



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Ostosola

Ostos, Sola & Asociados, S.L

INFORME DE PROGRESO
2013



Asesores de Comunicación Ostos, Sola & Asociados, S.L
Plaza del Marqués de Salamanca, 11. entreplanta dcha
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis
 Clientes
 Empleados
 Proveedores



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Carta de renovación del compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Madrid, 4 de noviembre de 2014

OstosSola cumple, con la presentación de este informe de progreso, su primer lustro de compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, un compromiso que nos enorgullece y nos invita a seguir creciendo en el respeto a los Diez Principios. Este hecho pone de manifiesto valores de continuidad y estabilidad, así como se aprecia la evolución en tres fases:

1. “Implantación convencida, pero con exigencia”
2. “Convencimiento de las ventajas”
3. “Cultura en RSE”

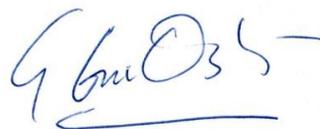
Consideramos que se está abordando esta tercera fase dado que los procesos son asumidos por el equipo, que es constante en ellos y que ha asumido como propios los retos de la RSE.

Somos firmes defensores de la necesidad de que las empresas sean socialmente responsables. En este sentido, además de avanzar en el cumplimiento de estos Principios, también hemos dado a conocer públicamente nuestro decálogo de actuación en el que destacamos a la persona como portadora de Derechos Fundamentales, reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, con la capacidad de conocer y voluntad para colaborar en la construcción de un mundo mejor. Partiendo de estas ideas, hemos trasladado nuestro compromiso a nuestra área específica de actuación la comunicación política, en la que hacemos énfasis en la necesidad de participación ciudadana, en el fortalecimiento institucional, así como en el desarrollo económico responsable y sostenido, y en la necesidad de un uso racional del medio ambiente como un ejercicio de responsabilidad con las generaciones futuras.

Afrontamos el próximo año con ilusión, trabajando por la defensa de los derechos fundamentales, y, en concreto, durante 2014, queremos profundizar en el buen gobierno y la participación ciudadana, de manera que se avance en el desarrollo de gobiernos confiables y una participación ciudadana responsable.

Siguiendo esta línea, de cara al próximo año, manifestamos así la renovación de nuestro compromiso social para aportar nuestro granito de arena a la construcción de un mundo mejor.

Un cordial saludo,



Gloria Ostos
Socia OstosSola



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Asesores de Comunicación Ostos, Sola & Asociados, S.L

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Plaza del Marqués de Salamanca, 11. entreplanta dcha

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.ostossola.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Gloria Ostos Mota – Antonio Sola Reche

Persona de contacto

Begoña Fernández Méndez

Número de empleados directos

12

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Somos un grupo consultor especializado en la generación de estrategias empresariales, políticas y sociales. A través de una metodología de trabajo propia, logramos alcanzar los objetivos que nos marcan empresas, gobiernos, administraciones públicas, instituciones, fundaciones y organizaciones de iniciativa social. Nuestras delegaciones se ubican en España, Estados Unidos, México, Panamá y Guatemala.

Ventas / Ingresos

1540000

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)
Clientes, Empleados, Proveedores

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia
España, Guatemala, Panamá, Estados Unidos de América, México

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Durante 2013, las delegaciones de OstosSola se distribuían en España, Estados Unidos, México, Guatemala y Panamá. No obstante, se desarrollan proyectos en más países de América Latina.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?
A través del estudio individualizado de los principios del Pacto Mundial y de la experiencia dado que este es el quinto Informe de Progreso de las actividades en España. Todo ello se ha tenido en cuenta en la reunión de planificación anual de RSE de la compañía.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Comunicación Interna. Boletín de noticias propio para clientes, proveedores y empleados. Comunicación on line: web y redes sociales.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria
año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso
anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión. OstosSola está en un proceso de mejora continua certificado en el sistema de calidad y, por ello, mantiene escucha permanente con todos sus públicos, atendiendo a sus sugerencias, valorándolas y llevándolas a cabo en caso de ser positivas en las reuniones anuales de revisión por la dirección.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama S.L.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores. Los Principios están integrados en el Sistema de Calidad de manera más o menos directa y se revisan trimestralmente a través de los indicadores de calidad.

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.

La RSE de OstosSola en línea con los Principios del Pacto Mundial es liderada directamente por los socios directores junto con el responsable de área.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.) (Sí) Premios activaRSE

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.ostossola.com



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan 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.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

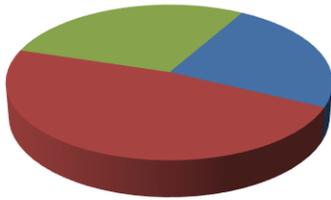
ANTICORRUPCIÓN



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

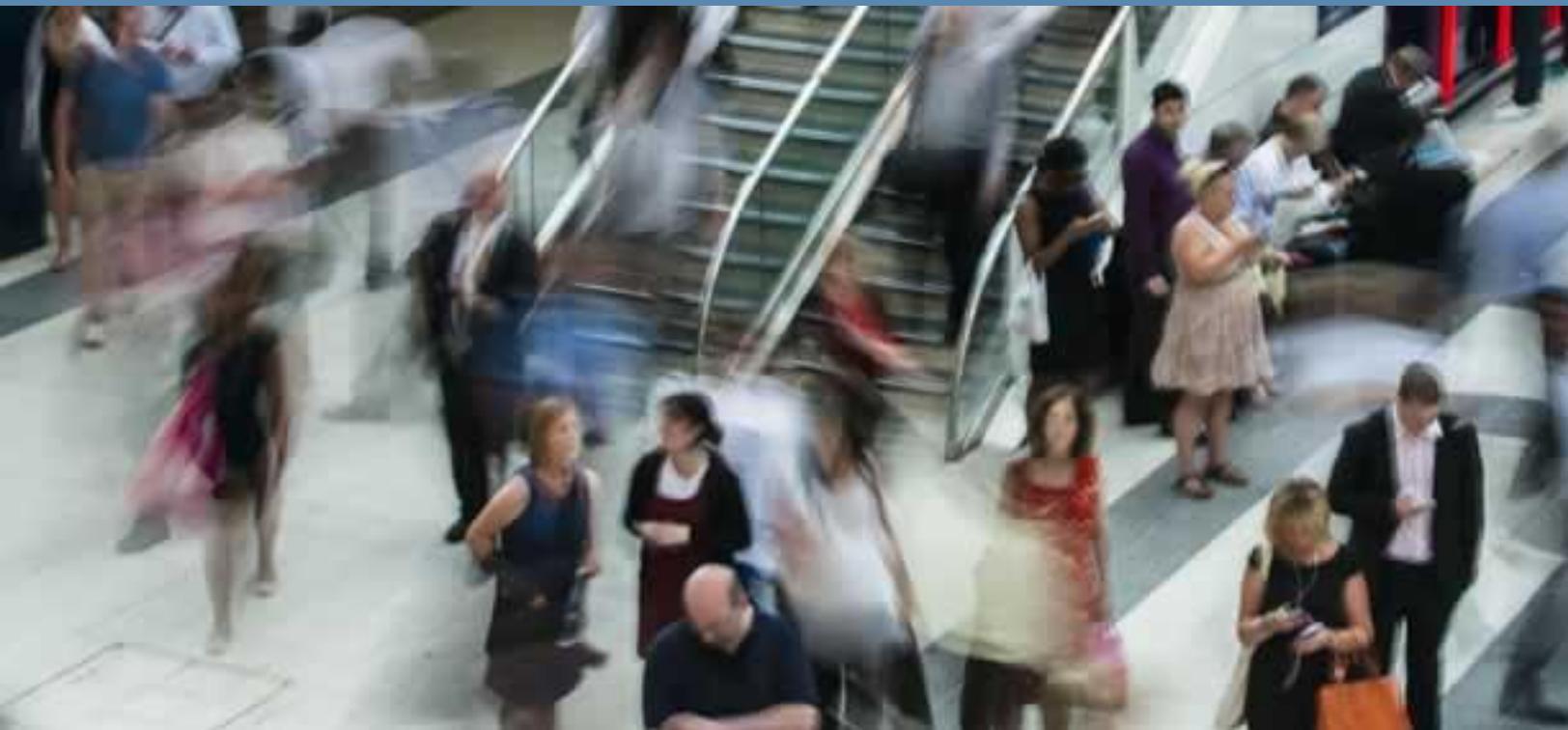
Cientes: 5
 Empleados: 10
 Proveedores: 6
 Accionistas: 0
 Administración: 0
 Comunidad: 0
 Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



18

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Política de Compras

Existe una política de compras clara que está certificada según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Difusión a nuevos empleados de la política de compras para mantener la transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes.

Auditorías

Anualmente, se desarrollan dos auditorías de seguimiento: interna y externa, en las que se revisa la relación con clientes y proveedores en los proyectos cursados, pudiendo generarse Acciones de Mejora, No Conformidades y Acciones Preventivas, en función de lo detectado. Nº de incidencias reiteradas en 2013: 1 con proveedores. Nº incidencias graves con proveedores: 2 con proveedores.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

No existen denuncias como tal. Dentro del sistema de calidad, se contemplan no conformidades. En 2013, se detectó una de incidencia reiterada y dos incidencias graves con proveedores. Todas fueron resueltas favorablemente. 100%.

Comunicación

Canales de comunicación abiertos: entrevistas personales, newsletter y correo electrónico.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Evaluación Anual

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los

actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

Existe una doble evaluación anual en las auditorías de seguimiento: interna desarrollada por equipo interno, y una externa realizada por la compañía alemana TÜV Rheinland.

Sistemas de Gestión de Calidad y Política de Calidad

Desde 2008, estamos certificados según la norma UNE-EN ISO 9001:2008. En ella, está manifiesta una documento de política de calidad que es revisado y aprobado anualmente. En esta política, se destacan, entre otros aspectos: - Ofrecer un servicio de consultoría estratégica y una gestión marcada por la eficiencia, que permita alcanzar la consecución de los objetivos determinados para cada proyecto y logrando la satisfacción del cliente, así como el desarrollo humano y profesional de equipo del Grupo OstosSola en el ejercicio de esta misión. - Hacer que la mejora continua sea un principio fundamental desarrollado a lo largo de todos los procesos de gestión del Grupo OstosSola. - La implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y por consiguiente la obtención del nivel de calidad óptimo, requiere el compromiso y la participación activa de todo el personal, buscando la involucración en las actividades del Grupo OstosSola.

Manual de Calidad y Medioambiente

OstosSola está certificada según la normativa internacional UNE-EN ISO 9001:2008, renovada anualmente desde 2008. Entre la documentación del sistema, disponemos de un Manual de Calidad. Por otra parte, como consultora de comunicación, apenas presenta riesgos ecológicos. No obstante, de cara a minimizar el impacto medioambiental de su actividad, desarrolla una serie de actividades: - Control de gastos en papel - Reciclaje de papel, tóners, móviles antiguos y pilas - Difusión sobre la importancia del cuidado del medioambiente: noticias divulgadas en la newsletter y en la web corporativa.

Número de auditorías llevadas a cabo

Dos: interna y externa.

Difusión de la Política

La política de calidad es difundida a nuevos empleados en reunión y en manual de bienvenida, así como a antiguos empleados en caso de que exista algún cambio.

Reuniones de equipo

Desarrollo de reuniones para nuevos empleados de iniciación al sistema de calidad y de reciclaje para antiguos empleados sobre determinados aspectos del sistema que pueden generar más dudas para antiguos empleados.

Satisfacción del cliente

Política de Calidad

Revisión y aprobación anual. Difusión a todo el equipo y a los nuevos integrantes.
Mantenimiento y mejora continua.

Auditorías

Se desarrollan auditorías internas y externas anualmente. Las internas las lidera un equipo de consultores interno que chequea el funcionamiento del sistema. Las externas son desarrolladas por la compañía alemana TÜV Rheinland. Todos los años el auditor ha destacado el compromiso de la dirección y del equipo con la gestión de la calidad.
Mantenimiento.

Nivel de satisfacción del cliente

La satisfacción se mide anualmente a través de: - Encuestas cuantitativas de satisfacción. En 2013, el índice alcanzado fue de 3,9 sobre 4, lo que equivale a una valoración de Muy bueno. Estas encuestas miden ítems como: APORTE DE VALOR DEL EQUIPO EN ÁREAS ESTRATÉGICAS DE LA COMPAÑÍA. SEGUIMIENTO DE LOS SOCIOS CALIDAD DE LOS SERVICIOS VALORACIÓN DEL DIRECTOR DE CUENTAS ADAPTACIÓN DEL RESULTADO FINAL A LAS NECESIDADES IMPLICACIÓN DEL EQUIPO EN EL PROYECTO DEL CLIENTE SERVICIO EN PLAZOS ESTIPULADOS VALORACIÓN DEL TRABAJO

OPERATIVO DEL EQUIPO ASIGNADO. - Entrevistas guiadas con los clientes recurrentes. - Valoraciones emitidas por los clientes de manera proactiva vía correo electrónico o carta.
Mantenimiento del índice.

Auditorias de clientes

Revisión anual y solicitud de cumplimentación de encuesta.

Encuestas de Satisfacción

La satisfacción de los clientes en OstosSola se mide a través de un método cuantitativo de encuestas y, de manera cualitativa, con entrevistas personales y recepción de opiniones proactividad de cliente. En 2013, nuestra valoración fue de 3,9 sobre 4, equivalente a MUY BUENO: Se mantiene un nivel alto, por encima de la media. Objetivos: Mantenimiento y vigilancia del índice.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad

La política de calidad implantada, revisada y renovada desde 2008 va encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

Comunicación Interna y Externa

Boletín informativo periódico.

Creación de Canal de Denuncias

Existe un proceso de gestión de no conformidades en el que se está abierto a detectar incidencias y quejas de cliente, generándose un tratamiento personalizado. En 2013, no se ha detectado ninguna queja de cliente.

Acercar la RSE al consumidor final

Código Ético Comercial

En 2012, entró en vigor un código de conducta en el que se incluyen medidas de carácter ético comercial en el que se vela por la integridad. De esta forma, los consultores deben actuar en todo momento en concordancia con los Compromisos de la empresa, y con los Compromisos específicos por su actividad, sobre todo, con honestidad e integridad, evitando

cualquier actividad, inversión, o asociación que pudiera interferir con el buen hacer de cualquier entidad del GRUPO OSTOSSOLA y/o de sus clientes. Confirmación de que está en conocimiento de todo el equipo. Revisión anual.

Canales de Comunicación

Boletín periódico de OstosSola.

Encuestas de Satisfacción

Encuestas de satisfacción para cada cliente a término de Proyecto, o anuales para proyectos de continuidad.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

Política de regalos

El Grupo OstosSola se opone terminantemente a cualquier acto de soborno y corrupción en cualquiera de sus formas. De esta forma, los integrantes del equipo, así como colaboradores externos han firmado en 2013 un código de conducta, en el que se señala que no se darán, directa o indirectamente, regalos, pagos o estímulos económicos a funcionarios públicos, diputados, grupos políticos, organizaciones, etc. para influir o inducir a una actuación determinada en el desempeño de su trabajo. Asimismo, en 2012, OstosSola mantiene su asociación con EPACA, European Public Affairs Consultancies' Association, radicada en Bruselas. Se trata del órgano representante de las consultoras especializadas en asuntos públicos que trabajan con las instituciones de la UE. EPACA promueve y brinda capacitación a todas las empresas miembros de su Código de Conducta en relación con la transparencia en las Relaciones Institucionales y actividades de Lobby.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Los socios directores valoran personalmente todo lo relacionado con esta materia.

Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (G4-SO3)

100%

Comunicación Interna y Externa

Se aplican canales de comunicación interna tales como entrevistas personales y correo electrónico.

Discriminación por género

Nº de denuncias recibidas y resueltas

Ninguna denuncia recibida.

Canales de Comunicación

Entrevistas personales.

Plan de Igualdad y Política de Igualdad

Existe un Plan y una Política de Igualdad propio implantado por la Comunidad de Madrid en 2010. El objetivo primordial del Plan de Igualdad es la plena igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en OstosSola. Ello supone que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, hombres y mujeres deben desempeñar sus tareas sin que su sexo, edad, raza, religión, representen un obstáculo y en las mismas condiciones en cuanto a retribuciones, formación y promoción dentro de la empresa. Asimismo, se ha desarrollado un protocolo de actuación para prevenir posibles casos de acoso moral y acoso sexista.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

La Comisión Interna valora anualmente esta área y, en caso necesario, individualmente las consultas o denuncias que pudieran existir. 0 denuncias hasta el momento.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Reciclaje

OstosSola, como consultora de comunicación, apenas presenta riesgos ecológicos. No obstante, de cara a minimizar el impacto medioambiental de su actividad, desarrolla una serie de actividades dentro la política de reciclaje que abarca: - Control de gastos en papel, electricidad y agua - Reciclaje de papel, tóners, móviles antiguos y pilas - Difusión sobre la importancia del cuidado del medioambiente: noticias divulgadas en la newsletter y en la web corporativa. - Reducción de las emisiones de CO2 que genera la compañía en su actividad, se opta por el uso de las videoconferencias o 'conferences calls' siempre que sea posible para evitar desplazamientos.

Política de Reducción de Consumo

Reducción de las impresiones. Comunicada la nueva política a los empleados para bajar el consumo de tonners y de papel.

Revisión compras para cotejar la frecuencia en la compra de estos items.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Reducción de costes.

Manual de Calidad y Medioambiente

OstosSola está certificada según la normativa internacional UNE-EN ISO 9001:2008, renovada anualmente desde 2008. Entre la documentación del sistema, disponemos de un Manual de Calidad. Por otra parte, como consultora de comunicación, apenas presenta riesgos ecológicos. No obstante, de cara a minimizar el impacto medioambiental de su actividad, desarrolla una serie de actividades: - Control de gastos en papel - Reciclaje de papel, tóners, móviles antiguos y pilas - Difusión sobre la importancia del cuidado del medioambiente: noticias divulgadas en la newsletter y en la web corporativa.

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos

Comunicaciones a los empleados.

Canales de Comunicación

Correo electrónico, entrevistas personales y reuniones de equipo.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Se invita a la reducción de las impresiones al equipo a menos que sea necesario. Leyenda en los correos electrónicos para concienciar al equipo, proveedores y clientes de la importancia de no imprimir innecesariamente.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ)

1.340,00 EUR.

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Normativa Interna

Existe una descripción de puestos de trabajo en los que se especifican los requisitos de formación y experiencia necesarios.

Los CV de los empleados han de corresponderse con esta descripción.

Contratos de Trabajo

Especificaciones contempladas, previo a la firma del contrato.

Gestión de incidencias

Todos los empleados se corresponden con la descripción de los puestos de trabajo.

Comunicación Interna y Externa

Introducción del nuevo empleado por canales de comunicación interna como el correo electrónico o las reuniones, y externa a clientes o proveedores en cuyos proyectos vaya a desenvolverse.

Falta de información a los empleados

Manual de bienvenida

Existe un manual de bienvenida que se distribuye a los nuevos empleados con información de interés sobre historia de la compañía, datos de contacto, proveedores históricos, plan de igualdad, RSE o gestión de la calidad, entre otras materias.

Plan de Igualdad

Desde 2010, mantenemos un Plan de Igualdad realizado con la consultoría de la Comunidad de Madrid. Asimismo, en 2012, se desarrolló un código de conducta en el que se refleja el Plan de Igualdad y que ha sido puesto en conocimiento a todos los empleados.

Mantenimiento y comunicación del Plan de Igualdad.

Código Ético / Conducta

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de la conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

Canales de Comunicación

Interna y externa.

Igualdad de género

Plan de Igualdad

Desde 2010, mantenemos un Plan de Igualdad realizado con la consultoría de la Comunidad de Madrid. Asimismo, en 2012, se desarrolló un código de conducta en el que se refleja el Plan de Igualdad y que ha sido puesto en conocimiento a todos los empleados.

Mantenimiento y comunicación del Plan de Igualdad.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Dentro del Plan de Igualdad de OstosSola, se promueven condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, creando un ambiente laboral en el que se proteja la dignidad tanto de mujeres como de hombres.

Fomentar la responsabilidad compartida, estableciendo que la responsabilidad de asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de quienes lo integran es tarea tanto de la empresa como de todo el personal.

Gestión de incidencias

La Comisión Interna valora las incidencias que se reciban. Hasta el momento, no ha habido ninguna.

Comunicación Interna y Externa

Canales de comunicación interna y externa.

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de la conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

Existe un código de conducta firmado por todos los empleados, en el que se destina un capítulo entero a regular la política de regalos. En este sentido, se señala que el GRUPO OSTOSSOLA se opone

terminantemente a cualquier acto de soborno y corrupción en cualquiera de sus formas. Ni el GRUPO OSTOSSOLA ni sus empleados deben dar, directa o indirectamente, regalos, pagos o estímulos económicos a funcionarios públicos, diputados, grupos políticos, organizaciones, etc. para influir o inducir a una actuación determinada en el desempeño de su trabajo.

Ampliación del apartado también a la aceptación de regalos.

Política de regalos y Política anticorrupción

Existe un código de conducta firmado por todos los empleados, en el que se destina un capítulo entero a regular la política de regalos. En este sentido, se señala que el GRUPO OSTOSSOLA se opone terminantemente a cualquier acto de soborno y corrupción en cualquiera de sus formas. Ni el GRUPO OSTOSSOLA ni sus empleados deben dar, directa o indirectamente, regalos, pagos o estímulos económicos a funcionarios públicos, diputados, grupos políticos, organizaciones, etc. para influir o inducir a una actuación determinada en el desempeño de su trabajo.

Ampliación del apartado también a la aceptación de regalos.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Existe una Comisión Interna de Control que evalúa la efectividad de esta medida en reunión de revisión anual, pero, también, la dirección atiende de manera individualizada las consultas que surjan.

Número de auditorías llevadas a cabo

Dos al año: interna y externa.

Difusión de la Política

Canales de comunicación interna: correo electrónico y charla formativa.

Comunicación Interna y Externa

Canales de comunicación interna: correo electrónico y charla formativa.

Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (G4-SO3)

100%

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Evaluación Anual

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

Anualmente se plantea un Plan de Formación en el que se escuchan las demandas de los empleados y se proponen actividades formativas de interés. Mantenimiento del Plan de Formación.

Política de RRHH

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de la conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

Existe una política de RRHH en la que anualmente se publica un plan de formación que busca satisfacer las necesidades formativas de la empresa y del empleado, de manera que se pueda desarrollar en el área que le interesa y que, por otro lado, aporta valor añadido a los proyectos en curso.

Mantenimiento del plan de formación.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional(G4-LA11)

Desarrollo de la estadística anual.

Formación

Plan de formación anual.

Mantenimiento del Plan de Formación Anual.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de RRHH

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de la conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

Existe una política de recursos humanos, gestionada directamente por la dirección de la compañía, y revisada anualmente.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

La política de seguridad y salud en el trabajo es planificada y revisada anualmente dentro del Plan General de Riesgos Laborales. Asimismo, los empleados cursan la actividad formativa "Seguridad y salud en oficinas" con la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, FREMAP. Dar a conocer la política de seguridad y salud en el trabajo a los nuevos empleados y proporcionarles formación en la materia.

Política de Prevención de Riesgos Laborales

La política de seguridad y salud en el trabajo es planificada y revisada anualmente dentro del Plan General de Riesgos Laborales. Asimismo, los empleados cursan la actividad formativa "Seguridad y salud en oficinas" con la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, FREMAP. Dar a conocer la política de seguridad y salud en el trabajo a los nuevos empleados y proporcionarles formación en la materia.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Anualmente, se desarrolla una revisión a través de la Comisión Interna de Control de la empresa que valora el estado, solicitudes recibidas, áreas de mejora, etc.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Desde OstosSola, se promueve la realización de actividades formativas en el área de "Seguridad y salud en oficinas" con la Mutua de Accidentes de

Trabajo y Enfermedades Profesionales, FREMAP. Actualmente, el 100 % de los empleados ha pasado el curso.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Los empleados cursan la actividad formativa "Seguridad y salud en oficinas" con la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, FREMAP.
100 % de los empleados con esta formación.

Conciliación familiar y laboral

Código Ético / Conducta

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre las medidas de promoción de la conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007. Como desafío, nos hallamos con el reto de velar por la aplicación de este principio en los casos del personal que viaja frecuentemente, equipo al que se ha aplicado la implantación de un seguro de viaje de amplia cobertura. Mantenimiento de las políticas de conciliación y comunicación permanente con los empleados.

Evaluación Anual

No se detectan riesgos de vulneración de Derechos Humanos en España. Sin embargo, debe ser una preocupación constante la promoción y la defensa de los derechos humanos por parte de cada uno de los actores sociales de OstosSola. Como ejemplo, entre

las medidas de promoción de conciliación, destacamos la adhesión de la entidad al Plan Concilia de la Comunidad de Madrid en 2007.

En OstosSola, se ha considerado el caso de los empleados que viajan con frecuencia por motivos laborales. En este sentido, para dotarles de mayor seguridad, se decide la contratación de seguros internacionales de viajes con amplia cobertura para que cubran estas estancias en proyectos fuera de España.

Mantenimiento de la política de conciliación y comunicación permanente con los empleados.

Número de auditorías llevadas a cabo

Dos al año: interna y externa.

Comunicación Interna y Externa

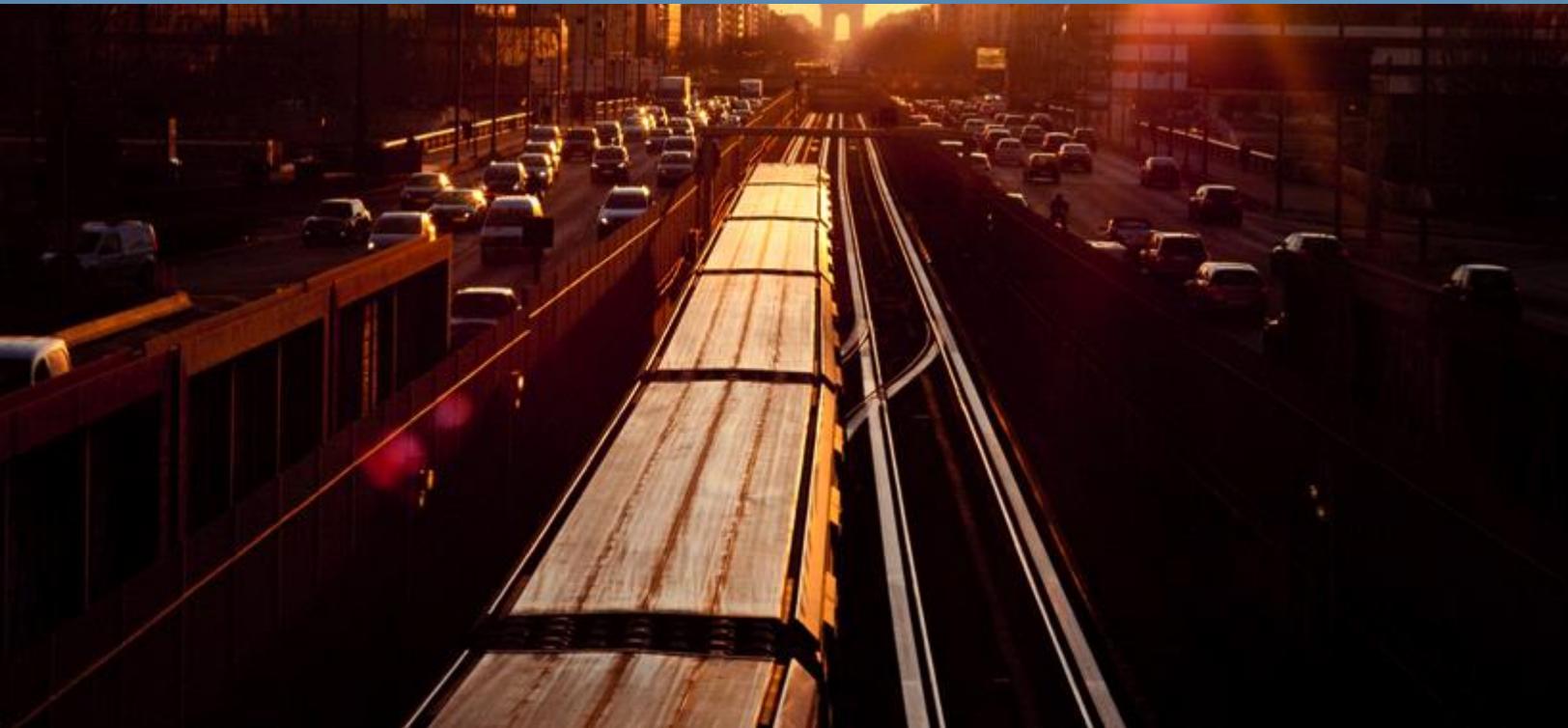
Canales de comunicación interna y externa como correos electrónico, reuniones, boletines y entrevistas personales.

Plan de igualdad

Existe un Plan y una Política de Igualdad propio implantado por la Comunidad de Madrid en 2010. El objetivo primordial del Plan de Igualdad es la plena igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en OstosSola. Ello supone que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, hombres y mujeres deben desempeñar sus tareas sin que su sexo, edad, raza, religión, representen un obstáculo y en las mismas condiciones en cuanto a retribuciones, formación y promoción dentro de la empresa. Asimismo, se ha desarrollado un protocolo de actuación para prevenir posibles casos de acoso moral y acoso sexista.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Código Ético Comercial

Existe un código de conducta interno para colaboradores externos, así como un decálogo de compromisos OstosSola publicado en la página web, que debe estar presente en todas las acciones que se realicen dentro de la compañía: 1. Creemos que las personas son portadoras de Derechos Fundamentales, reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. 2. Creemos que cada persona, de forma individual y/o asociada, tiene capacidad de conocer y voluntad para colaborar en la construcción de un mundo mejor. 3. Creemos que el ejercicio responsable de la política contribuye al desarrollo de los pueblos, por eso, apoyamos a líderes políticos con vocación de servicio que quieren acceder al gobierno para trabajar por el bien común. 4. Creemos que la democracia, el fortalecimiento institucional, la educación, la seguridad jurídica y la libertad de prensa son indispensables para el necesario desarrollo sostenible, que permita el desarrollo económico y social de los pueblos. 5. Creemos que la persona debe ser el centro de toda política pública, económica y social. 6. Creemos que es importante una activa, libre y responsable participación ciudadana en la vida pública de forma individual u organizada. 7. Creemos en la subsidiaridad del Estado y, por eso, apoyamos a los líderes sociales que, con vocación de servicio, promueven iniciativas de forma organizada para trabajar en una causa, que contribuya al bien común de los pueblos. 8. Creemos que el desarrollo económico responsable y sostenido contribuye al desarrollo de los pueblos. Por eso, apoyamos a los líderes empresariales que, con vocación de servicio, asumen la iniciativa y el riesgo para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades humanas, y crean riqueza, a través, de la generación de empleo, que permita el desarrollo personal y profesional de la persona, y, a la vez, devuelvan parte de sus beneficios a la sociedad, a través de la implementación de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa. 9. Creemos en la necesidad de un uso racional del medio ambiente como responsabilidad con las generaciones futuras. 10. Creemos que existe una vocación

iberoamericana, que es el espíritu de pertenencia a una lengua, una cultura y unos valores compartidos.

Evaluación del departamento de compras

Este apartado se integra dentro de las revisiones anuales.

Número de auditorías llevadas a cabo

Dos al año: interna y externa.

Comunicación

Los proveedores de OstosSola son tomados como aliados estratégicos, por lo que se hace énfasis en que la relación ha de estar basada en principios comunes de RSE, entre otros aspectos.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Código Ético Comercial

Existe un código interno de compromisos OstosSola publicado en la página web, que debe estar presente en todas las acciones que se realicen dentro de la compañía: 1. Creemos que las personas son portadoras de Derechos Fundamentales, reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. 2. Creemos que cada persona, de forma individual y/o asociada, tiene capacidad de conocer y voluntad para colaborar en la construcción de un mundo mejor. 3. Creemos que el ejercicio responsable de la política contribuye al desarrollo de los pueblos, por eso, apoyamos a líderes políticos con vocación de servicio que quieren acceder al gobierno para trabajar por el bien común. 4. Creemos que la democracia, el fortalecimiento institucional, la educación, la seguridad jurídica y la libertad de prensa son indispensables para el necesario desarrollo sostenible, que permita el desarrollo económico y social de los pueblos. 5. Creemos que la persona debe ser el centro de toda política pública, económica y social. 6. Creemos que es importante una activa, libre y responsable participación ciudadana en la vida pública de forma individual u organizada. 7. Creemos en la subsidiaridad del Estado y, por eso, apoyamos a los líderes sociales que, con vocación de servicio, promueven iniciativas de forma organizada para

trabajar en una causa, que contribuya al bien común de los pueblos. 8. Creemos que el desarrollo económico responsable y sostenido contribuye al desarrollo de los pueblos. Por eso, apoyamos a los líderes empresariales que, con vocación de servicio, asumen la iniciativa y el riesgo para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades humanas, y crean riqueza, a través, de la generación de empleo, que permita el desarrollo personal y profesional de la persona, y, a la vez, devuelvan parte de sus beneficios a la sociedad, a través de la implementación de proyectos de Responsabilidad Social Corporativa. 9. Creemos en la necesidad de un uso racional del medio ambiente como responsabilidad con las generaciones futuras. 10. Creemos que existe una vocación iberoamericana, que es el espíritu de pertenencia a una lengua, una cultura y unos valores compartidos.

Auditorías

Revisión anual interna y externa.

Gestión de incidencias

En 2013, ha habido una incidencia reiterada y cinco graves, pero todas resueltas satisfactoriamente. 100% resolución.

Canales de Comunicación

Correo electrónico, reuniones y newsletter.

Evaluación de proveedores

Canales de comunicación

Reuniones, correo electrónico y newsletter.

Política de Calidad

Los proveedores, como aliados estratégicos que son, se integran dentro del sistema de calidad que está certificado desde 2008 con renovaciones anuales. En este sentido, se realiza la evaluación inicial del proveedor, como condición previa a la realización de pedidos al mismo. Los proveedores deberán evaluarse y seleccionarse teniendo en cuenta su capacidad para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos establecidos. Para la evaluación inicial de un proveedor, y proceder a su inclusión dentro de la Lista de Suministradores Autorizados, el proveedor deberá cumplir alguno de los siguientes requisitos: ☒

Evaluación en función de la información facilitada por el proveedor, o disponible sobre él (certificación de su sistema de la calidad para los productos o servicios a suministrar, certificados que avalan los productos o servicios, prestigio de los productos o servicios en el mercado, etc.). ☒ Evaluación histórica. Haber efectuado suministros al Grupo OstosSola con anterioridad a la implantación del presente procedimiento con resultado satisfactorio. ☒ Suministrador único. ☒ Otros establecidos por OstosSola y validados por la dirección. Asimismo, existe una evaluación continua de proveedores. OstosSola efectúa una evaluación continuada de sus proveedores a través de las actividades de verificación de productos y servicios suministrados. Si durante las actividades de evaluación continuada se detectasen incumplimientos por parte del proveedor de los requisitos acordados, se abrirá el correspondiente Informe de No Conformidad. Si el proveedor tiene Informes de No Conformidad reiterativos respecto a sus suministros, y no ha solucionado adecuadamente dichos aspectos, o si se detectasen incumplimientos por parte del proveedor, que llevan a OstosSola a incumplir los requisitos acordados con sus clientes, el Director de Cuentas puede tomar la decisión de excluir o continuar con el proveedor, que dejará registrada en la Lista de Suministradores Autorizados. Incidencias resueltas: 100%

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32)

Pendiente incluir.

Revisiones periódicas

Estas revisiones se desarrollan anualmente. 100%

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Política de Calidad

Los proveedores estratégicos son conocedores de los compromisos de calidad de OstosSola, explicándoselos de manera personalizada al inicio de cada proyecto.

Evaluación del departamento de compras

La evaluación de compras es uno de los requisitos del sistema de gestión de la calidad implantado desde 2008 y que es revisado anualmente.

Número de proveedores homologados

Para comenzar a trabajar con un proveedor, éste ha de pertenecer al listado de proveedores autorizados. Para ello, ha de cumplir alguno de los siguientes criterios: Histórico; Suministrador único; Suministrador con sistema de calidad certificado o acreditado; Visitas de control (auditoría); Otros (Indicar). En este último caso, ha de ser también validado por la dirección.
100%

Canales de Comunicación

Los proveedores reciben la newsletter periódica en la que se reflejan noticias referidas a nuestro compromiso en RSE.

Crear relaciones estables con los proveedores

Política de Calidad

La gestión de proveedores como aliados estratégicos que son se contempla en el sistema de gestión de la calidad certificado desde 2008.

Evaluación del departamento de compras

Existe una evaluación anual del departamento de compras en las que se valora si han existido incidencias, si es favorable o no y se incluyen otro tipo de observaciones a tener en cuenta como si deben tener cláusula de confidencialidad en función del proyecto y la información que puedan llegar a tener.

Gestión de incidencias

Nº de incidencias reiteradas: 1 Nº incidencias graves con proveedores: 2 Resueltas satisfactoriamente: 100%

Canales de Comunicación

Reuniones, correo electrónico y newsletter.

Proveedores como aliados de RSE en la empresa

Política de Calidad

Vínculos estrechos con los proveedores estratégicos a los que se comunica la importancia de esta área de RSE.

Evaluación del departamento de compras

Anualmente se realiza una evaluación de proveedores para confirmar la adecuación a los criterios de calidad entre los que valoramos positivamente su responsabilidad social.

Auditorías

Desarrollo de dos auditorías anuales: interna y externa.

Número de auditorías llevadas a cabo

Dos (interna y externa) al año desde 2008.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes

En desarrollo.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

