



**DIXKOVER**

## **Informe de Progreso Pacto Mundial 2013**

Nivaria Innova, S.L.

11 de Febrero de 2015

Autor: Jose Francisco Caballero Nieto



## Tabla de Contenidos

CARTA RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL	3
<b>Información general</b>	<b>5</b>
Perfil de la entidad: Nivaria Innova, S. L.	5
Estrategia y gobierno	6
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	8
Más información	8
<b>Metodología</b>	<b>9</b>
CICLO DE LOS PRINCIPIOS	9
CONOCER / DIAGNÓSTICO	9
DEFINIR Y PLANIFICAR / POLÍTICAS	9
EJECUTAR / ACCIONES	9
EVALUACIÓN Y MEJORA / SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	9
Matriz de Materialidad	11
<b>01. Principio 1</b>	<b>12</b>
01.1. Diagnóstico	12
01.2. Políticas	13
01.3. Acciones	14
01.4. Seguimiento y Medición de Impactos	16
01.4.1. Resumen de la implantación	16
<b>02. Principio 2</b>	<b>19</b>
02.1. Diagnóstico	19
02.2. Políticas	19
02.3. Acciones	20
02.4. Seguimiento y Medición de Impactos	21
02.4.1. Resumen de la implantación	21
<b>03. Principio 3</b>	<b>22</b>
03.1. Diagnóstico	22
03.2. Políticas	22
03.3. Acciones	22
03.4. Seguimiento y Medición de Impactos	23
03.4.1. Resumen de Implantación	24
<b>04. Principio 4</b>	<b>25</b>
04.1. Diagnóstico	25
04.2. Políticas	25
04.3. Acciones	26
04.4. Seguimiento y Medición de Impactos	26
04.4.1. Resumen de la implantación	27
<b>05. Principio 5</b>	<b>29</b>
05.1. Diagnóstico	29
05.2. Políticas	29
05.3. Acciones	30
05.3.1. Resumen de la Implantación	30
<b>06. Principio 6</b>	<b>31</b>
06.1. Diagnóstico	31
06.2. Políticas	31
06.3. Acciones	32
06.4. Seguimiento y Medición de Impactos	32
06.4.1. Resumen de la Implantación	34

<b>07. Principio 7</b>	<b>35</b>
07.1. Acciones	35
07.1.1. Resumen de la Implantación	37
<b>08. Principio 8</b>	<b>38</b>
08.1. Diagnóstico	38
08.2. Políticas	38
08.3. Acciones	39
08.4. Seguimiento y Medición de Impactos	40
08.4.1. Resumen de Implantación	40
<b>09. Principio 9</b>	<b>41</b>
09.1. Acciones	41
09.2. Seguimiento y Medición de Impactos	41
09.2.1. Resumen de Implantación	42
<b>010. Principio 10</b>	<b>43</b>
010.1. Políticas	43
010.2. Acciones	44
010.2.1. Resumen de Implantación	45
<b>Tabla de Indicadores de cada principio</b>	<b>43</b>

## Carta renovación del compromiso con el Pacto Mundial

La visión estratégica de la responsabilidad empresarial en Nivaria está completamente alineada con los objetivos y principios que el Pacto Mundial promueve ya que se orienta a velar por los intereses de los distintos grupos de interés y a promover el desarrollo sostenible en los ámbitos en los que operamos.

La responsabilidad empresarial se entiende en Nivaria como una herramienta que permite establecer vías de comunicación bidireccionales con nuestros grupos de interés. Los objetivos que buscamos son, por una parte, gestionar con criterios de sostenibilidad, en nuestro desempeño económico, social y ambiental, la repercusión que puede afectar a cada grupo y, por otra parte, recoger sus expectativas con el fin de tenerlas en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

Iniciamos esta andadura en 2007 con la publicación de nuestro Código Ético, por ello, hoy nos complace confirmar que Nivaria Innova S.L. ratifica su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Con esta carta, queremos expresar nuestra intención de mantener y avanzar en estos principios dentro de nuestra área de influencia. Nos comprometemos a desarrollar los principios del Pacto Global como parte de la estrategia y la cultura del día a día de la compañía y a difundir un mensaje claro a nuestros empleados, clientes, proveedores, colaboradores y público en general, en línea con este compromiso.

Cumpliendo con el requisito de informar al Pacto Mundial mediante un Informe de Progreso (COP), que describa los esfuerzos de la compañía en su aplicación, avanzamos nuestro informe con un claro compromiso de la dirección de que formen parte de la estrategia de negocio y operaciones de la compañía. No ahorraremos esfuerzos en comunicar este compromiso en toda la organización de manera que logremos concitar el máximo apoyo de todas las áreas de la compañía creando una cultura favorable al desarrollo y mejora de estos principios.

2013 ha sido un año de consolidación de lo realizado en el primer Informe de Progreso y de profundización, extensión y mejora en aquellos aspectos que nos habíamos puesto como objetivo: poner en marcha acciones de voluntariado social corporativo y patrocinio de Fundaciones y ONG, de forma que complementen, tanto desde el compromiso personal como desde el corporativo, las donaciones que realicemos.

Por otra parte, 2013 ha sido el año de creación de Dixkover.com como proyecto. Inicialmente, el piloto se denominó discovercanarias.com y, una vez consolidado e iniciado el desarrollo en España y haciendo las primeras prospecciones para Internacionalización, en estos momentos es ya una sociedad 100% participada por Nivaria y constituida el 27 de Enero de 2015.

Dixkover permitirá desarrollar más las políticas recogidas en estos principios, en especial en lo que se refiere a sostenibilidad u medio ambiente.

Finalmente, manifestar nuestro apoyo y compromiso con esta iniciativa por una sociedad mas justa y favorable para todos.



Angeles Ramos Guadalupe

Directora General y Secretaria  
del Consejo de Administración  
Nivaria Innova, S.L



José Francisco Caballero

Administrador Único de  
Dixkover Travel Systems, S.L

## Información general

### Perfil de la entidad: Nivaria Innova, S. L.

**Dirección:** Calle San Juan Bautista nº 10, 38002 Santa Cruz de Tenerife.

**Dirección web:** www.nivaria.com

**Alto cargo:** Directora General, Ángeles Ramos Guadalupe.

**Fecha de adhesión:** 15 - 12 - 2011

**Número de empleados:** 8

**Sector:** TIC, eCommerce y Turismo.

#### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:

Nivaria es una empresa que diseña y crea soluciones eficientes para resolver la mayor parte de los problemas de gestión de información de los clientes. Adicionalmente crea soluciones para comercializar en mercados verticales: banca, industria y turismo.

Dixkover es una plataforma de experiencias únicas de Turismo y Ocio, realizadas con organizadores seleccionados, que abarca desde Naturaleza y Aventura a Planes en Familia e incluye también experiencias de bienestar, estilo de vida y gastronomía. Se trata de un marketplace con tres ecosistemas que generan círculos virtuosos:

1. PORTAL: Catálogo de experiencias que pone en valor lo local en cada región. Se apoya en el BLOG y es marcadamente SOCIAL: Redes Sociales, Opiniones en la plataforma, etc.
2. EXKLUSIVE: El Club de Exploradores que incluye un programa de fidelización.
3. DISCOVER COWORKING: El entorno de Social Business para los Organizadores dónde aprender, innovar y buscar la excelencia operacional en colaboración.

**Ventas / Ingresos:** 230.122 €

**Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Durante el año 2013 no se ha recibido subvenciones.

**Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores y otros.

**Desglose de otros Grupos de Interés:** Accionistas, Colaboradores, Sociedad.

**Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Los grupos de interés seleccionados son los que más afectados se ven con la toma de decisiones y políticas de la empresa y, a su vez, tienen influencia

sobre las actividades y gestión de la organización. Los clientes son un grupo en donde nuestros esfuerzos se ven focalizados a dar el mejor servicio.

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

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

¿Cómo hemos establecido la materialidad y definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso: La identificación de los asuntos materiales se ha fundamentado en los 5 ejes básicos de la estrategia de la compañía. Buscando, de una parte, su alineamiento con los 10 Principios del Pacto Mundial y, de otra, dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés.

Se ha puesto foco en identificar y analizar aquellos aspectos relevantes que podrían suponer un riesgo para la reputación y la sostenibilidad del negocio en el actual contexto económico y social.

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: Inicialmente reuniones internas e Intranet. En la web de Nivaria:

En Dixkover: [www.dixkover.com/es/responsabilidad-social-empresarial](http://www.dixkover.com/es/responsabilidad-social-empresarial)

En el blog de Dixkover: <https://www.dixkover.com/blog/es/turismo-sostenible-responsable-social/> y

En Facebook: [www.facebook.com/DiscoverCanary](http://www.facebook.com/DiscoverCanary)

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: En 2013 se ha continuado con los certificados: ISO 15504 de Desarrollo de Software, ISO 9001:2008 (Todos los procesos de negocio) e ISO 20000-1:2011 (Sistemas de Gestión de Servicios TIC).

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2013

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

## Estrategia y gobierno

¿Cómo incorpora la entidad las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión? Nivaria y Dixkover, en tanto que sociedad participada, tienen el compromiso de seguir integrando de forma progresiva las expectativas de todos sus grupos de interés en el desarrollo de su actividad. Para ello, existen diversos canales de comunicación que unen a la organización con cada uno de estos grupos, con la intención de identificar sus expectativas en materia de sostenibilidad y, en la medida de las posibilidades de Nivaria, darles respuesta. Por otra parte, se ha constituido un Comité de Responsabilidad Empresarial, el cual está formado por el Presidente, la Dirección General y un trabajador. De este modo se

asegura la puesta en común de todos los aspectos del negocio que influyen en los grupos de interés naturales de la organización. La estrategia de responsabilidad empresarial de Nivaria está muy orientada a integrar progresivamente las expectativas de todos los grupos de interés en el desarrollo de la actividad de la organización y a considerar las consecuencias positivas y negativas que el desempeño económico, social y ambiental puede tener sobre cada colectivo.

El Comité de Responsabilidad Empresarial de Nivaria ha sido el foro en el que se ha decidido que los grupos de interés principales de Nivaria son los clientes, los empleados, los proveedores, los colaboradores y los accionistas, resultando fundamental para la organización establecer y mantener canales de comunicación eficaces con aquellas personas o colectivos que puedan ejercer influencia sobre el futuro de nuestro negocio, con el fin de que sus inquietudes y sus aspiraciones se tengan en cuenta en los procesos de toma de decisiones que puedan afectarlos directa o indirectamente. De este modo Nivaria se compromete a comprender las necesidades y expectativas de sus grupos de sus grupos de interés.

**Estructura Jurídica de la Entidad y Organigrama:** Nivaria es una Sociedad Limitada con la sede social en Santa Cruz de Tenerife (Islas Canarias). El Consejo de Administración lo forman 3 personas, el presidente y la Secretaria del Consejo son también cargos ejecutivos (Responsable de Innovación, Alianzas, Innovación y RSE en el caso del Presidente; Directora General en el caso de la Secretaria del Consejo). Con frecuencia son invitadas a la reunión del Consejo personas independientes que pueden agragar visión y criterio a la compañía. Existe un organigrama matricial, que a la vez es muy plano (2 niveles). Las actividades transversales (Innovación, Calidad, RSE, Metodología, Gestión del Conocimiento que dependen del Presidente) conviven con funciones verticales (departamentales): Dirección General, Consultoría, PMO (Project Management Office), User Experience / Content Management Office y CTO (Dirección Técnica y de desarrollo de software).

**Supervisión de la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Medición y seguimiento mediante KPI (key Performance Indicators):** Para mantener vivo el vínculo de los principios del desarrollo sostenible con la cultura empresarial es necesario definir órganos tanto de supervisión del comportamiento y desempeño de la organización como de desarrollo e implantación de la estrategia de responsabilidad empresarial. El fuerte compromiso del primer nivel directivo de la organización con esta forma de entender el negocio se materializa a través del Comité de Responsabilidad Empresarial en el que participan el Presidente del Consejo, la Dirección General y un empleado. Los KPI de medición y seguimiento de progreso de los Principios del Pacto Mundial se han incorporado al Cuadro de Mando Integral y son revisados mensualmente.

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

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.): En el momento de elaboración de este informe no tenemos proyectos de colaboración

## Más información

Dirección web: [www.nivaria.com](http://www.nivaria.com) y [www.dixkover.com](http://www.dixkover.com)

Responsable: Francisco Caballero

Tipo de informe: Anual

## Metodología

### CICLO DE LOS PRINCIPIOS

La metodología se ha aplicado de acuerdo con el ciclo de Calidad de Deming, posteriormente, ha servido de base a todos los ciclos de mejora y que constituye la base de las certificaciones de calidad que la entidad tiene:

ISO 9001:2008

ISO 20000

ISO 15504

En la gestión de proyectos nuestra metodología es Escuchar / Conocer Diagnóstico > Definir y Planificar > Ejecutar > Evaluación y Mejora. Hemos constatado que esta metodología es útil, para este caso y que resulta conceptualmente muy similar a la utilizada por otras, como hemos podido constatar en el análisis de Buenas Prácticas de entidades que han renovado el Compromiso con el Pacto Mundial, que hemos realizado al inicio del proyecto.

### CONOCER / DIAGNÓSTICO

Conocer lo que existe es necesario para saber cuales son las necesidades que se tienen. De acuerdo con las buenas prácticas analizadas, los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.

### DEFINIR Y PLANIFICAR / POLÍTICAS

Tras escuchar a los diferentes grupos de interés y realizado el diagnóstico, se trata de definir códigos y políticas que integren los intereses y expectativas, a la vez que supongan un marco para la acción ulterior.

### EJECUTAR / ACCIONES

La ejecución del Plan para cumplir los objetivos establecidos en las correspondientes políticas, se desarrolla mediante acciones concretas y con responsables e indicadores establecidos claramente. Se implementan, pues, para dar cumplimiento a las políticas.

### EVALUACIÓN Y MEJORA / SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

La evaluación y control de los resultados obtenidos, de las acciones implementadas, es el camino para la gestión, la toma de decisiones y la mejora continua. Establecer indicadores, en esta fase y en todas las anteriores permite lograr un seguimiento puntual, enfocado en objetivos, y gestionar el feedback y el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés.

De acuerdo con las Buenas Prácticas analizadas y para alinearnos con la terminología más usual, empleada en los informes de Progreso del Pacto Mundial, utilizaremos los siguientes términos de conveniencia.

- Diagnóstico (Conocer)
- Políticas (Diseñar y Definir)
- Acciones (Ejecutar)
- Seguimiento y Medición de Impactos (Evaluación y Mejora).

## Matriz de Materialidad

La identificación de los asuntos materiales se ha fundamentado, en primer lugar, en la estrategia de la compañía (5 Ejes Estratégicos), y en las expectativas de los grupos de interés, siempre considerando su alineamiento con los 10 Principios del Pacto Mundial

La Matriz de Materialidad que se presenta en la imagen siguiente, refleja tanto el impacto actual o potencial para Nivaria como para sus grupos de interés de aquellos aspectos considerados materiales y sirven como base para identificar y priorizar acciones en cada ámbito.

### Matriz de Materialidad



A consecuencia de la actividad de Dixkover, en 2013 se ha dado mayor importancia al Marketing Responsable en el Impacto de la Estrategia.

También se ha incrementado la importancia de Privacidad y Protección de Datos incluyendo en este aspecto múltiples iniciativas reflejadas en la web de Dixkover. Aunque no es estrictamente de este apartado, se ha puesto un énfasis muy especial en materia de protección de la Propiedad Intelectual y Cesión de derechos de autor.

## 01. Principio 1

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

### 01.1. Diagnóstico

Diagnóstico de Evaluación de los factores de riesgos en Derechos Humanos.

**Indicador:** P1 KPI 1

**Situación:** Realizado, Impacto Bajo. Se han evaluado los siguientes aspectos:

- Seguridad y Salud en el lugar de trabajo,
- Protección de datos,
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales),
- Satisfacción del Cliente,
- Comunicación transparente con los grupos de interés,
- Accesibilidad de los productos y servicios.

**Implantación:** Las actividades de Nivaria se realizan en España y, en consecuencia en su marco laboral. Cualquier proyecto se rige por la legislación española en los diferentes ámbitos que afectan a la actividad (Laboral, Mercantil, Fiscal, Propiedad Intelectual, Protección de Datos Personales, etc.).

En el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales, Nivaria mantiene una especial preocupación por la seguridad y la ergonomía en el puesto de trabajo.

La Protección de Datos Personales se recoge en las Políticas de Seguridad y en todos los contratos firmados con todos los agentes (clientes, proveedores, empleados y colaboradores). En adición, se hace una auditoría externa de las políticas, ficheros y procesos involucrados en la Protección de Datos.

La satisfacción del cliente se evalúa una vez al año mediante una encuesta en la que se muestrean el 50% de los clientes, de acuerdo con los procedimientos recogidos en las normas ISO 9001:2008, ISO 20000 e ISO 15504. El objetivo para 2014 es lograr el 70% de los clientes encuestados y hacerlo on line en todos los casos, incentivando a que lo hagan de esta manera.

En el caso de Dixkover, se incentiva rellenar la encuesta con puntos canjeables por € para gastar en las siguientes experiencias.

La comunicación transparente con los grupos de interés se asegura a través de nuestra web corporativa y de la Intranet denominada Nivaria KM (People, Knowledge Management, Excellence & Open Innovation) tanto a los empleados como a los clientes y los colaboradores involucrados en los proyectos. Así mismo, informamos a través de la web corporativa a nuestros grupos de interés de nuestros compromisos en materia de Responsabilidad Corporativa.

La accesibilidad a los productos y servicios es mediante web pública o a una extranet con usuario restringido para clientes y colaboradores. Ambas cumplen WAI AA respecto de los criterios de accesibilidad.

Las oficinas se encuentran en un edificio con 3 plantas hábiles, el acceso a la primera planta es 100% accesible, encontrándose en esta planta sala de reunión, despachos y todos los servicios necesarios para personas con discapacidad física. Se han evitado todo tipo de barreras.

## 01.2. Políticas

Política por escrito en Materia de Derechos Humanos.

**Indicador:** P1 KPI 2

**Situación:** Política definida por escrito y aprobada por la Dirección General.

**Implantación:** Hay definida una Política de Calidad certificada con la norma ISO-9001:2008, compuesta por un conjunto de procesos y procedimientos en los que se definen: responsabilidades, estructuras, recursos y herramientas, que son necesarios para asegurar que se alcanzan las metas y objetivos de calidad por parte de todos los servicios de la Empresa.

Nivaria cuenta con Políticas internas de Gestión y un Código Ético, que se encuentran implantados desde 2006 y 2007 respectivamente, y que han ido evolucionando con la compañía y su capital humano (empleados, colaboradores y partners), donde se detallan aspectos como el ambiente de trabajo, conciliación en la vida laboral y personal, flexibilidad en horarios, entre otros aspecto para el mejor entorno laboral.

En el Código Ético se refleja, además, nuestro compromiso y vinculación con los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional tales como las Líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, o la Declaración Tripartita de Principios sobre Empresas Multinacionales y la Política Social o la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.

Las políticas, así como las normas, procedimientos, actas de comités de calidad, innovación y la gestión del conocimiento se reflejan en cada uno de los grupos de la Intranet, existe al menos uno por cada cliente, cada proyecto y cada línea de conocimiento o actividad en la que trabajamos.

En materia de política laboral, Nivaria trata de realizar contratos indefinidos a partir del periodo de prueba. Una vez que los empleados han alcanzado 6 meses de permanencia en la compañía, se da de forma gratuita una tarjeta de salud (con la firma DKV) que cubre cualquier aspecto y a la que pueden acoger a sus familiares directos por el mismo precio pactado por la compañía.

#### Objetivos:

Realizar una mejora continua en las políticas establecidas en la compañía para garantizar el mejor entorno laboral para los empleados, la búsqueda de la excelencia, la innovación y la formación continua.

### 01.3. Acciones

Se reflejan a continuación las acciones concretas del ejercicio 2013 y objetivos para 2014 y 2015.

**Indicador:** P1 KPI 3

**Situación:** Mejoras en la encuesta de clientes.

#### Implantación:

Se ha realizado para Dixkover un nuevo modelo de encuesta a clientes de acuerdo con la metodología SERVQUAL (<http://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>) por cada operación realizada y Acuerdo de Nivel de Servicio con los Proveedores en el marco del proyecto Discover que es el que se detecta como crítico en términos de riesgo.

#### Objetivos:

1. Mejorar la evaluación de los clientes y la frecuencia de la evaluación. En Dixkover se ofrece la encuesta al 100% de clientes y se incentiva su cumplimentación.
2. Seguir en la línea de mejora continua, se han venido realizando:
  - Talleres (Workshop) periódicos para detectar oportunidades de mejora en todos los ámbitos de la compañía, Reflejando propuestas e ideas en la Intranet,
  - Reuniones de Retrospectiva con periodicidad con el fin de detectar oportunidades de Innovación, Analizar periódicamente la Propuesta de Valor con una muestra de los clientes, proveedores y colaboradores. Se ha mejorado el gráfico de retrospectiva incorporando un sector que denominamos "seguir haciendo", aunque no aplica a las actividades de mejora, se ha observado que es más motivador para el equipo hacerlo de este modo.

Estas actividades anteriores han tenido en cuenta el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial como un ámbito de referencia clave para los objetivos de mejora continua.

3. Mejorar la formación en ergonomía del puesto de trabajo pues se perciben problemas posturales en varios de los empleados que tienen un riesgo potencial de aparición de problemas de salud. Realizado y corregido.
- 

Utilización de los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad.

**Indicador:** P1 KPI 4

**Situación:** Se utilizan.

**Implantación:**

El compromiso de Nivaria con la protección de los Derechos Humanos fundamentales se refleja en como impulsamos el desarrollo de nuestros empleados. Así, uno de los 5 ejes estratégicos que conforman el Plan Estratégico de Nivaria se denomina Personas y Valores y es un eje base y clave para el cumplimiento de los otros ejes.

**Objetivos:**

1. Mejora del conocimiento de expectativas y necesidades de los clientes.
  2. Plantilla con talento y cultura orientada a la excelencia compartida por todos.
  3. Desarrollo de buenas prácticas en ergonomía de puesto de trabajo como factor de prevención.
- 

Información a los clientes sobre la seguridad de los productos y servicios.

**Indicador:** P1 KPI 5

**Situación:** Se informa.

**Implantación:** Los servicios SaaS (Software como Servicio) son críticos para los clientes y para la compañía. Se garantiza un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS / SLA) del 99,9% que se reporta al cliente mensualmente y que, en caso de incumplimiento tiene una penalización.

**Objetivo:**

Reducir, de forma continua, el número de incidencias y los costes de penalización: En 2013 todos los clientes y proyectos han estado por encima

del 99,9% de Acuerdo de Nivel de Servicio que es el compromiso contractual.

## 01.4. Seguimiento y Medición de Impactos

Mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos.

**Indicador:** P1 KPI 6

**Situación actual:** Cuadro de Mando Integral

**Implantación:** El Cuadro de Mando Integral nos sirve como herramienta de seguimiento de la política estratégica.

**Objetivo:**

Seguimiento mensual de todos los parámetros en indicadores clave de la gestión. Se han incluido desde 2012 los indicadores de los Principios.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad.

**Indicador:** P1 KPI 7

**Situación actual:** 100%

**Implantación:** Nuestros valores de empresa están disponibles para empleados y colaboradores en la intranet de la empresa y forma parte de la documentación de bienvenida para todos los empleados.

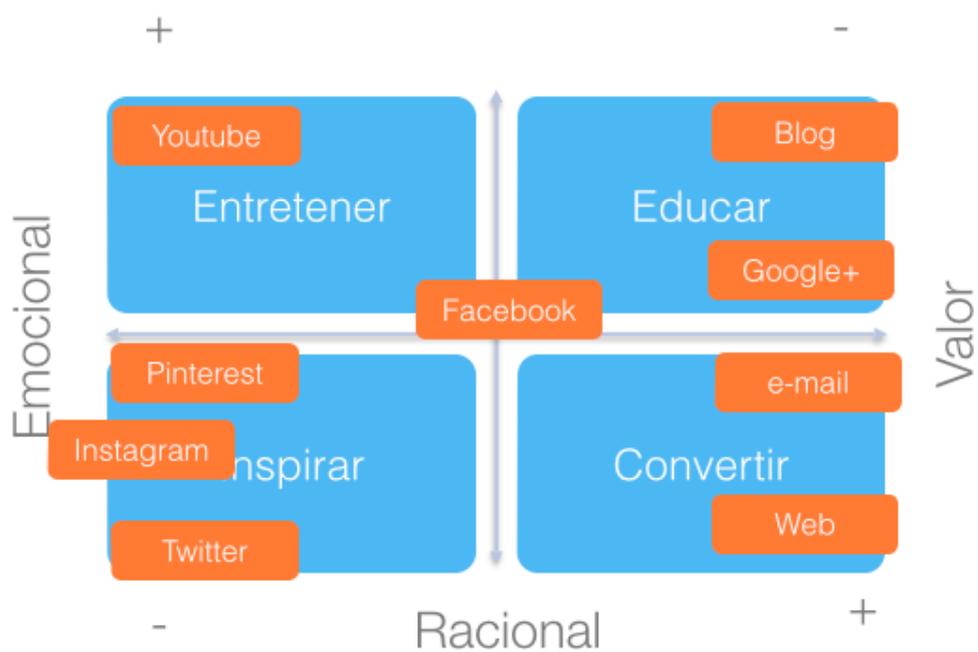
### 01.4.1. Resumen de la implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	No existen riesgos	
Empleados	Riesgos para la salud por falta de formación en ergonomía del puesto de trabajo	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Asegurar que se sigue cumpliendo las políticas alineándose con nuestros clientes
	Política de Calidad	
	Política de Seguridad y Protección de datos personales	
Empleados	Código Ético	Asegurar que se avanza en un proceso de mejora continua de las políticas alineándose con nuestros empleados
	Política de Calidad	
	Políticas de Gestión Interna	
	Política de Seguridad (Protección de datos)	
	Meritocracia: puntos obtenidos por las contribuciones en gestión del conocimiento, innovación y mejora: Puntos en el perfil de cada empleado en la intranet	

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Encuestas de satisfacción	Detectar necesidades y expectativas de nuestros clientes
	Escucha Activa a través de las Redes Sociales de Dixkover	Establecer una conversación fluida y cotidiana (21 veces por semana de promedio). Mejora de la atención al cliente a través de Chat y Redes Sociales
Empleados	Talleres, definición de Propuesta de Valor	Detectar ideas e innovar con la participación de nuestros empleados
	Formación en ergonomía del puesto	Prevenir riesgos para la salud por uso no correcto del puesto de trabajo

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Evaluación de resultados de encuestas de satisfacción	Asegura la mejora continua en lo servicios y la consideración de cuestiones vinculadas a la RSE
	Seguimiento <b>diario</b> de las redes sociales para establecer la respuesta adecuada según procedimiento establecido	Mejora del servicio y rapidez en la respuesta
	Seguimiento <b>semanal</b>	Incrementar el número de seguidores Incrementar el nivel de Engagement (Compromiso)
Empleados	Evaluación de resultados de talleres y de la definición de propuesta de valor	Mejora continua e innovación en Propuesta de Valor y sensibilización sobre cuestiones vinculadas a la RSE
	Seguimiento de uso adecuado del puesto de trabajo (ergonomía)	Minimizar impactos en salud
	Valoración de aportaciones (Meritocracia)	Innovación y Motivación del empleado



Uso de los diferentes Canales de las Redes Sociales en Dixkover

## 02. Principio 2

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

### 02.1. Diagnóstico

Diagnóstico de Evaluación de los factores de riesgos en Derechos Humanos de la cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de los socios empresariales y su impacto.

**Indicador:** P2 KPI 1

**Situación:** Realizado. Impacto Bajo.

**Implantación:** Aunque por el tipo de actividad que desarrolla Nivaria, nuestros proveedores no deberían incurrir en ningún factor de riesgo sobre Derechos Humanos, Nivaria promueve el cumplimiento de buenas prácticas desde el punto de vista ético, social y ambiental favoreciendo la contratación de proveedores cuyos modelos de conducta sean coherentes con nuestra estrategia de responsabilidad empresarial, nuestro código ético, los Derechos Humanos y los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El diagnóstico se realiza a través de nuestros procedimientos de homologación y gestión de proveedores que persiguen un doble objetivo: por una parte, nos permiten afirmar que Nivaria es un "comprador responsable", que invierte en empresas alineadas con nuestro comportamiento ético y sostenible; por otra nos permiten ofrecer el compromiso de ser un "cliente responsable", capaz de generar riqueza en la cadena de valor.

En Nivaria reconocemos que para ofrecer servicios innovadores necesitamos contar con una cualificada y eficiente red de proveedores y colaboradores. Por eso nos preocupamos de consolidar unas relaciones de alianza que promuevan el beneficio mutuo y de orientar nuestra cadena de suministro hacia prácticas responsables coherentes con nuestro esquema de sostenibilidad.

Nos comprometemos a cumplir nuestros valores corporativos y nuestro código ético en la relación que mantenemos con nuestros proveedores desde el proceso de selección. Además, garantizamos la igualdad de oportunidades en el proceso de contratación, aplicando criterios como la calidad, el precio, el rendimiento, la idoneidad o el desempeño en materia de sostenibilidad.

### 02.2. Políticas

Políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos.

**Indicador:** P2 KPI 2

**Situación:** El modelo de relación publicado en 2012, es una extensión del código ético original publicado en 2007.

**Implantación:** Nivaria y Dixkover están comprometidos a mantener los más altos estándares éticos y profesionales, a la vez que nos esforzamos continuamente por añadir valor a nuestros clientes, nuestra compañía y nuestros accionistas,.

La relación entre Nivaria y Dixkover con sus proveedores y colaboradores es un componente importante para alcanzar un alto rendimiento en nuestro negocio. Nuestro Código Ético establece un marco común de relación entre todos los agentes.

Nivaria se compromete a asistir a sus proveedores en el cumplimiento de tales normas. En Dixkover hemos creado un entorno de colaboración entre todos los agentes que se denomina Dixkover Coworking: [coworking.dixkover.com](http://coworking.dixkover.com)

Nivaria y Dixkover esperan que sus proveedores y colaboradores apliquen estas normas, a su vez, con sus proveedores.

El incumplimiento de nuestros valores corporativos o de las políticas relacionadas con Derechos Humanos puede resultar en la extinción de la relación entre el proveedor o colaborador y Nivaria y, en su caso, en la remisión del caso a las autoridades competentes.

Los proveedores de Nivaria o Dixkover pueden informar sospechas de incumplimiento de las presentes normas o problemas específicos relacionados con cuestiones financieras, prácticas contables, temas de auditoría, corrupción o fraude en Nivaria (y en casos graves donde el interés vital de la compañía o la integridad moral o física de nuestro personal estén en riesgo) contactando directamente con la Dirección General o con el responsable de RSE. En caso de que se identifique un incidente se seguirán las políticas establecidas, de forma proactiva.

## 02.3. Acciones

Acciones concretas en 2013.

**Indicador:** P2 KPI 3

**Situación:** Se han evaluado proveedores en 2012.

**Implantación:** La relación entre Nivaria y sus proveedores y colaboradores es un importante componente de rendimiento en nuestro negocio. Nuestro Código Ético establece desde 2007 los estándares y prácticas que los proveedores y colaboradores deben respetar.

Durante 2013 se ha continuado divulgando la revisión del Código Ético en este sentido.

**Objetivos:** Se realizó un cuestionario de homologación en 2013 y el objetivo es homologar en 2014 (25%) de acuerdo con esta iniciativa.

El cuestionario incluye aspectos específicos sobre el respeto de los Derechos Humanos, entre otros los relacionados con la responsabilidad empresarial.

## 02.4. Seguimiento y Medición de Impactos

Número de proveedores que disponen de una certificación sobre el total.

**Indicador:** P2 KPI 4

**Situación actual:** 0%

**Implantación:** No se dispone de esta información.

Número de quejas y consultas sobre los proveedores.

**Indicador:** P2 KPI 5

**Situación actual:** 0%

**Implantación:** No se dispone de esta información.

### 02.4.1. Resumen de la implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Otros	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Política de Calidad	Asegurar que se siguen cumpliendo las Políticas de Gestión (Calidad, Compras, Seguridad y RSE)

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Detectar las expectativas de nuestros Proveedores

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Proveedores		

## 03. Principio 3

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

### 03.1. Diagnóstico

Factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Indicador:** P3 KPI 1

**Situación:** No hay

**Implantación:** Ni en Nivaria ni en Dixkover existen factores de riesgo ya que todos nuestros empleados están respaldados por la Legislación Española.

### 03.2. Políticas

Política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de la organización.

**Indicador:** P3 KPI 2

**Situación:** Hay una política de transparencia, una vez al año se explica personalmente la situación patrimonial y la estrategia. Se hacen reuniones, talleres y retrospectivas con la frecuencia necesaria.

**Implantación:** El Código Ético, cuyo fin es fomentar el cumplimiento de las políticas y guiar la toma de decisiones hacia un comportamiento ético y responsable, se lee y comenta en el momento de la incorporación de los empleados y colaboradores, formando parte del Manual de Acogida.

Además, Nivaria apuesta por la transparencia y mantiene una comunicación bidireccional con dos objetivos básicos: 1) Informar sobre las estrategias de compañía para que los empleados puedan alinear su comportamiento con las directrices y objetivos de la compañía y 2) garantizar que las expectativas de los empleados lleguen a dirección para que sus inquietudes sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones .

### 03.3. Acciones

Acción concreta en relación a este Principio realizada durante 2013.

**Indicador:** P3 KPI 3

**Situación:** La transparencia y la participación desde este año son continuas.

**Implantación:** El entorno en el que se informa y se forma es la Intranet para la Gestión del Conocimiento, la Excelencia y la Innovación Abierta (Nivaria KM y, en el caso de Dixkover, Dixkover Coworking) que está ligado a la participación de los empleados en con la valoración de los puntos obtenidos (Meritocracia) y el Programa de Incentivos.

Nivaria KM y Dixkover Coworking se enfocan en Meritocracia y Transparencia frente al mero Comando y Control, supone Redarquía frente a Jerarquía. Conviven ahora los dos modos de la forma más armónica posible.

En 2013 se ha mejorado el Manual de Acogida que, como el resto de documentos se encuentra en Nivaria KM y Dixkover Coworking, se ha dado un peso especial en la página de Dixkover pues los proveedores son más y queremos que estén alineados en su mayoría con los principios y con estas prácticas, se han divulgado tanto contenidos como post de blog y buenas prácticas en el Blog de Dixkover ([dixkover.com/blog](http://dixkover.com/blog)) y en las Redes Sociales.

## 03.4. Seguimiento y Medición de Impactos

Procedimientos de seguimiento y medición para garantizar la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones y en la gestión de la organización.

**Indicador:** P3 KPI 4

**Situación:** 5 trabajadores (el 45% de la plantilla) tienen participación en el accionariado de Nivaria, en 2009 se constituyó Nivaria Core, S.L. como empresa tenedora de esas acciones. Nivaria Core tiene, a su vez, el 61,5% del capital de Nivaria (Nivaria Innova). A su vez, Nivaria Innova participa al 100% Dixkover Travel System.

**Implantación:** Dado el pequeño tamaño de la compañía resulta muy fácil dar participación en todos los foros y comités (Calidad, Innovación, Formación, etc.) y, como consecuencia, esta participación hace fluida la recogida de información. En los casos en que se ha detectado una bajada de rendimiento como consecuencia del rápido ritmo de la tecnología y la innovación o por razones personales / externas a la empresa, se ha establecido un proceso de recuperación con unos objetivos, criterios de evaluación y plazos bien definidos.

---

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.

**Indicador:** P3 KPI 5

**Situación:** Existen dos canales de comunicación abiertos permanentemente 1) La Intranet y 2) la conversación con la dirección sin reparos ni restricciones.

**Implantación:** En adición a los dos canales permanentes de comunicación, periódicamente, se realizan Workshops para la Innovación y la Mejora en todos los aspectos (Personas, Procesos, Sistemas, Objetivos) en los que se utilizan múltiples herramientas (Brain Storming, Retrospectivas, Causa / Efecto, Value Proposition, etc.)

Por otra parte se fomenta la realización de encuentros informales (comidas y actividades outdoor (senderismo, kayak, barranquismo, parapente, starlight, etc.) que dan un resultado excelente tanto en la detección de posibles problemas o incidencias como en la motivación del equipo.

Cada empleado debe comunicar cualquier reclamación personal a la dirección e indicar las circunstancias que señalen una violación de las Normas del Código Ético en Nivaria. El hecho debe ser investigado eficazmente. Se aplicarán, si se considera necesario, las medidas correspondientes. Toda la documentación, al respecto, tendrá carácter confidencial. No se tolerarán represalias de ningún tipo. Los empleados deberán agotar todas las posibilidades de mediación interna.

### 03.4.1. Resumen de Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgos	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Normativa vigente	Asegurar que se siguen cumpliendo las Políticas

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Detectar las expectativas de nuestros empleados

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet Encuesta de Satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de Equipo y Workshop Retrospectivas	Asegurar el mantenimiento y cumplimiento de los procedimientos    Mejora de los procedimientos

## 04. Principio 4

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

### 04.1. Diagnóstico

Trabajo forzoso como potencial factor de riesgo en el contexto del tipo de actividad a la que se dedica.

**Indicador:** P4 KPI 1

**Situación:** No existe factor de riesgo.

**Implantación:** Dada la actividad realizada por Nivaria no existen factores de riesgo que pueden dar lugar a episodios de trabajo forzoso.

### 04.2. Políticas

Políticas por escrito regulando el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores.

**Indicador:** P4 KPI 2

**Situación:** Existen políticas por escrito.

**Implantación:** Nivaria tiene un modelo de compensación basado en los méritos de cada persona y en el modo que agrega valor a la compañía. El modelo está adaptado a cada perfil, es negociado con los empleados por lo que consigue ser un modelo justo y no permite diferencias de género.

Está muy orientado a reconocer el compromiso personal con los valores corporativos y recompensar la contribución individual al logro de los objetivos de la organización, con una importante y atractiva relevancia del componente variable ligado a la consecución de dichos objetivos.

La propuesta de compensación total de Nivaria a sus empleados va más allá del salario, ofreciendo varios beneficios sociales para que cada profesional se beneficie de aquellos que mejor se adapten a sus circunstancias y necesidades. Entre los beneficios comunes cabe destacar los siguientes:

- Seguro médico con cobertura plena que se extiende de forma opcional (acogiéndose a las tarifas que Nivaria ha negociado con la aseguradora) a los familiares en primer grado.
- Concialiación de la vida familiar y profesional facilitando el horario flexible y el teletrabajo.
- Formación continua y subvenciones en Master y cursos de idiomas.

- Participación en acciones de la compañía: Los empleados cuando llevan más de 2 años en la compañía, si la dirección considera que su valor agregado y nivel de compromiso es alto tienen opción a tener participación en la compañía conjuntamente con los fundadores a través de una sociedad tenedora de acciones que se denomina Nivaria Core, S.L. y a la que pertenecen los fundadores, 3 empleados y un ex empleado.

El modelo será desarrollado para Dixkover a lo largo de 2015.

### 04.3. Acciones

Acciones concretas llevadas a cabo durante el presente ejercicio en relación con este principio:

**Indicador:** P4 KPI 3

**Situación:** Impulso de la cultura de trabajo y los encuentros informales.

**Implantación:** El objetivo de Nivaria y de Dixkover, definido en el eje estratégico "Personas y Valores", es impulsar una cultura de trabajo orientada a resultados que permita a cada profesional la máxima autonomía posible para organizarse de forma flexible, responsable y en equipo de tal modo que pueda existir una conciliación entre la vida personal y familiar que, a su vez, permita motivar el talento y retenerlo.

Se han continuado fomentando e incrementado el número de los encuentros informales con actividades como "Bautismo de Pateo y Papeo" que consiste en hacer salidas a la montaña para hacer senderismo (Pateo) con los empleados y sus familias, finalizando en una comida entre todos (Papeo).

De igual modo se ha continuado realizando otras acciones similares, en concreto con la Fundación En Pié (descenso de barranco y Kayak) con personas con discapacidad mental, se ha difundido desde las Redes Sociales de Dixkover y se han donado los ingresos de aquellas personas que compraron la experiencia a través de Dixkover. Se ha colaborado con la Fundación en la realización del evento, actuando personal de Dixkover como guías y moviendo 90 personas en el descenso y 66 personas en los kayaks. 40 de las plazas de kayak fueron contratadas a través de Dixkover.

Estas acciones han contribuido al objetivo de cohesionar al equipo (Team Building), especialmente en el caso de Dixkover que es personal de nueva incorporación.

### 04.4. Seguimiento y Medición de Impactos

Mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas o para conocer el número de beneficiarios de las medidas de conciliación y beneficios sociales.

**Indicador:** P4 KPI 4

**Situación:** En Nivaria, el 100% de los empleados son beneficiarios de las políticas establecidas, la tarjeta sanitaria se entrega cuando cumplen el sexto mes en la compañía. Los incentivos se aplican al 100% con la condición de tener beneficios en el ejercicio. En Dixkover esta política será desarrollada en 2015.

**Implantación:** En Nivaria, se realiza anualmente una evaluación del desempeño de nuestros profesionales. Este proceso de evaluación es una oportunidad para hacer un seguimiento del rendimiento y del grado de consecución de los objetivos marcados. Se lleva a cabo a través de un procedimiento documentado aplicable a toda la organización y constituye la base del proceso de promoción y fijación de retribuciones, así como el determinante del progreso de la carrera profesional.

- La tarjeta sanitaria se entrega a cada empleado cuando cumple 6 meses en la compañía.
- La política de incentivos se aplica a todos los empleados (100%) con la única condición que el ejercicio tenga beneficios.
- La flexibilidad de horario alcanza al 100% de la plantilla al igual que las posibilidades de teletrabajo.
- Los encuentros informales son voluntarios, no se lleva un registro histórico pues consideramos que no procede hacerlo, pero si se evalúa su impacto en la motivación y el trabajo en equipo.

En Dixkover se han implantado desde el primer momento la flexibilidad de horario e incluso de ubicación pues todas las personas incorporadas al proyecto teletrabajan y pueden optar si su centro de trabajo es su casa o las oficinas. Solo en algunas reuniones y en los encuentros informales hay actividad presencial.

La tarjeta sanitaria y la política de incentivos son objetivos para implantar en 2015.

#### 04.4.1. Resumen de la implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No existe factor de riesgo	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Contrato de trabajo Convenio Colectivo Normativa interna (Manual de Gestión (Política de Conciliación) Manual de Gestión (Política de RRHH) Prevención de Riesgos Laborales	Asegurar que se siguen cumpliendo las Políticas

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Detectar las expectativas de nuestros empleados
	Team Building y Encuentros Informales	Cohesión del equipo, compartir metas y mejora actitudinal

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados		

## 05. Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

### 05.1. Diagnóstico

Trabajo infantil en tanto que un factor de riesgo de la entidad, en el contexto de la actividad a la que se dedica

**Indicador:** P5 KPI 1

**Situación:** No existe riesgo

**Implantación:** Dada la actividad de proveedor de servicios profesionales que realiza Nivaria y el hecho de estar trabajando en España, con el respaldo de la legislación española, no se considera que existen riesgos relacionados con el trabajo infantil. El trabajo infantil está completamente erradicado en la compañía.

En el caso de Dixkover, para ser Organizador (proveedor de los servicios que se prestan), se exigen estar dado de alta como empresa o autónomo, conocer a las personas que van a realizar los servicios y su nivel de cualificación y un Seguro de Responsabilidad Civil.

En Dixkover, se evalúa el cumplimiento en cada experiencia realizada por el cliente y, en 2015 se harán algunas evaluaciones de Cliente Misterio para garantizar que los contratos y Acuerdos de Nivel de Servicio se cumplen en su totalidad.

### 05.2. Políticas

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).

**Indicador:** P5 KPI 2

**Situación:** Existe una política por escrito en nuestro Código Ético.

**Implantación:** Nivaria no contrata niños ni realiza trabajos peligrosos, en ningún caso. Tanto en las actividades laborales como en las informales del equipo en tiempo de ocio realizadas por los miembros del equipo, se busca el máximo de seguridad con un objetivo: Cero accidentes.

## 05.3. Acciones

Acciones concretas en relación a este Principio durante el presente ejercicio.

**Indicador:** P5 KPI 3

**Situación:** Ninguna

**Implantación:** Durante 2013 no ha habido que realizar ninguna acción en este sentido dado que este principio se cumple estrictamente.

### 05.3.1. Resumen de la Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No existe riesgo	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	Asegurar que se sigan cumpliendo las Políticas
	Convenio Colectivo	
	Normativa vigente	
	Política de Compras	
	Política de RSE	
	Política de RRHH (Manual de Gestión)	Cero accidentes

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción Social	

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados		

## 06. Principio 6

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

### 06.1. Diagnóstico

Diagnóstico de evaluación de los factores de riesgo en discriminación en la contratación, formación y promoción.

**Indicador:** P6 KPI 1

**Situación:** No existe riesgo

**Implantación:** Dado el tamaño de la compañía la Dirección General interviene en cada contratación. El proceso de selección es totalmente abierto, basado solo en los méritos de los candidatos, la primera entrevista es realizada por el responsable del departamento que demanda el puesto de trabajo y, finalmente, la dirección realiza una entrevista con el candidato o candidatos finalistas. Como parte del proceso se identifican las razones para la selección y se garantiza por parte de la Dirección que no haya ninguna discriminación por sexo, raza, origen o cualquier otra razón.

### 06.2. Políticas

Política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades.

**Indicador:** P6 KPI 2

**Situación:** No existe riesgo

**Implantación:** La política se define en nuestro Manual de Gestión.

En Nivaria durante 2013, el porcentaje de mujeres en plantilla fue el 50 %, la Directora General y Secretaria del Consejo de Administración es una mujer. El porcentaje de directivos hombre y mujeres es paritario (50% y 50%).

En Dixcover, el porcentaje de mujeres incorporadas al proyecto es del 50%.

En nuestro proceso de selección e incorporación las oportunidades para hombre y mujeres son exactamente las mismas.

A lo largo de la trayectoria de Nivaria ha habido personas de diferentes razas, etnias y origen, en ocasiones hemos tenido hasta el 60% de personal nacido fuera de España. La misma política, con similares resultados, se sigue con los colaboradores y partners que, de facto, forman parte del equipo en los diferentes proyectos en pie de igualdad con los empleados.

La política salarial está asociada al desempeño, independiente del género.

En la Gestión del Conocimiento, la Excelencia y la Innovación se valora la meritocracia y esta sólo se basa en hechos e indicadores que dificultan que se pueda incurrir en discriminación por razones de género o de cualquier otro aspecto.

En materia de conciliación personal y profesional no se hacen diferencias, si bien ocurre que debido a ello los hombres concilian más que sus parejas pues intuimos que en sus empresas la igualdad es menor. Como es obvio, no podemos hacer al respecto más allá de concienciar y dar ejemplo.

Los principios generales de nuestro Código Ético definen nuestro compromiso con este principio:

- Principios fundamentales de igualdad.
- Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en la organización.
- Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.
- Nivaria se compromete a extender este mensaje a todo el entorno de la empresa -- empleados, clientes, proveedores -- para fomentar una comunidad que comparte los mismos principios y por tanto la calidad de vida y de trabajo de las personas y sus organizaciones.

## 06.3. Acciones

Acciones concretas en relación a este Principio en 2013

**Indicador:** P6 KPI 3

**Situación:** No se ha realizado ninguna.

**Implantación:** Durante 2013 no ha habido que realizar ninguna acción en este sentido dado que este principio se cumple estrictamente.

## 06.4. Seguimiento y Medición de Impactos

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad.

**Indicador:** P6 KPI 4

**Directivos / empleados:** 33 % en Nivaria y 12,5% en Dixkover

**Directivos mujeres:** 50 %

Directivos hombres: 50 %

Mujeres: 50 %

Hombres: 50 %

Mayores de 50 años: 33%

Empleados no nacionales: 25 %

Empleados con contrato fijo: 100%.

---

Composición de órganos directivos y el resto de empleados.

**Indicador:** P6 KPI 5

**Implantación:** La composición de los miembros del Consejo de Administración es Pública, la composición de los empleados no se publica si bien somos muy transparentes en cada ocasión que se requiere: Apartado Equipo en Ofertas, Justificación de Subvenciones.

En 2013 se ha hecho público en la web de Dixkover la composición del equipo incluyendo a todos sus miembros previo acuerdo de cada uno de los empleados.

---

Responsable del tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

**Indicador:** P6 KPI 6

**Situación:** Si

**Implantación:** Si bien nunca se ha producido una acusación de discriminación, acoso, abuso o intimidación, está previsto que en caso de ocurrir sea escuchado, analizado y gestionado por un equipo de 3 personas: 2 miembros de la dirección y una tercera persona conocedora de la posible situación pero no implicada.

---

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

**Indicador:** P6 KPI 7

**Situación:** 0 (cero)

**Implantación:** Nunca ha existido una acusación, ni se han registrado incidentes significativos de discriminación.

## 06.4.1. Resumen de la Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No existe riesgo	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético Convenio Colectivo Manual de Gestión (Política de Igualdad)	Asegurar que se siguen cumpliendo las Políticas

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Empleados		Asegurar el mantenimiento y cumplimiento de las Políticas

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet	Asegurar el mantenimiento y cumplimiento de los Procedimientos Meritocracia

## 07. Principio 7

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

### 07.1. Acciones

Diagnóstico de evaluación de los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción.

**Indicador:** P7 KPI 1

**Situación:** Si

**Implantación:** Aunque Nivaria no pertenece a un sector especialmente contaminante, consideramos que el respeto por el medio ambiente debe estar integrado en la cultura de toda empresa con vocación sostenible. Por eso mantenemos una actitud proactiva tanto en la sensibilización de los distintos grupos de interés para inculcar en ellos un uso razonable de los recursos y una correcta gestión de los residuos como en la mitigación de los impactos sobre el entorno.

Si bien, Nivaria no tiene certificado un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma internacional ISO 14001, si lo tienen implantado en su sede central con un alto grado de madurez en su aplicación.

En el caso de Dixkover se han publicado en el Blog varios artículos de educación y sensibilización dirigidos a todos los agentes con los que colaboramos y divulgados también a través de la Newsletter.

Continuando con Dixkover, como política medio ambiental no se contratan experiencias con impacto en el Medio Ambiente, por ejemplo, vehículos 4x4 en el Parque Nacional del Teide, Rutas en Quad en Fuerteventura o Rutas en moto en Tenerife.

Las acciones de política medioambiental están encaminadas a reducir los consumos, gestionar los residuos y controlar nuestras emisiones indirectas a la atmósfera.

De forma muy especial intentamos implantar una cultura de oficina sin papeles, posible casi al 100% debido a los sistemas implantados. Como es obvio, cambiar los hábitos es lo más difícil en particular entre los empleados recién incorporados, como también lo es en la comunicación con las Administraciones Públicas.

En 2015 está previsto colaborar con Biosphere Responsible Tourism, y el Instituto de Turismo Responsable vinculado a Unesco.

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.

**Indicador:** P7 KPI 2

**Situación:** Varias iniciativas

**Implantación:** Ponemos un foco muy particular en 3 aspectos:

**CONTROL DE CONSUMO DE RECURSOS:** El objetivo de este proceso es establecer las medidas oportunas para optimizar el consumo de los recursos naturales que se utilizan en el desarrollo de la actividad de la compañía.

Debido a que la actividad de Nivaria se realiza en oficinas, los principales recursos que consumimos son energía, papel, agua, ordenadores personales y móviles. En este contexto, se ha reducido el número de impresoras a 2, de tal manera que se evite imprimir documentos, los Sistemas implantados (CRM, Gestión de Proyectos, Gestión del Conocimiento, etc. Están todos en la nube (bajo infraestructuras Elastic Cloud Computing), lo que supone reducir un 90% de los recursos necesarios en caso de tener estos servicios en servidores dedicados en nuestras oficinas.

El agua, al ser un bien escaso en nuestro entorno (Islas Canarias), es gestionada de forma austera. Las horas de luz diurna, el horario de trabajo flexible, la configuración de las oficinas y el uso de lámparas y fluorescentes de bajo consumo (100%) garantiza minimizar el consumo de energía eléctrica. Se incide especialmente en el uso responsable de la energía y de la luz solar en el entorno de trabajo.

**GESTIÓN DE RESIDUOS:** Tenemos un objetivo doble: por una parte, disminuir la generación total de residuos y, por otra, reducir el porcentaje de aquellos que no son susceptibles de ser reciclados ni reutilizados. Las cápsulas de café, las baterías y las botellas de agua (los dos principales consumos) se reciclan. Los ordenadores son reutilizados, regalados a personas que los pueden usar o, si ello no es posible, depositados en un punto de reciclado.

**CONTROL DE EMISIONES A LA ATMÓSFERA:** Aunque la actividad desarrollada por Nivaria no genera emisiones directas de gases de efecto invernadero ni de otros gases contaminantes, somos conscientes de las consecuencias del calentamiento global, por lo que hemos apostado por tres iniciativas básicas en este sentido:

- Vehículo de empresa: El único vehículo de empresa es híbrido y de pequeño tamaño, la mejor alternativa posible para nuestras circunstancias y entorno.
- Uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación como sistemas alternativos que reducen los desplazamientos de nuestros profesionales (teletrabajo, uso de sistemas de video y audio conferencia e infraestructuras tecnológicas en la nube).

- Política de reducción de viajes. Dado que la insularidad condiciona el uso de aviones para la comunicación con clientes, proveedores y otros, se han reducido al máximo el número de viajes pues las TIC nos permiten (si la cultura del cliente lo acepta) evitarlos en alto grado.

## 07.1.1. Resumen de la Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
No especificado		

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
No especificado		

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Control de consumo de recursos	Oficina sin papeles en 2014
	Gestión de residuos	Mejora continua
	Control de emisiones a la atmósfera	Mejora continua
Proveedores (Organizadores Dixkover)	No contratar con nadie que produzca CO2 o impacto negativo en el Medio Ambiente	Liderazgo en nuestro sector en Compromiso Eco Social

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado		

## 08. Principio 8

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

### 08.1. Diagnóstico

Diagnóstico de riesgos y responsabilidades en materia medioambiental en el contexto del sector de su actividad.

**Indicador:** P8 KPI 1

**Situación:** Realizado

**Implantación:** La promoción de la responsabilidad ambiental es para Nivaria una cuestión cultural y preventiva ligada a todos los procesos de negocio y las relaciones con nuestros grupos de interés. En consecuencia, personas, procesos y sistemas deben estar orientados a ser proactivamente responsables y a crear círculos virtuosos en este sentido.

En el caso de Dixkover, queremos ser los líderes con nuestro Compromiso Ecosocial en nuestro sector (turismo experiencial).

Por ello, no hay un comité específico, ni hemos buscado la certificación con la Norma ISO 14:000. Más allá de ello, cada incidencia, cada potencial problema se considera dentro del Comité de Calidad o del Comité de Innovación y se busca siempre una oportunidad de mejorar.

De forma reciente se han implantado los análisis de retrospectiva. Así, cada trimestre se realiza un taller en el que se analiza:

¿Qué debemos seguir haciendo?

¿Qué hay que disminuir?

¿Qué debemos aumentar?

¿Qué debemos eliminar?

¿Qué debemos crear nuevo?

El resultado se recoge en un acta y se hace un Plan de Acción con fechas, responsables e hitos concretos. Las actas son recogidas y divulgadas en la Intranet (Gestión del Conocimiento, Excelencia e Innovación abierta).

### 08.2. Políticas

Política medioambiental (independiente o integrada dentro de otra serie de políticas).

**Indicador:** P8 KPI 2

**Situación:** Existen políticas por escrito

**Implantación:** Las políticas están definidas desde la primera versión del Manual de Calidad en 2006 y el Código Ético 2007 y sucesivas). La visión y la política no han necesitado cambiar, por el contrario la divulgación y las acciones preventivas y correctivas son constantes. Las políticas medio ambientales implican la consecución de los siguientes compromisos:

- Integrar el respeto por el Medio Ambiente en el desarrollo sostenible de nuestra actividad.
- Promover la prevención de la contaminación y la mejora continua entre sus empleados, proveedores y clientes.
- Identificar los aspectos e impactos medioambientales asociados al negocio.
- Cumplir la legislación ambiental y apoyar la implantación de las directrices en materia de medio ambiente.
- Revisar periódicamente sus objetivos medioambientales para asegurar que siguen siendo adecuados y viables.
- Consumir de forma responsable el papel, la electricidad y el agua.
- Fomentar la segregación, reciclaje y reutilización de residuos.
- Aplicar criterios medioambientales en la contratación de productos y servicios.

El Presidente del Consejo de Administración (que también es responsable RSE) promueve, aprueba y respalda esta Política las acciones de mejora de la Gestión Ambiental, asignando los recursos necesarios para su ejecución y seguimiento.

La Política Ambiental de Nivaria, incluida también en el Código Ético, se comunica a todos los empleados y también a todos sus socios colaboradores, esto es, proveedores y subcontratistas, quienes deberán aceptarla para poder seguir su relación contractual con la organización.

## 08.3. Acciones

Acciones concretas en relación a este Principio llevadas a cabo durante el presente ejercicio.

**Indicador:** P8 KPI 3

**Situación:** Talleres de Retrospectiva

**Implantación:** Se han puesto en marcha los talleres de retrospectiva que incluyen análisis de procesos, sistemas, comportamientos (cultura) y comunicación. Esto nos permite evolucionar las políticas y mejorarlas de una forma eficiente y altamente participativa.

## 08.4. Seguimiento y Medición de Impactos

Mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.

**Indicador:** P8 KPI 4

**Situación:** Talleres (Workshop) de Retrospectiva.

**Implantación:** El análisis de retrospectiva tiene como consecuencia la elaboración de un Plan de Acción, con responsables, recursos e hitos a corto plazo. Se hace un seguimiento de su ejecución por parte de la Dirección.

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

**Indicador:** P8 KPI 5

**Situación:** No se ha podido realizar esta evaluación.

**Implantación:** No disponemos de esa información.

### 08.4.1. Resumen de Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Inercia cultural	Análisis de Retrospectiva trimestral

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Código Ético	Asegurar que las Políticas están alineadas con los Principios del pacto Mundial y se cumplen
Empleados y Colaboradores	Compromiso Eco Social	Obtener el compromiso personal de cada uno de ellos

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Talleres de Retrospectiva	Detectar mejoras y oportunidades
Proveedores (Organizadores Dixkover)	No contratar con proveedores que tienen actividades que producen CO2 o tienen impacto Medio o Alto en el Medio Ambiente	Mínimo impacto ambiental de cada experiencia Dixkover y del conjunto de planes ofertados

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Plan de Acción	Asegurar la ejecución del Plan de Acción y el cumplimiento de los procedimientos

## 09. Principio 9

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

### 09.1. Acciones

Acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio

**Indicador:** P9 KPI 1

**Situación:** Mejora continua.

**Implantación:** La organización siempre ha favorecido la instalación de equipos de bajo consumo energético, así como la inversión en nuevas tecnologías de la información y la comunicación, como sistemas alternativos para reducir el número de viajes de nuestros profesionales (salas de videopresencia y telepresencia).

La implantación de los sistemas TIC en la nube comenzó en 2006 y, a medida que la tecnología se ha ido mejorando, desde 2010 todos los sistemas están en Elastic Cloud Computing con instancias contratadas que optimizan el uso de equipos y evitan el despilfarro de energía y la emisión de CO2.

### 09.2. 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.

**Indicador:** P9 KPI 2

**Situación:** 0 (cero)

**Implantación:** Se promueve el conocimiento para la acción y se prioriza de acuerdo con una matriz de prioridades antes de asignar recursos y plazos. Se actúa de una forma ágil, responsable y sostenible buscando crear círculos virtuosos que se mantengan a lo largo del tiempo.

Sería positivo, siempre lo es, poder medir el impacto pero, dado el tamaño de la compañía, no tiene sentido hacer informes concretos pues no hay economías de escala suficientes y el enfoque es a la reflexión / acción / evaluación y mejora continuas.

Las inversiones financieras siempre son poco significativas con excepción de la migración de los sistemas a Cloud Computing que supuso una inversión importante para nuestra dimensión en formación. No ha habido inversión en equipos y el coste es inferior al de trabajar con servidores

dedicados y sistemas tradicionales. El primer año (2006) se ahorró un 42% en este aspecto. Los ahorros posteriores son, sencillamente, resultado de la política de Excelencia, Innovación y de una cultura enfocada al respeto al medio ambiente.

## 09.2.1. Resumen de Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
No especificado		

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
No especificado		

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Green TIC	Detectar oportunidades de mejora y las expectativas de nuestros grupos de interés

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado		

## 010. Principio 10

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

### 010.1. Políticas

Política contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales.

**Indicador:** P10 KPI 1

**Situación:** Reflejado en nuestro Código Ético.

**Implantación:** La compañía posee una política global anticorrupción y el 100% de los profesionales están obligados a seguir cursos relativos a las políticas y los procedimientos anticorrupción reflejados en el Código Ético de Nivaria.

---

Controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos.

**Indicador:** P10 KPI 2

**Situación:** Código Ético y Procesos de Gestión, Contabilidad y Auditoría.

**Implantación:** La compañía dispone de un Código Ético que incorpora los valores corporativos que dan forma a la cultura de empresa y definen y diferencian su personalidad. Dichos valores refuerzan la estrategia sostenible de la organización, demostrando de esta forma que Nivaria valora tanto la consecución de los objetivos de negocio como, también, la forma en la que se logran.

Los profesionales de Nivaria no ofrecen ni reciben regalos ni hospitalidad inapropiados. Ofrecemos regalos únicamente en ocasiones excepcionales. Siempre que se deba ofrecer un regalo por una costumbre social, nos aseguramos de que el regalo no infrinja las leyes locales o el código de conducta de nuestro cliente. Nunca ofrecemos regalos a empleados de administraciones públicas o empresas participadas.

Intentamos, siempre, evitar crear un conflicto de interés. En consecuencia, no podemos ofrecer ni recibir ningún obsequio de valor, ya sea de forma directa o indirecta, que pueda causar un conflicto entre los intereses personales y las obligaciones profesionales del receptor o dar la impresión de que existe tal conflicto.

Limitamos los regalos y actos hospitalarios procedentes de proveedores potenciales o actuales. Podemos solo aceptar regalos promocionales cuyo valor sea inferior a 50 euros por persona, en 2013 los regalos han consistido en libros que nos han parecido útiles para divulgar las políticas recogidas en estos principios (El Gran Interruptor o Quéhace Internet con nuestras mentes, ambos de Nicholas Carr; Lean StarUp de Eric Ries y Generación de Modelos de Negocios, que han sido regalados a emprendedores con quienes hemos hecho mentoring; Vivir mejor con menos de Albert Cañigueral, sobre economía colaborativa, y El Precio de la desigualdad de Josep Stiglitz).

En el caso de comidas se establece un un importe inferior a 50 euros por persona y sólo aplicable en el caso de relaciones establecidas.

Nunca aceptamos regalos o actos hospitalarios de un proveedor cuando entra en juego la selección de proveedores y la adopción de decisiones de compra que afecten al proveedor.

Todos los pagos son aprobados por la Dirección General y se hace un seguimiento de los gastos con tarjetas de crédito. La contabilidad está externalizada y es auditada por un auditor externo supervisado por el Vicepresidente del Consejo de Administración que no participa en la gestión del cada día.

## 010.2. Acciones

Acciones concretas en relación a este Principio llevadas a cabo durante el presente ejercicio.

**Indicador:** P10 KPI 3

**Situación:** En divulgación

**Implantación:** Divulgación del Código Ético a Empleados, Clientes y Proveedores en 2013 (100% en todos los casos).

**Objetivos:** Continuar la divulgación a Personal (100%) Clientes (100%) y Proveedores (100%) en 2014.

---

Donaciones benéficas, patrocinios, transparencia y cumplimiento de la legislación.

**Indicador:** P10 KPI 4

**Situación:** Transparencia y estricto cumplimiento de la legislación vigente.

**Implantación:** Los patrocinios se han realizado siempre con un contrato que ha reflejado el compromiso. Las donaciones a ONG y Fundaciones se hacen solo a entidades legalmente constituidas y transparentes en su gestión.

Dixkover, siendo aún un proyecto dentro de Nivaria ha colaborado durante 2013 con la Fundación en Pié.

El objetivo para 2015 es encontrar una organización con la que poder colaborar en aspectos como Niños, África, Salud y Medio Ambiente.

Mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción.

**Indicador:** P10 KPI 5

**Situación:** No hay ninguno específico.

**Implantación:** La Dirección de Compañía y el Consejo de Administración están especialmente sensibilizados en este sentido, por ello hemos hecho de nuestro Código Ético una cultura y una forma de diferenciarnos en nuestro entorno. Ello ha actuado como una política preventiva, que ha restado volumen de negocio pero de la que estamos especialmente orgullosos.

De acuerdo con los principios y nuestra trayectoria, cualquier incidencia en esta materia sería tratada al más alto nivel y resuelta de acuerdo con nuestras políticas y cultura.

## 010.2.1. Resumen de Implantación

Diagnóstico		
Grupos de interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Desinformación y favoritismos	
Empleados	Aceptación de regalos y sobornos	
Proveedores	Favoritismos y tráfico de influencias	
Sociedad	Desinformación	

Políticas		
Grupos de interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Difusión al 100%
Empleados	Código Ético	Difusión al 100%
	Política RSE	Asegurar que se siguen cumpliendo las Políticas
Proveedores	Código Ético	Difusión al 100%
	Manual de Gestión	Asegurar que se siguen cumpliendo las Políticas

Acciones		
Grupos de interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Actualización del Código Ético	Difusión al 100%
Empleados	Comunicación interna y externa Formación sobre los riesgos y la estrategia de la entidad en materia anti corrupción	Detectar las expectativas de nuestros empleados
Proveedores	Difusión de la Política	Difusión al 100%

Seguimiento		
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Código Ético	Asegurar el mantenimiento y cumplimiento de los procedimientos
Empleados	Código Ético	Asegurar el mantenimiento y cumplimiento de los procedimientos
Proveedores	Auditoría Código Ético	Asegurar el mantenimiento y cumplimiento de los procedimientos

## Tabla de Indicadores de cada Principio

### Principio 1

KPI	Descripción
P1 KPI 1	Diagnóstico de evaluación de los factores de riesgo en Derechos Humanos.
P1 KPI 2	Política por escrito en materia de Derechos Humanos.
P1 KPI 3	Acciones concretas del presente ejercicio.
P1 KPI 4	Utilización de los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las Políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica.
P1 KPI 5	Información a los clientes sobre la seguridad de los productos y servicios.
P1 KPI 6	Mecanismos de seguimiento de las Políticas de Derechos Humanos.
P1 KPI 7	Porcentaje de empleados informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos.

## Principio 2

KPI	Descripción
P2 KPI 1	Diagnóstico de evaluación de los factores de riesgo en Derechos Humanos de la cadena de suministro o de los socios empresariales.
P2 KPI 2	Política por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos.
P2 KPI 3	Acciones concretas del presente ejercicio.
P2 KPI 4	Número de proveedores que disponen de una certificación sobre el total.
P2 KPI 5	Número de quejas y consultas sobre los proveedores.

## Principio 3

KPI	Descripción
P3 KPI 1	Factores de Riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
P3 KPI 2	Política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de la organización.
P3 KPI 3	Acción concreta en relación a este Principio realizada durante 2012.
P3 KPI 4	Procedimientos de seguimiento y medición para garantizar la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones y en la gestión de la organización.
P3 KPI 5	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.

## Principio 4

KPI	Descripción
P4 KPI 1	Trabajo forzoso como potencial factor de riesgo en el contexto del tipo de actividad a la que se dedica.
P4 KPI 2	Políticas por escrito regulando el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores.
P4 KPI 3	Acción concreta llevado a cabo durante el presente ejercicio en relación con este principio.
P4 KPI 4	Mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas o para conocer el número de beneficiarios de las medidas de conciliación y beneficios sociales.

## Principio 6

KPI	Descripción
P6 KPI 1	Diagnóstico de evaluación de los factores de riesgo en discriminación en la contratación, formación y promoción.
P6 KPI 2	Política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades.
P6 KPI 3	Acciones concretas en relación a este Principio en 2012
P6 KPI 4	Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad.
P6 KPI 5	Composición de órganos directivos y el resto de empleados.
P6 KPI 6	Responsable del tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación.
P6 KPI 7	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

## Principio 7

KPI	Descripción
P7 KPI 1	Diagnóstico de evaluación de los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción.
P7 KPI 2	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.

## Principio 8

KPI	Descripción
P8 KPI 1	Diagnóstico de riesgos y responsabilidades en materia medioambiental en el contexto del sector de su actividad.
P8 KPI 2	Política medioambiental (independiente o integrada dentro de otra serie de políticas).
P8 KPI 3	Acciones concretas en relación a este Principio llevadas a cabo durante el presente ejercicio.
P8 KPI 4	Mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.
P8 KPI 5	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.).

## Principio 9

KPI	Descripción
P9 KPI 1	Acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio.
P9 KPI 2	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.

## Principio 10

KPI	Descripción
P10 KPI 1	Política contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales.
P10 KPI 2	Controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos.
P10 KPI 3	Acciones concretas en relación a este Principio llevadas a cabo durante el presente ejercicio.
P10 KPI 4	Donaciones benéficas, patrocinios, transparencia y cumplimiento de la legislación.
P10 KPI 5	Mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción.