culturas, y estimulamos el esfuerzo conjunto hacia objetivos comunes. La unión de nuestros esfuerzos crea valor añadido para nuestros clientes, para los clientes de nuestros clientes y para nuestros empleados.

En Sitel contamos con un programa específico de ayuda al medio ambiente "Sitel Recicla", en el que pedimos colaboración a todos nuestros empleados en diversas iniciativas de reciclado.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describe las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Gracias a la colaboración de nuestros empleados estas son algunas de las actividades que se están realizando:

- Reciclado de papel.
- Destrucción de documentos.
- Reciclado de plásticos, envases y tóner.
- Reciclado de anillas de latas de refresco.
- Reciclado de tapones de plástico.



Informe de Progreso Pacto Mundial

- Certificación de tubos fluorescentes.
 - Certificación de electrodomésticos.
 - Certificado de destrucción de equipos informáticos.
 - Ahorro de consumo eléctrico.
-



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: En estos momentos contamos con la ISO 9001 y estamos integrando nuestros sistemas de calidad en la ISO 14001.

Sitel cuenta con mecanismos de seguimiento para evaluar el consumo de luz y la gestión de residuos eléctricos, toners, etc.

Estamos trabajando en la implantación de políticas de gestión de residuos de papel y de consumo eléctrico.

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

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: No disponemos del dato exacto sobre cuales de nuestros proveedores cuentan con la ISO 14001, sin embargo todos nuestros proveedores están integrados en el sistema de calidad ISO 9001.

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No Especificado	No tenemos riesgo	Campañas de responsabilidad ambiental para empleados

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No Especificado	Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Sistemas de gestión de calidad	Mayor número de iniciativas

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Acción social en proyectos medioambientales	Más acciones sociales

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
No Especificado	Responsable de Medioambiente	Implantación de políticas



Principio 9

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



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describe las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: En 2012 se han realizado un mayor número de videoconferencias para reducir de esta manera el número de viajes y la emisión de CO2.

Otras acciones que se han llevado a cabo para reducir el consumo energético son:

1. Mantener apagados los equipos informáticos (la pantalla es lo que más consume, así que apagar la cpu y la pantalla) y la iluminación que no vayan a ser utilizados en un tiempo inmediato
2. Siempre que sea posible, aprovechar la luz natural
3. A la hora de hacer reformas tomar en cuenta que los lugares con paredes y techos claros refractan mejor la luz natural y artificial, necesitándose menos consumo, sobretodo si existe luz natural
4. Mantener limpias pantallas y lámparas, aumenta la luminosidad, sin aumentar la potencia
5. En la medida de lo posible utilizar lámparas de bajo consumo o electrónicas. Ahorran 80 % de energía y duran 8 veces más. Priorizar en las que más se utilizan.
6. En zonas de poco uso es conveniente colocar detectores de presencia que se enciendan y apaguen automáticamente.
7. Apagar los radiadores de calefacción eléctricos o ventiladores fuera de la jornada de trabajo.
8. Poner termostato de aire acondicionado a 24º, es suficientemente fresco y se ahorra mucha energía por cada grado



Informe de Progreso Pacto Mundial



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: No se dispone del dato.

Sin embargo el departamento de sistemas está trabajando en un programa para que aquellos ordenadores que estén encendidos sin realizar actividad alguna después de la jornada laboral, se apaguen automáticamente reduciendo así el consumo eléctrico.


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

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: No se dispone del dato

Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Acción social en proyectos medioambientales	Iniciativas de concienciación entre empleados



Informe de Progreso Pacto Mundial



Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Debido a la información que se maneja en algunas de las campañas, datos bancarios, dni, etc, es muy importante que todos nuestros empleados conozcan las normas de comportamiento ético para poder prevenir posibles fraudes.

En todas las campañas se realizan seguimientos para asegurar que esto no ocurra y que los datos, especialmente los bancarios, no sean utilizados con otros fines.

Todos nuestros empleados han sido informados sobre nuestra política antisoborno y sobre el código de buenas prácticas, el cual se encuentra incluido en el manual de bienvenida.

Para Sitel es muy importante llevar a cabo actividades comerciales con un alto estándar de conducta ética empresarial puesto que resulta crítico para el éxito. Debemos adoptar un enfoque hacia nuestro trabajo que sea a su vez ético, profesional y competente. Asimismo, debe ofrecer el mejor servicio de atención al cliente y, al mismo tiempo, fomentar la excelencia operacional. Es necesario que nos dediquemos, de manera consistente, a mejorar tanto los procesos como los procedimientos con el fin de alcanzar los más altos niveles de calidad. Esto último, únicamente resulta posible si realizamos nuestras actividades empresariales con integridad y cumpliendo con los estándares éticos más altos, las leyes y la normativa vigente. El Código de Conducta y Ética Empresarial no podrá hacer alusión a todas las posibles situaciones que puedan surgir y no es un contrato. Además de otras políticas de la Compañía, el Código es un resumen de los principios por los que se deben regir nuestras actividades empresariales, comunicaciones y comportamientos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Auditorias anuales



Informe de Progreso Pacto Mundial



POLÍTICAS:

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Sitel se esfuerza por evitar que surjan conflictos de interés que puedan dañar la integridad y la imparcialidad de nuestros procesos empresariales. Los Empleados y el Equipo Directivo de Sitel tienen la obligación de ser leales a la Compañía y no deberán verse involucrados en actividades que den lugar a conflictos de interés con Sitel. Los Empleados deberán tomar decisiones comerciales que beneficien a Sitel y que estén basadas en argumentos empresariales sólidos y no estén motivadas por intereses personales.

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

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: En Sitel valoramos la integridad y el comportamiento ético en el desempeño de nuestro negocio. Sitel se compromete a cumplir las leyes anticorrupción y antisoborno de los países en los que operamos y a implementar políticas y procedimientos que prohíban el soborno y la corrupción por parte de nuestros empleados y de cualquiera que represente a nuestros intereses. Bajo ninguna circunstancia podrá ninguna Persona de Sitel o persona que actúe en nombre de Sitel dar, pagar, ofrecer, prometer el pago o autorizar la entrega o el pago de dinero o de otra cosa de valor a un funcionario de un gobierno extranjero o cliente, proveedor u otro socio empresarial de Sitel para un fin inadecuado o que incumpla la legislación aplicable, incluyendo las leyes locales del país en cuestión. Tampoco podrá ninguna Persona de Sitel ni nadie que actúe en su nombre dar, pagar, ofrecer, prometer el pago, o autorizar la entrega o pago de dinero o de otra cosa de valor a una persona, que conozca o sepa de la probabilidad de que el pago o la promesa de pago vaya a transmitirse de forma inadecuada a un funcionario de un gobierno extranjero o cliente, proveedor o socio empresarial de Sitel.

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

Respuesta: Si

[Descargar el documento adjunto](#)



Informe de Progreso Pacto Mundial



ACCIONES:

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

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Durante el 2012 se realizaron auditorías revisando toda la normativa interna e implantado mejoras para evitar cualquier tipo de fraude o soborno. Todos los años el equipo directivo y el departamento financiero es formado en un curso de "Código de Conducta y Etica Global".



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Empleados

Respuesta: 100

Proveedores

Respuesta: 100

Clientes

Respuesta: 100

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Sitel ha informado a sus empleados, proveedores y clientes acerca de sus políticas, códigos y reglamentos. El código ético puede ser consultado por cualquiera de los grupos de interés en cualquier momento.



Informe de Progreso Pacto Mundial

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Toda la información referente a colaboraciones, ayudas, subvenciones y ayudas puede ser encontrada en el informe de cuentas anuales.


Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción (P10C6I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Sitel pone a disposición de sus empleados, clientes y proveedores canales confidenciales de consultas y denuncias.
Para los empleados, como hemos comentado anteriormente, existe "Ethic Point", una herramienta para que el empleado pueda "denunciar" telefónicamente o por web de manera totalmente confidencial, cualquier comportamiento que no considere ético.
Nuestros clientes y proveedores son auditados de manera anual.

Resumen de Implantación:


 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Soborno Competencia desleal Malversación Desinformación Incumplimiento de la normativa	Auditorias anuales



Informe de Progreso Pacto Mundial

Empleados	Soborno Aceptación de regalos Malversación Tráfico de influencias	Auditorias anuales
Proveedores	Soborno Blanqueo Extorsión Malversación Incumplimiento de la normativa Tráfico de influencias	Auditorias anuales

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de Conducta Normas éticas y valores corporativos	Auditorias anuales
Empleados	Código Ético Código de Conducta Política de blanqueo de capitales Política de regalos Normas éticas y valores corporativos	Auditorias anuales
Proveedores	Código Ético Política de Compras	Auditorias anuales

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Auditorias anuales
Empleados	RSE	Auditorias anuales
Proveedores	RSE	Auditorias anuales



Informe de Progreso Pacto Mundial


 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias	Auditorías anuales
Empleados	Buzón de sugerencias Visitas de verificación Canal de denuncias anónimo o confidencial	Promocionar el telefono de denuncias anónimas.
Proveedores	Auditorías Control financiero	Auditorias anuales

Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.6
14		2.9
15	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
16	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5

17		3.8
18		3.10
19		3.11
20	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
21	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
22	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
23	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
24	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	
	Estrategia y gobierno	
25	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
26	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
27	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C1I1	¿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 (P1C1I1)	
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)	Dimensión Social / Derechos Humanos / Política

P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos(P1C2I3)	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)	
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)	
P1C4I3	Indique el número y tipo de: (P1C4I3)	PR4
PRINCIPIO 2		
P2C1I1	¿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 (P2C1I1)	
P2C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)	Dimensión Social / Derechos Humanos / Evaluación y Seguimiento / HR2
P2C3I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C3I2)	Dimensión Social / Derechos Humanos / Política
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)	
PRINCIPIO 3		
P3C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)	
P3C2I1	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política

P3C2I2	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)	
P3C3I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)	
P3C3I2	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)	HR5
PRINCIPIO 4		
P4C1I1	¿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, descríbalas (P4C1I1)	
P4C2I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)	HR7
P4C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
PRINCIPIO 5		
P5C1I1	¿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, descríbalas (P5C1I1)	
P5C2I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)	HR6
P5C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
PRINCIPIO 6		
P6C1I1	¿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, descríbalas (P6C1I1)	
P6C2I1	Indique el % de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)	LA13

P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)	
P6C3I1	¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C1I1)	Dimensión Social / Formación y Sensibilización
P7C2I1	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)	
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)	
PRINCIPIO 8		
P8C1I1	¿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 (P8C1I1)	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)	
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)	

P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)	
PRINCIPIO 9		
P9C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)	
P9C2I1	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)	
PRINCIPIO 10		
P10C1I1	¿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 (P10C1I1)	Dimensión Social/Sociedad/Formación y Sensibilidad
P10C2I1	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)	
P10C2I2	Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio	Dimensión Social/Sociedad/Política
P10C3I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)	
P10C4I1	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)	
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)	
P10C6I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción (P10C6I1)	SO4/Dimensión Social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
ÍNDICE		



Informe de Progreso Pacto Mundial

Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12
-----------------------	---------------------------------------------------------------	------