



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Ostos, Sola & Asociados, S.L

INFORME DE PROGRESO  
2014



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 | COE
- 05 | Análisis
  - Clientes
  - Empleados
  - Proveedores
- 06 | Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

# Ostosola

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

Madrid, 28 de mayo de 2015

Seis años han transcurrido desde que OstosSola iniciara su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Pasado este tiempo de consolidación y crecimiento, podemos valorar el fortalecimiento que supone haber estrechado los lazos con esta institución, así como la consolidación en el respeto a los Diez Principios que promueve.

Cabe destacar el nivel de implicación en la cultura en RSE de OstosSola en todos los niveles de trabajo de la compañía, una implicación convencida, constante y exigente, que permite asumir los retos de la RSE como propios por parte de cada miembro del equipo.

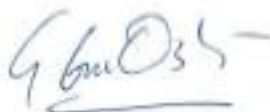
Consideramos imprescindible que las empresas, que están formadas por personas, sean socialmente responsables y, por ello, durante 2014, fieles a este compromiso, hemos colaborado con el Pacto Mundial de Naciones Unidas en Madrid, contribuyendo a la difusión de sus principios con la preparación de un vídeo explicativo del principio 3, sobre la libertades de asociación sindical en las empresas para creernos en el derecho de asociación a todos los niveles también en la defensa de los intereses de crecimiento profesional y personal dentro de una organización empresarial.

Además, dentro de la responsabilidad social corporativa de OstosSola, impulsaremos la creación de la Fundación Participa, durante el próximo ejercicio. Esta Fundación se concibe como parte del compromiso de OstosSola en la promoción y el impulso de la participación ciudadana en la vida pública, consolidación de la democracia, y el desarrollo de Gobiernos y Ciudadanos Confiables porque creemos que toda persona de forma individual o asociada tiene algo único que aportar para el desarrollo y progreso de la sociedad.

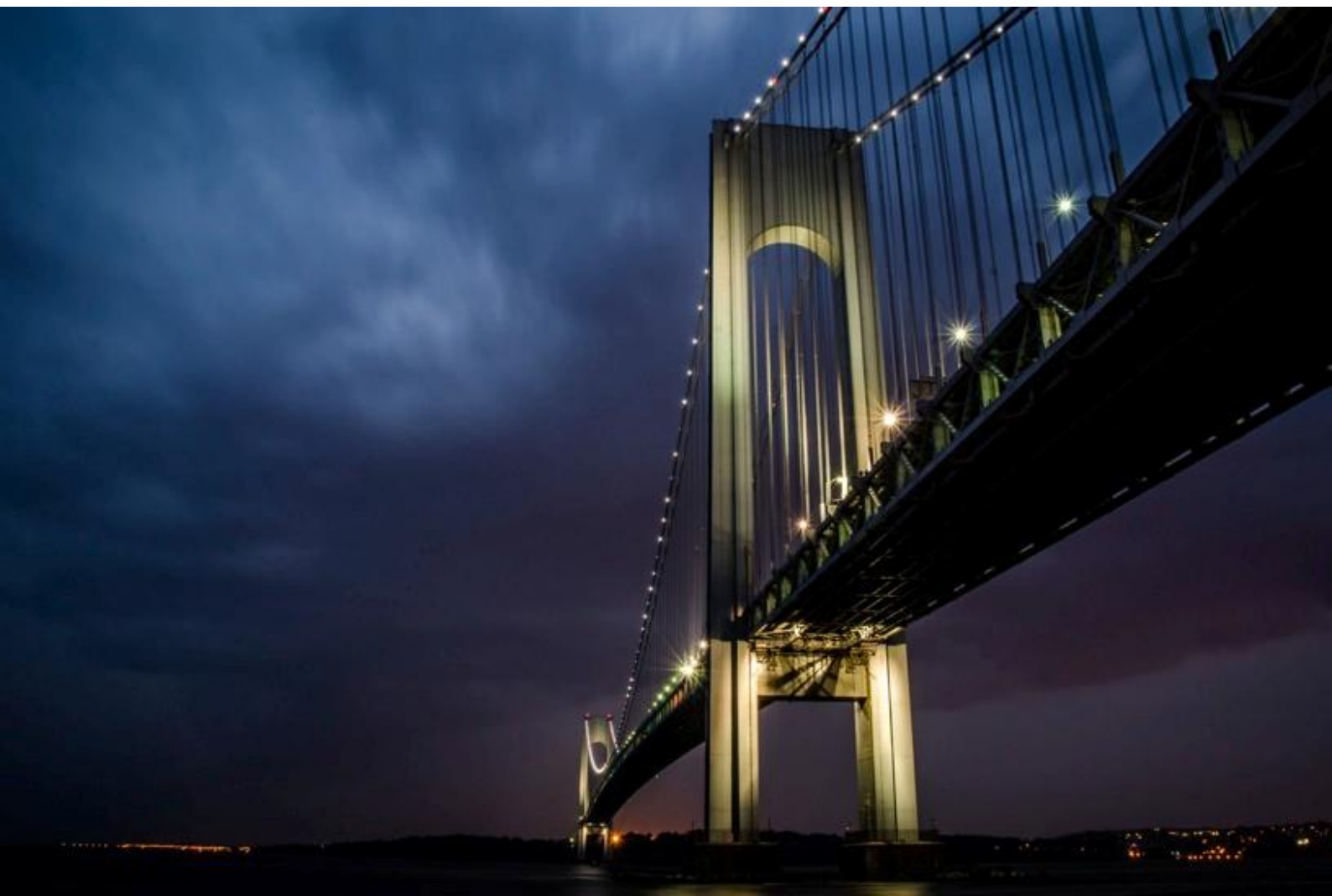
Consideramos la Responsabilidad Social como un reto en el que las empresas debemos superarnos año a año, en la medida en que revierten en beneficios para los ciudadanos y los entornos. De esta forma, desde OstosSola, mantenemos nuestro compromiso para el próximo año, en el que promoveremos la defensa de los derechos fundamentales, e impulsaremos el conocimiento y el acceso a las nuevas tecnologías como punto de partida para erradicar la brecha tecnológica entre los ciudadanos, fomentar una mayor integración social y ampliar oportunidades para impulsar la participación ciudadana responsable, como única vía que permita generar gobiernos responsables.

Por ello, manifestamos la renovación de nuestro compromiso social para aportar mejoras, a través de un ejercicio responsable de nuestra actividad, y poniendo nuestra experiencia y formación al servicio de esta meta.

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](http://www.ostossola.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Gloria Ostos Mota y Antonio Sola Reche

Persona de contacto

Begoña Fernández Méndez

Número de empleados directos

4.75

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

654220.11

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, Estados Unidos de América, Panamá, 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 2014, las delegaciones de OstosSola se distribuían en España, Estados Unidos, Guatemala, México 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 sexto 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 según los estándares internacionales de la norma UNE-EN ISO 9001:2008, con la que está certificada desde el año 2008. 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  
Sociedad Limitada

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) Proyectos de apoyo a la difusión de los diez principios del Pacto Mundial. Proyectos pro bono para entidades del tercer sector.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.ostossola.com](http://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.



# COE

En los últimos años, el Informe de Progreso se ha requerido de forma obligatoria únicamente a las organizaciones empresariales firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). Con el objetivo de aumentar el compromiso de las organizaciones no empresariales, la Junta Directiva del Pacto Mundial decidió que dichas organizaciones deberán comunicar cada dos años la forma en la que

apoyan a la iniciativa mediante una Comunicación de Compromiso (COE).

Con el objetivo de facilitar la elaboración del COE, Global Compact sugiere unas acciones específicas para cada tipo de organización no empresarial. Así mismo se recomienda que la entidad establezca herramientas para la medición de los resultados.



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

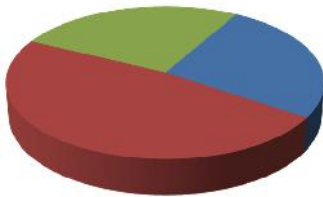
**ANTICORRUPCIÓN**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 6  
 Empleados: 11  
 Proveedores: 6  
 Accionistas: 0  
 Administración: 0  
 Comunidad: 0  
 Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



17

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

---

### Política de Compras - Política

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Comunicación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

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

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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 2014: 0 con proveedores. Nº incidencias graves con proveedores: 4 con proveedores.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

No existen denuncias como tal. Dentro del sistema de calidad, se contemplan no conformidades. En 2014, no se detectaron incidencias reiteradas, pero sí cuatro incidencias graves con proveedores. Todas fueron resueltas favorablemente. 100%.

---

## Etiquetado e información transparente al cliente

Se trata de un riesgo vinculado a que marcar bien

las áreas de trabajo y responsabilidad.

---

### Código Ético Comercial - Política

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Se ha desarrollado una acción de mejora en la que consta que, a la hora de preparar cualquier plan estratégico, de acciones, etc., hay que incluir objetivos concretos y medibles que permitan evaluar el grado de consecución de las metas marcadas.

#### Objetivos

El objetivo es que figure en las hojas de pedido y/o contratos para que la información sea compartida.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Atención al cliente y gestión comercial.

#### Objetivos

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

#### Objetivos

Desarrollo anual.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Plan de diseño específico del proyecto que consta de revisión y validación, auditoría interna a cierre de proyecto y externa anuales.

#### Objetivos

Auditoría interna y externa anuales.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Auditoría interna y externa anuales de calidad, siguiendo los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2008.

#### Objetivos

Mantenimiento de las dos auditorías de calidad: interna y externa anuales, que siguen los criterios de la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2008.

---



## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

---

### Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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 - Política Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Difusión de la Política - Acción / Proyecto Comentarios

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 - Acción / Proyecto Comentarios

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

#### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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.

#### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento Comentarios

Dos: interna y externa.

---

## Satisfacción del cliente

---

### Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Mantenimiento y mejora continua.

### Auditorias de clientes - Acción / Proyecto Comentarios

Revisión anual y solicitud de cumplimentación de

encuesta.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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. En concreto, además, en la edición de 2014, el auditor destacó "Sistema de gestión muy bien integrado en la operativa diaria de la organización".

#### **Objetivos**

Mantenimiento.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

En 2014, nuestra valoración fue de 4 sobre 4, equivalente a EXCELENTE: Se mantiene un nivel alto, por encima de la media. Objetivos: Mantenimiento y vigilancia del índice.

### **Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

La satisfacción se mide anualmente a través de: - Encuestas cuantitativas de satisfacción. En 2014, el índice alcanzado fue de 4 sobre 4, lo que equivale a una valoración de Excelente. 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.

#### **Objetivos**

Mantenimiento del índice.

---

## **Relación duradera con los clientes**

---

### **Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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 - Acción / Proyecto Comentarios**

Boletín informativo periódico.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

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 2014, se detectó una queja de cliente. Considerada No Procedente y que se concreta, también, en la valoración final del cliente que señala "ha quedado muy bien".

#### **Objetivos**

Resolución positiva del 100% de las no conformidades registradas.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Comentarios**

Desde OstosSola, se contempla el registro y seguimiento de incidencias hasta la resolución final positiva de la misma.

#### **Objetivos**

Solución positiva para el 100% de las incidencias registradas.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

---

### **Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Confirmación de que está en conocimiento de todo el equipo. Revisión anual.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Boletín periódico de OstosSola.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

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

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Discriminación por género

---

### Plan de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Existe un Plan de Igualdad propio implantado por la Comunidad de Madrid en 2010.

#### Objetivos

Promover en OstosSola el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo. Garantizar en la empresa la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales. Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección con objeto de alcanzar en la empresa una representación equilibrada de la mujer en la plantilla. Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo, implantando un código de conducta que proteja a todos los empleados y empleadas de ofensas de naturaleza sexual. Promover mediante acciones de comunicación y formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos de la organización. Potenciar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar a todas

### Política de Igualdad - Política

#### Comentarios

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.

#### Objetivos

Los objetivos planteados se llevarán a cabo en la medida en que los trabajadores y trabajadoras de OstosSola se conciencien de la necesidad de romper con viejos paradigmas sexistas, lo cual se consigue con una labor continua de formación y sensibilización en

materia de Igualdad de Oportunidades, marcando este Plan, como uno de sus objetivos principales, la tarea de sensibilización y concienciación en pro de la Igualdad.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Entrevistas personales.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Ninguna denuncia recibida.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

### Política de Reciclaje - Política

#### Comentarios

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.

#### Objetivos

Reducción emisiones de CO2 mediante la planificación de viajes organizados imprescindibles. Reducción del consumo de papel y uso de papel reciclado.

#### **Política de Reducción de Consumo - Política Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

#### **Manual de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas**

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.

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Correo electrónico, entrevistas personales y reuniones de equipo.

#### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

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.

#### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Reducción de costes.

#### **Objetivos**

#### **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento Comentarios**

Comunicaciones a los empleados.

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

---

#### **Normativa Interna - Política Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Comentarios**

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.

#### **Contratos de Trabajo - Herramienta de seguimiento Comentarios**

Especificaciones contempladas, previo a la firma del contrato.

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Comentarios**

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

---

## **Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad**

Es un desafío controlable. El perfil de los empleados se adecua a la descripción del puesto de trabajo. No obstante, se puede requerir, en

algunos casos, formación de reciclaje.

---

### **Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se contempla un plan de formación anual, en el que se promueve la participación en cursos bien por iniciativa de la empresa o por petición del empleado que siempre es valorada y, en caso de adecuarse a las necesidades, aprobada la participación. Este plan de formación continua promueve el crecimiento profesional y personal.

#### **Objetivos**

### **Formación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Plan de formación anual.

#### **Objetivos**

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Mantenimiento del Plan de Igualdad. Mantenimiento del Protocolo de Actuación en caso de Acoso en el que se relata: a. Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguardia de sus derechos fundamentales de carácter laboral. b. Deben consolidarse las políticas de igualdad y no-discriminación entre la plantilla, al tiempo que se propicia la concienciación colectiva para con este problema. c. Hay que mejorar las condiciones de trabajo de las personas empleadas y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de las mismas, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a

riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Comentarios**

#### **Objetivos**

100 % de los empleados.

---

## **Aceptación de regalos que comprometan a la entidad**

---

### **Política de regalos - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Comentarios**

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

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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) -**

**Indicador de Seguimiento**

**Comentarios**

100%

---

## **Falta de información a los empleados**

---

**Código Ético / Conducta - Política**

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

OstosSola está comprometido con la defensa de la dignidad y la vida humana como valor supremo. Todo el personal vinculado a la compañía ha de respetar los siguientes principios de OstosSola: 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.

**Plan de Igualdad - Política**

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

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.

**Objetivos**

Mantenimiento y comunicación del Plan de Igualdad.

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Observaciones Genéricas**

**Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento**

**Comentarios**

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.

---

## **Regular la aceptación de regalos**

---

**Código Ético / Conducta - Política**

**Observaciones Genéricas**



### **Comentarios**

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.

### **Objetivos**

Ampliación del apartado también a la aceptación de regalos.

### **Política de regalos - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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 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.

#### **Objetivos**

OSTOSSOLA se opone terminantemente a cualquier acto de soborno y corrupción en cualquiera de sus formas. Ni OSTOSSOLA, ni su personal, 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 sus servicios profesionales. Para evitar cualquier acto inapropiado, los empleados se abstendrán de dar cualquier objeto de valor a un funcionario público, con ciertas excepciones especificadas estipuladas: • Un empleado puede dar un regalo a un funcionario público con el que tenga vínculos familiares o personales, mientras que tal regalo no sea considerado como una influencia en su desempeño. • Los empleados también pueden dar regalos en acontecimientos comúnmente aprobados o en

ocasiones como ascensos, nuevo trabajo, matrimonio, jubilación, cumpleaños o compromisos, mientras que el valor sea razonable, no exceda de 600 \$ USA. • También pueden proporcionar comidas, refrescos, alojamientos o viajes, todo a un valor razonable y en relación al tipo de negocio, y siempre y cuando el motivo sea por negocios, para iniciar uno nuevo o mejorar las relaciones existentes. • Cualquier gasto valorado por un importe superior a 1.200 \$ USA requiere ser puesto en conocimiento del departamento financiero y aprobación anterior de D<sup>a</sup> Gloria Ostos Mota para efectuarse. Sólo exceptuando el caso donde el funcionario público sea pariente inmediato del empleado, (por ejemplo, marido, esposa, hijo, padre, hermanos), cualquier regalo entregado por un empleado a un funcionario público debe ser inmediatamente comunicado fehacientemente a Doña Gloria Ostos Mota.

### **Política Anticorrupcion - Política Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Ampliación del apartado también a la aceptación de regalos.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto Comentarios**

Canales de comunicación interna: correo electrónico y charla formativa.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Comentarios**

Canales de comunicación interna: correo electrónico y charla formativa.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

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 - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Dos al año: interna y externa.

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

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

100%

---

## **Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados**

---

### **Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Mantenimiento del plan de formación.

### **Formación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Plan de formación anual.

#### **Objetivos**

Mantenimiento del Plan de Formación Anual.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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) - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Desarrollo de la estadística anual.

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

---

### **Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Existe una política de recursos humanos, gestionada directamente por la dirección de la compañía, y revisada anualmente. Asimismo, desarrollamos revisiones anuales con FREMAP, entidad colaboradora de la Seguridad Social, que gestiona y protege los Riesgos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales que deben cubrir obligatoriamente las empresas. De esta forma, se aplican "todas las técnicas preventivas, asistenciales, reparadoras y recuperadoras, para la lucha contra los riesgos que afectan a la salud y sus consecuencias físicas, psíquicas, sociales y económicas", según señala la web de la institución.

### **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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. Según señala FREMAP, la seguridad en el trabajo es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo. De esta forma, la mutua realiza visitas al centro de trabajo para detectar los riesgos laborales a los que pueden estar expuestos los trabajadores, proponiendo correcciones de aquellos elementos que puedan mejorar el entorno laboral, mejoras que OstosSola analiza y aplica.

#### **Objetivos**

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 - Política Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Dar a conocer la política de seguridad y salud en el trabajo a los nuevos empleados y proporcionarles formación en la materia.

#### **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto Comentarios**

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

#### **Objetivos**

100 % de los empleados con esta formación.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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 - Indicador de Seguimiento Comentarios**

#### **Comentarios**

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.

---

## **Igualdad de género**

---

#### **Plan de Igualdad - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Mantenimiento y comunicación del Plan de Igualdad.

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Comentarios**

Canales de comunicación interna y externa.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

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 - Indicador de Seguimiento Comentarios**

La Comisión Interna valora las incidencias que se

reciban. Hasta el momento, no ha habido ninguna.

---

## Conciliación familiar y laboral

---

### **Código Ético / Conducta - Política** **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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.

#### **Objetivos**

Mantenimiento de las políticas de conciliación y comunicación permanente con los empleados.  
Medidas objetivo: Adoptar de forma unificada en la empresa medidas de flexibilización en el espacio de trabajo como las siguientes: videoconferencias, trabajo en casa, semipresencial, oficinas satélite, etc. Recoger información sobre las necesidades de conciliación realizando encuestas periódicamente a las trabajadoras y los trabajadores, y/o entrevistando a una muestra representativa, para establecer distintas formas de adaptación a la jornada laboral. Regular el uso de los días de permiso teniendo en cuenta las necesidades de conciliación de la plantilla. Adoptar otras formas de flexibilización de la jornada laboral como las siguientes: trabajo a tiempo parcial, semana laboral comprimida, jornada laboral reducida, etc. Conceder permisos por razones familiares a todo el personal.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto** **Comentarios**

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

### **Plan de igualdad - Acción / Proyecto** **Comentarios**

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.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento** **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

La medición se realiza a través de los informes semanales de hora y de actividad, así como de la ficha de evaluación periódica de personal.

#### **Objetivos**

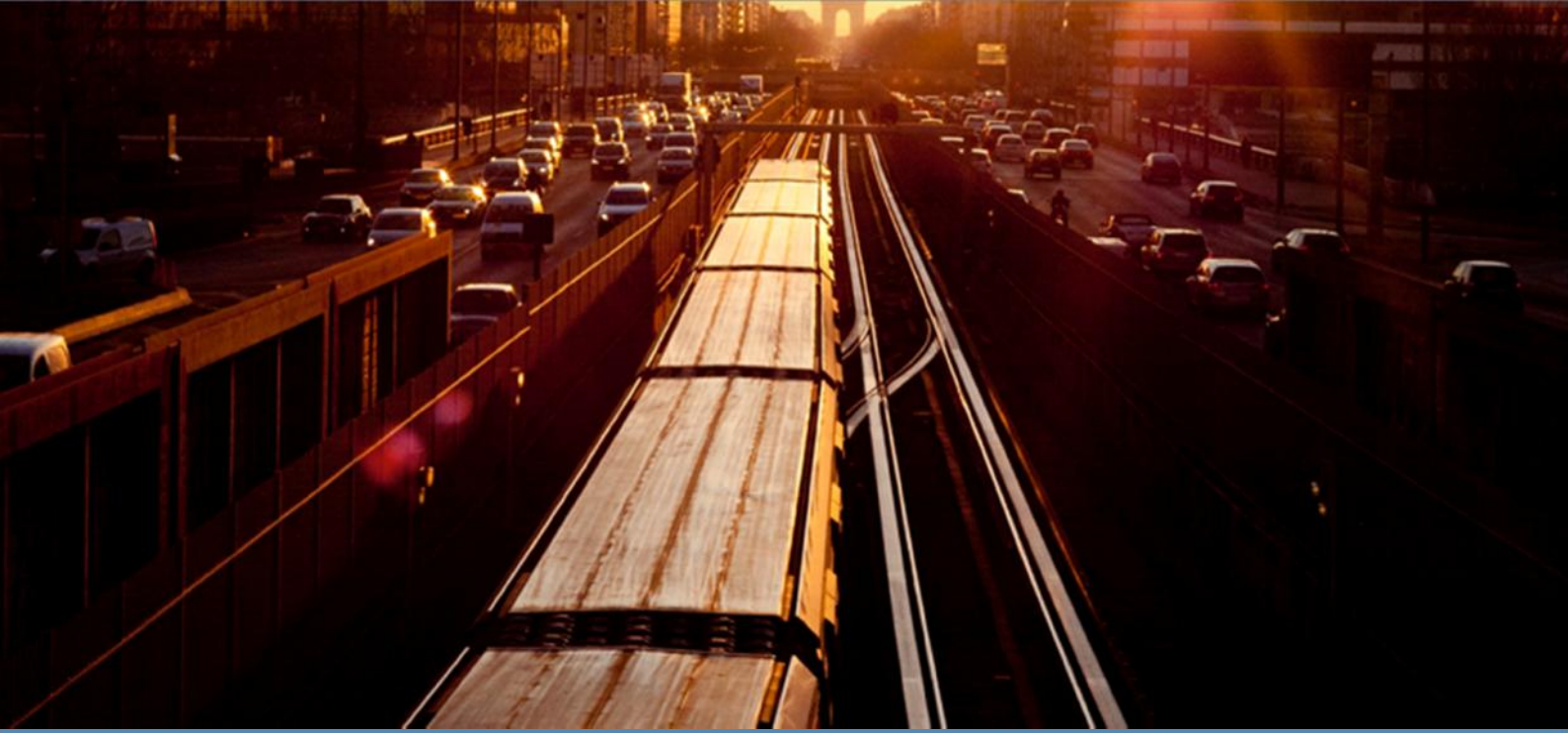
Mantenimiento de la política de conciliación y comunicación permanente con los empleados.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento** **Comentarios**

Dos al año: interna y externa.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

---

### Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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.

### Comunicación - Acción / Proyecto Comentarios

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.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Este apartado se integra dentro de las revisiones anuales.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Dos al año: interna y externa.

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

---

### Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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.

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto** **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Correo electrónico, reuniones y newsletter.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento** **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Revisión anual interna y externa.

##### **Objetivos**

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento** **Comentarios**

En 2014, no ha habido incidencias reiteradas, pero sí cuatro graves, todas resueltas satisfactoriamente.

##### **Objetivos**

100% resolución.

---

## **Evaluación de proveedores**

---

### **Política de Calidad - Política** **Comentarios**

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. Asimismo, en 2014, se incluye una mejora que permite detectar el

último proyecto para el que han trabajado y la fecha, de manera que se obtiene información valiosa para futuras contrataciones.

#### **Objetivos**

Incidencias resueltas: 100%

#### **Revisiones periódicas - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Estas revisiones se desarrollan anualmente.

##### **Objetivos**

100%

#### **Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

Reuniones, correo electrónico y newsletter.

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

##### **Objetivos**

Pendiente incluir.

---

## **Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE**

---

#### **Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

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

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

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

#### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

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 - Indicador de Seguimiento**

##### **Comentarios**

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.

##### **Objetivos**

100%

---

## **Crear relaciones estables con los proveedores**

---

#### **Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

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

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Reuniones, correo electrónico y newsletter.

#### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

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 - Indicador de Seguimiento**



### **Comentarios**

Nº incidencias graves con proveedores: 4 Nº de incidencias reiteradas: 0 Resueltas satisfactoriamente: 100%

---

## **Proveedores como aliados de RSE en la empresa**

---

### **Política de Calidad - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

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

### **Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia**

### **para pymes - Acción / Proyecto Comentarios**

En desarrollo.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento Comentarios**

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 - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Desarrollo de dos auditorías anuales: interna y externa.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento Comentarios**

Dos (interna y externa) al año desde 2008.



# COMPATIBILIDAD GRI-G4

G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

9701

G4-3 - Nombre de la organización.

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

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

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.

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización

Plaza del Marqués de Salamanca, 11. entreplanta dcha

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

España, Guatemala, Estados Unidos de América, Panamá, México

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

Sociedad Limitada

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

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

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

4.75

G4 - 10 a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

No hay respuestas

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Porcentaje de empresas cubiertas por convenio colectivo (G4-11)

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización.

No hay respuestas

G4-13 - Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: a) cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y c) cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato

No hay respuestas

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

No hay respuestas

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

(Sí) **Proyectos de apoyo a la difusión de los diez principios del Pacto Mundial. Proyectos pro bono para entidades del tercer sector.**

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: a) ostente un cargo en el órgano de gobierno; b) participe en proyectos o comités; c) realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; d) considere que ser miembro es una decisión estratégica.

No hay respuestas

G4-17 - a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes y b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

No hay respuestas

G4-18 - a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

(Sí) **Proyectos de apoyo a la difusión de los diez principios del Pacto Mundial. Proyectos pro bono para entidades del tercer sector.**

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria

Durante 2014, las delegaciones de OstosSola se distribuían en España, Estados Unidos, Guatemala, México y Panamá. No obstante, se desarrollan proyectos en más países de América Latina.

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: 1) Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. 2) Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: a) una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o b) una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

No hay respuestas

G4-21 - Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: a) indique si el Aspecto es material fuera de la organización; b) si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así; c) describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades; d) indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

No hay respuestas

G4-22 - Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

No hay respuestas

G4-23 - Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

No hay respuestas

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. pág. 44 VÉASE EL MANUAL DE APLICACIÓN

No hay respuestas

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

No hay respuestas

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

No hay respuestas

G4-27 - Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

No hay respuestas

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

No hay respuestas

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).

No hay respuestas

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

No hay respuestas

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

No hay respuestas

G4-32 - a) Indique qué opción «de conformidad- con la Guía ha elegido la organización. b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad- con la Guía.

??

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria; b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa; c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación; d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

No hay respuestas

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

No hay respuestas

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

Código Ético / Conducta

Specific Standard Disclosures » Materialidad

No hay respuestas





Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

