



INFORME DE PROGRESO

2014

ESCUELA SUPERIOR DE ALTA GESTIÓN DE HOTEL, S.L. LES ROCHES MARBELLA

Septiembre 2015

INFORME DE PROGRESO 2014

ÍNDICE

1. CARTA RENOVACIÓN DEL COMPROMISO	3
2. PERFIL DE LES ROCHES MARBELLA.....	4
2.1. Información general	5
2.2. Estrategia y Gobierno.....	7
3. LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.....	9
3.1. Derechos Humanos	9
• Principio 1.....	9
• Principio 2.....	9
3.2. Derechos Laborales.....	13
• Principio 3.....	13
• Principio 4.....	13
• Principio 5.....	13
• Principio 6.....	13
3.3. Medioambiente.....	18
• Principio 7.....	18
• Principio 8.....	18
• Principio 9.....	18
3.4. Anticorrupción.....	23
• Principio 10.....	23

1 Carta renovación del compromiso



Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas
Marbella, 30 de octubre de 2015

Estimados señores:

Como Director de Les Roches Marbella, Escuela Universitaria de Alta Gestión de Hotel, y responsable de calidad y responsabilidad social, me es grato remitirles el Informe de Progreso correspondiente a 2014.

Les Roches Marbella demostró su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas al adherirse en junio de 2010 y así hacer suyos los Diez Principios conocidos en lo relativo a los derechos humanos, derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante el informe presentado, expresamos nuestra intención de renovar nuestro compromiso con estos principios y con la Responsabilidad Social y con la promoción de forma activa dentro de nuestro ámbito de influencia.

A lo largo de 2014, tal y como se incluye en nuestro informe de progreso, son muchas las acciones que representan el compromiso de nuestra institución con la Responsabilidad Social, plenamente integrada en el plan estratégico de nuestra empresa y observada en el día a día por parte de nuestro equipo directivo, personal, alumnado y agentes del entorno. Les Roches Marbella no se limita al respeto y observación de los principios incluidos en el Pacto Mundial, si no que trata de ir más allá como destacamos en las siguientes acciones:

- Creación de un Comité de Responsabilidad Social formado por los miembros del Comité Directivo así como cargos nombrados con responsabilidades específicas en el área de calidad y medio ambiente.
- Desarrollo de un plan propio de Responsabilidad que incluye cuatro objetivos relacionados con su responsabilidad hacia el alumnado, el personal, el entorno.
- Obtención de la Certificación SGE 21 en materia de Responsabilidad Social.
- Un año más, presentación de la Memoria de Actividades Sociales realizadas desinteresadamente. Éstas abarcan desde la donación de alimentos, libros, material o mobiliario hasta la participación en actos benéficos e interacción con centros de mayores y colectivos desfavorecidos.

Así pues y de cara al próximo año, Les Roches Marbella se propone revalidar su compromiso, tal y como abarca el renovado Plan de Responsabilidad Social y mantener activo el diálogo con los grupos de interés con la intención de adaptar su plan y estrategias al entorno cambiante y no dejar de contribuir a su desarrollo y bienestar.

Reciban un cordial saludo.

Atentamente,

D. Carlos Díez de la Lastra
CEO Les Roches Marbella



Les Roches Marbella | International School of Hotel Management | Urb. Las Lomas de Río Verde, Ctra. Istán, Km.1 |
E-29602 Marbella | Spain
Phone (+34) 952 76 41 45 | Fax: (+34) 952 823 986 | welcome@lesroches.es | www.lesroches.es

2 Perfil de Les Roches Marbella

Les Roches Marbella, es una Universidad Internacional líder en formación hotelera que reúne todos los requisitos necesarios para satisfacer las expectativas académicas, profesionales y personales de sus estudiantes.

Somos una universidad especializada en la formación de profesionales de alta dirección en el sector hotelero internacional. Por segundo año consecutivo, en 2014, un estudio de Taylor Nelson Sofres PLC (TNS) nos ha calificado como el centro educativo más prestigioso de toda España en la educación de estudiantes en la gestión y administración hotelera para el desarrollo de una carrera internacional.



Nuestros actuales alumnos serán los líderes del futuro en la industria de hostelería, turismo y restauración. Se trata del sector que está generando una mayor cantidad de ingresos y empleos, con unas perspectivas de crecimiento que se sitúan muy por encima de la media de los restantes sectores productivos. Las previsiones para los próximos diez años indican que esta industria creará 65 millones de puestos de trabajo, incluyendo la puesta en marcha de más de 3.600 hoteles de lujo en todo el mundo.

El Campus de Les Roches Marbella se encuentra ubicado en un entorno espectacular, entre Puerto Banús y el centro de Marbella, la

capital europea del turismo y el segundo destino turístico mundial. A apenas unos kilómetros tenemos una amplia gama de actividades de ocio, tanto para el invierno como para el verano: playa, golf, montaña, esquí, senderismo. Y también maravillas culturales como Granada, Sevilla, Córdoba, Málaga e incluso Marruecos, entre otros muchos destinos.

Nuestras instalaciones proporcionan al estudiante todas las herramientas necesarias para su formación: profesionales docentes con amplia trayectoria dentro del sector, programas informáticos de última generación, las más modernas instalaciones de cocina, laboratorio de idiomas e informática, una amplia biblioteca, zona Wi-Fi. En la actualidad tenemos a alumnos de 60 nacionalidades, todos ellos con un objetivo común: labrarse el mejor porvenir profesional a escala internacional.

En Les Roches Marbella contamos con una oferta docente de grado y posgrado que apuesta por valores como la excelencia en la formación, la realización de prácticas constantes en establecimientos hoteleros de todo el mundo y la activa colaboración con las empresas de referencia de nuestro sector para facilitar la inserción laboral de nuestro alumnado. Gracias a todo ello, hoy en día nuestros estudiantes están desarrollando su actividad en hoteles de más de 54 países repartidos por todo el mundo. Y más del 60 por ciento de ellos están en puestos de dirección, gestión o supervisión.

Además, disponemos de los avales de nuestra integración en Les Roches Suiza, con sesenta años de experiencia en la formación de altos directivos de hotelería, y de nuestra pertenencia a Laureate International Universities (LIU), la mayor red mundial de universidades privadas con más de 75 instituciones de educación superior en 30 países y más de 800.000 estudiantes. Porque el futuro es global, la industria de la hotelería y turismo es global y nuestros alumnos son también globales.

Les Roches considera la Responsabilidad Social parte fundamental dentro de su gestión, por lo que desde su origen ha asumido la importancia de su integración en sus valores, asumiendo compromisos formales desde 2010 en los que firmo los 10 principios del Pacto Mundial; certificándose en 2011, en Responsabilidad Social con la norma *SGE 21 Sistema de gestión ética y socialmente responsable*, que integramos

en nuestro sistema de gestión de calidad y medioambiente. Con esta certificación, hemos adquirido el compromiso de recibir auditorías con una frecuencia anual para valorar nuestro compromiso y adecuación al referencial de responsabilidad social.



Hemos definido una Política de Responsabilidad Social que es conocida por todos los grupos de interés que interrelacionan con la Escuela.

2.1. Información general

- **Nombre Completo (Razón Social)**

Escuela Superior de Alta Gestión de Hotel S.L.
Les Roches Marbella.

- **Dirección**

Ctra. de Istán, Km. 1. C.P.29602, Marbella,
(Málaga). España.

- **Dirección web**

www.lesroches.es

- **Nombre del máximo cargo ejecutivo**

Carlos Díez de la Lastra

- **Persona de contacto**

Jose Emmanuel Soler Roque

- **Número de empleados directos**

88

- **Sector y actividad principal**

- Formación
- Educación en Dirección de Administración de Instituciones Hoteleras.

- **Grupos de interés más significativos**

- Clientes
- Personal
- Proveedores
- Sociedad
- Entorno

- **Criterios para seleccionar a los grupos de interés**

La selección de los grupos significativos que interaccionan con la Escuela, lo determina el Comité de Dirección, y Comité de Responsabilidad Social, en función del tipo y grado de impacto, que produce la actividad y decisiones desarrolladas en Les Roches Marbella (LRM).

Para esta selección se tienen en cuenta varios aspectos, englobados dentro de la influencia que tiene la Escuela en el Grupo de Interés, o la capacidad de influir el grupo en LRM, siempre en línea con el plan estratégico establecido por la Dirección.

Toda la sistemática de identificación de los grupos de interés significativos, está recogida en un procedimiento interno de Responsabilidad Social.

Todas las actividades desarrolladas, grupos de interés, e impactos identificados, se interrelacionan en una Matriz de impactos que evidencia qué grupos, actividades e impactos son considerados significativos.

La Dirección plantea objetivos de mejora y planes de acción, principalmente para todos aquellos grupos de interés e impactos significativos.

- **Países con presencia**

España, y resto de países del mundo gracias a acuerdos concretos de colaboración bilateral y mediante pertenencia a redes diversas con distintas universidades.

- **Alcance del informe de progreso**

España

- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?**

Para incluir los asuntos que consideramos más significativos en el informe de progreso, hemos primado la importancia que pueden tener para todos los grupos de interés de LRM las distintas actuaciones desarrolladas por el Centro en materia de responsabilidad social, siempre en línea con nuestro plan estratégico, aportando de una manera concreta, los datos necesarios para conocer aquellos aspectos en materia social, económica y medioambiental que desarrolla Les Roches Marbella, dentro de su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial.

- **¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?**

A través de:

- La página web del Pacto Mundial.
- Bajo demanda por correo electrónico en la dirección socialresponsibility@lesroches.es
- Intranet.

- **Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**

2014

- **¿Actividades en países en vías de desarrollo?**

No. Si bien queremos comenzar a realizar acciones en este sentido.

- ¿Proveedores en países en vías de desarrollo?

No.

- ¿Existe un alto impacto medioambiental?

No, nuestra actividad no genera un alto impacto en el medioambiente, aún así, para el control del impacto ambiental que podamos

producir, tenemos implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple con los requisitos de la ISO 14001, auditado de manera anual por una entidad externa, para garantizar su adecuada implantación y garantizar una eficiencia en el consumo y correcta gestión de los residuos generados, evaluando el cumplimiento de toda la normativa ambiental que nos afecta.

2.2. Estrategia y gobierno

- Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión.

El Comité de Responsabilidad Social, y posteriormente el Comité de Dirección de Les Roches Marbella analizan todas las sugerencias aportadas por todos los Grupos de Interés, una vez estudiadas y contrastadas con los indicadores en materia de Responsabilidad Social que disponemos, se establecen estrategias y objetivos de mejora que recojan las expectativas que los Grupos de Interés tienen de nosotros.

Para recoger las sugerencias de nuestros Grupos de Interés, LRM, dispone de varios mecanismos, que van desde reuniones directas, asistencia a foros, organización de actos, encuestas, estudios de clima interno, procedimiento interno de análisis de sugerencias y reclamaciones, jornadas de puertas abiertas, etc. Toda esta información es recopilada y analizada en los Comités de Dirección.

- Indique si la Dirección mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

En LRM disponemos de varios indicadores que miden el progreso en materia de Responsabilidad Social, a lo cual también nos obliga nuestro compromiso con el cumplimiento de los requisitos de la *SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*, que en sus puntos 6.1.6 y 6.1.11, entre otros, habla de la necesidad de disponer de indicadores de seguimiento de la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Algunos de estos indicadores son:

- Resultados de encuestas de distintos Grupos de Interés.
- Datos de consumos energéticos
- % de quejas y sugerencias.
- Número de colaboraciones con Organizaciones Sociales.
- % de resultados positivos en conflictos.
- Cursos de formación interna.
- Etc.

- Indique la estructura de gobierno y quién o quienes 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.

Las decisiones en materia de Responsabilidad Social las realiza el Comité de Dirección, y Comité de Responsabilidad Social, presididos ambos por el Director General de Les Roches Marbella.

El Comité de Dirección está compuesto por:

- Director General
- Directora Académica
- Director de Operaciones
- Directora de RRHH.
- Director TIC.
- Directora de Enrolment y Marketing.
- Director Financiero.

Por su parte el Comité de Responsabilidad Social lo componen.

- Director General
- Directores de Programas.
- Responsable de Biblioteca.
- Responsable de Admisiones y relación de estudiantes.
- Directora de RRHH.
- Responsable de RSE.
- Management Assistant.

- Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas.

LRM colabora en numerosas iniciativas con organizaciones tanto a nivel local, como internacional, como son Cruz Roja, UNICEF, distintas asociaciones y organismos locales.

Estas colaboraciones van desde una colaboración personal, económica, de ofrecimiento de instalaciones o de donación de determinados productos o materias primas.

3 Los 10 Principios del Pacto Mundial

3.1. Derechos Humanos

Principio 1

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

Principio 2

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

• Diagnóstico y enfoque

En Les Roches Marbella existe un amplio cumplimiento, apoyo y respeto de los principios de Derechos Humanos, recogidos en nuestra *Política de Responsabilidad Social*, en el *Código Ético y de Conducta* establecido por Dirección, cumpliendo plenamente la normativa y legislación que nos afecta en el desarrollo de nuestras actividades.



Muestra de este compromiso son algunos de los puntos incluidos en nuestra *Política de Responsabilidad Social*:

- Superar las exigencias de la legislación que nos aplica en el ámbito de nuestras actividades como institución

académica, como centro de trabajo y en relación con nuestro impacto en el medio ambiente y en la sociedad.

- Llevar a cabo las acciones necesarias con el fin de prevenir los posibles daños ambientales que nuestra actividad pudiera causar.
- Prevenir y evitar los daños y deterioro de la salud de nuestros trabajadores.
- Concienciar sobre la importancia de nuestra huella en la sociedad.
- Avalar la formación y puesta en práctica de los principios de higiene y seguridad alimentaria de los futuros empresarios y empresarias y directivos y directivas de la Hostelería y Restauración, para que interioricen y practiquen en el día a día lo que exigen las normas y lo que por ética exige la actividad con la que están vinculados y vinculadas.

El propio origen de nuestro profesorado y alumnos, provenientes de diversos países, refleja el respeto a los principios de igualdad y diversidad siendo reflejo de la universalidad de

estos derechos, sin ningún tipo de discriminación. Nuestro Centro se siente orgulloso de contar con estudiantes de más de 50 nacionalidades cada semestre que conviven en plena armonía con personal docente y administrativo, a su vez de diferentes nacionalidades, edad, religión y opinión política.

El objetivo principal de Les Roches Marbella es y será dar la bienvenida a estudiantes y personal sea cual sea su procedencia y condición personal para así fomentar la multiculturalidad y los beneficios que ésta aporta.

El sector académico donde nos encontramos, nos permite transmitir estos principios dentro de nuestra enseñanza. Tenemos establecidas asignaturas concretas donde analizamos principios en materia de RSE.

Para LRM, es fundamental que tanto sus alumnos como personal se encuentren en un entorno académico y laboral, confortable y seguro, por lo que cuenta con un Comité de Seguridad y Salud que garantiza una correcta aplicación de los planes y programas en materia de prevención de riesgos laborales.



El respeto por los Derechos Humanos, es aplicable tanto a personal y alumnos, como para las empresas que trabajan como proveedores con nosotros, existiendo un sistema de evaluación de proveedores y

alianzas que evidencie su compromiso con los Derechos Humanos y firma de un compromiso de Responsabilidad Social.

Nuestro objetivo es seguir fomentando el respeto a los derechos humanos dentro de la organización y el desarrollo de cada individuo dentro de LRM, favoreciendo el mejor ambiente de trabajo, clima laboral, condiciones de seguridad y acceso a la formación para que los individuos contribuyan así al desarrollo de la propia Escuela.

En este sentido, ya dentro de 2015 junto a Naciones Unidas hemos llevado a cabo una iniciativa, donde somos la primera institución que distribuye en España una nueva edición ilustrada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Les Roches Marbella se convierte así en la primera institución de formación superior en el mundo que entrega la declaración de los derechos humanos a sus alumnos.

Del mismo modo hemos generado un video con nuestros alumnos, exponiendo los 30 Derechos en 30 Idiomas distintos. Este video se encuentra tanto en youtube, como en nuestra página Web en la sección de noticias y videos.

- **Acciones concretas desarrolladas en LRM**

- a) *Política de Responsabilidad Social* elaborada y distribuida a los Grupos de Interés.
- b) Hemos establecido un *Código Ético y de Conducta*, donde Les Roches Marbella se compromete a respetar los derechos y libertades públicas reconocidas por los

- acuerdos internacionales y jurisdicción que los desarrollan.
- c) Firma de adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial, comprometiéndonos a su seguimiento.
 - d) Evaluación de la legislación que nos afecta y de su cumplimiento.
 - e) Implantación de un Sistema de Gestión Ética conforme a la *SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*, certificado y auditado anualmente por una entidad externa.
 - f) Implantación de un procedimiento de gestión interno en materia de Responsabilidad Social.
 - g) Implantación de un procedimiento interno de evaluación y selección de proveedores para que entre otros aspectos, garantizar que cumplan con los principios de derechos humanos y socialmente responsables.
 - h) Comité de Seguridad y Salud que vela por la correcta prevención de riesgos en el Centro.
 - i) Formación al personal en materia de Responsabilidad Social.
 - j) Auditorías internas y externas anuales en materia de Responsabilidad Social.
 - k) Objetivo establecido para la mejora de la comunicación con todos los grupos de interés.
 - l) Asignaturas concretas que incluyen aspectos en materia de RSE.
 - m) En colaboración con la ONU somos la primera institución que distribuye en España una nueva edición ilustrada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual hemos repartido entre los alumnos, con una copia en cada habitación.
 - n) Elaboración de video, exponiendo los 30 derechos en 30 idiomas.

• Medición de Resultados (cualitativa y cuantitativamente)

Nuestros indicadores en materia de los principios de Derechos Humanos:

Nº	Indicador
1.	% de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
	100% de contratos con nuestros proveedores, que igualmente están sujetos a la legislación que cumple con estos derechos.
2.	Nº de cursos de formación del personal sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.
	Hemos realizado un total de 73 cursos a lo largo del año ente nuestro personal, de los cuales, algunos cursos y módulos estaban relacionado con la RSE.
3.	% personal formado en materia de derechos humanos.
	100% de nuestro personal está formado en Derechos Humanos, junto con la entrega de la Política de Responsabilidad Social y el Código Ético y de Conducta.

4.	% casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
	0% de casos de discriminación
5.	% de centros y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puede infringirse o estar amenazado.
	0% Todos nuestros proveedores cumplen la legislación que les aplica en materia de Derechos Humanos.
6.	% de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación Infantil.
	0% Todos nuestros proveedores cumplen la legislación que les aplica en materia de Derechos Humanos.
7.	% de centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado.
	0% Todos nuestros proveedores cumplen la legislación que les aplica en materia de Derechos Humanos.
8.	% del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las actividades.
	100% Todos nuestros proveedores son evaluados e informados en materia de Responsabilidad Social y Derechos Humanos.
9.	% de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos
	100% de nuestros proveedores seleccionados lo evaluamos y analizamos impactos en materia de RSE y Derechos Humanos.
	Nuestro Centro es auditado anualmente por una entidad externa conforme a la <i>SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable</i> . La última auditoría fue con fecha del 14/05/2015 manteniendo vigente el certificado.
10.	% de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a derechos humanos.
	100% de nuestros proveedores seleccionados lo evaluamos en materia de RSE y Derechos Humanos.
11.	% de impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la prestación del servicio.
	0% no se han detectado impactos significativos en materia de derechos humanos.
12.	Número de reclamaciones relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación.
	0 Reclamaciones en materia de Derechos Humanos.
13.	Nº de acciones o donaciones realizadas en materia de RSE
	18

3.2. Derechos Laborales

Principio 3

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

Principio 4

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

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6

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

- **Diagnóstico y enfoque**

En Les Roches Marbella, el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en materia de derechos laborales, se cumplen íntegramente, además de la obligación que marca la propia legislación española y europea, en LRM dentro de nuestro compromiso con la RSE, hemos integrado en nuestra *Política de Responsabilidad Social y Código de Conducta y Ética* medidas en este sentido.

Les Roches Marbella, respeta todos los derechos de los trabajadores, el personal puede negociar sus necesidades, peticiones o incidencias, de manera directa con la Dirección o a través de la Directora de Recursos Humanos, Comité de Seguridad Laboral, o el Comité de Dirección que analizan y resuelven cualquier petición que les sea planteada.

Les Roches Marbella vela por facilitar al empleado el derecho a un tipo de contrato, una

jornada de trabajo y una remuneración digna y satisfactoria que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana. El contrato de trabajo determina su remuneración, horas de trabajo y derecho a vacaciones,

LRM realiza una encuesta anónima de clima laboral cada dos años, la última realizada en 2013, presenta un resultado medio de todos los aspectos de 4,10 sobre 5, con un sentimiento de integración valorado con un 4,05 en la misma escala. Por ello, y con el objetivo de conseguir el mayor grado de satisfacción en el ámbito laboral, desarrollamos acciones de conciliación familiar a mujeres embarazadas, personal con cargas familiares y facilitar el acceso a formación a todo nuestro personal, que pueden negociar directamente con la Dirección o con la Directora de Recursos Humanos.

El trabajo forzoso e infantil no supone un factor de riesgo, la propia legislación española y europea prohíbe explícitamente estos aspectos. En este sentido, nuestro Código Ético rechaza la intimidación y otras conductas no deseadas, y nos compromete no sólo al cumplimiento legal si no también a superar los mínimos requeridos.

Les Roches Marbella, cuenta en su plantilla con personal de diversas nacionalidades, lo que es reflejo del fomento en nuestro centro de la ausencia total de discriminación por sexo, raza, edad o religión. Les Roches Marbella es una institución internacional, con enseñanza en inglés y perteneciente a una red de centros de enseñanza distribuidos por todo el mundo, por todo esto, la multiculturalidad y respeto a los idiomas, culturas, circunstancias personales de cada individuo, ya sean estudiantes o personal, constituyen una consigna, conscientes de que la discriminación conlleva una pérdida de oportunidades de aprendizaje, de crecimiento personal, y de competitividad como organización y a nivel individual.

LRM no discrimina por cuestión de sexo, edad, nacionalidad, situación familiar u otros como se demuestra en sus indicadores, elaborados cada año por el Departamento de Recursos Humanos.

Evidencia de estos compromisos son las auditorias externas que recibimos anualmente, que junto a nuestros indicadores, establecen un seguimiento del cumplimiento de los requisitos que marcan las normas *ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad* y *SGE21 Sistema de*

Gestión Ética y Socialmente Responsable. Esta última norma, en su punto 6.4 *personas que integran la organización*, establece los requisitos en materia de personal. La última auditoría realizada en mayo de 2015 certifica nuevamente el cumplimiento de los requisitos y mantiene activo los certificados.

Nuestras políticas y enfoques en los principios de materia laboral, se centran en:

- Seguir velando por el cumplimiento de toda la legislación, y principios del pacto mundial, yendo un paso más allá con la evaluación del cumplimiento legal
- Seguir potenciando las políticas de igualdad de oportunidades.
- Seguir respetando el principio de no discriminación y rechazar las diferencias retributivas.
- Fomentar la formación de nuestro personal.
- Incrementar la satisfacción de nuestro personal en los aspectos valorados en la encuesta de clima laboral.

• **Acciones concretas desarrolladas**

- a) *Política de Responsabilidad Social* elaborada y distribuida a los Grupos de Interés.
- b) Hemos establecido un *Código Ético y de Conducta*, donde Les Roches Marbella se compromete a respetar los derechos en materia laboral e ir más allá del mero cumplimiento legal.

- c) Firma de adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial, comprometiéndonos a su seguimiento.
- d) Evaluación de la legislación que nos afecta y de su cumplimiento.
- e) Implantación de un Sistema de Gestión Ética conforme a la *SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*, certificado y auditado anualmente por una entidad externa.
- f) Implantación de un procedimiento de gestión interno de RRHH, y comunicación que garantiza la igualdad de oportunidades y mecanismos de resolución de conflictos.
- g) Comité de Seguridad y Salud que vela por la correcta prevención de riesgos en el Centro.
- h) Plan de Formación implantado para el personal.
- i) Información a todo el personal de nueva contratación de sus derechos laborales, condiciones contractuales, e información general sobre el funcionamiento de la Escuela, así como entrega de la *Política Responsabilidad Social y Código de Conducta y Ético*.
- j) Para el personal con cargas familiares, se acuerda con la Dirección de la Escuela y la Directora de RRHH cuales van a ser sus condiciones laborales para una mejor conciliación de la vida laboral y familiar.
- k) Beneficios para todo el personal en seguros médicos, o ventajas en diversos comercios o servicios.
- l) Todo el personal está cubierto de asistencia sanitaria en el Centro mediante acuerdo con una empresa de atención sanitaria.
- m) Encuesta de clima interno anónima, introducida a nivel de grupo Laureate "*Employees Engagement Surey*" realizada por la empresa kenexa en Octubre de 2014. Se valora el compromiso que tiene el personal tanto con la empresa como a nivel de grupo.
- n) Establecido objetivo de mejora para incrementar la valoración en aquellos aspectos con valoración más baja de la media.
- o) Se está desarrollando un portal del personal dentro de la red interna, que facilite la comunicación de todos los aspectos que puedan incidir o interesar a todo nuestro personal.

• **Medición de Resultados (cualitativa y cuantitativamente)**

Nº	Indicador
1.	Tasa de rotación
	La tasa de rotación es del 6,82%.
	En 2014 hubo 12 incorporaciones y 6 salidas. De las incorporaciones, 6 corresponden a hombres y 6 a mujeres lo que supone un 50%. 4 corresponde a personal no nacional, y 5 de ellos son locales.
2.	% de absentismo

	3,66%
3.	Resultado encuesta de clima interno
	Media de 4,10 sobre 5
4.	Índice de accidentabilidad
	3,41%
5.	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad
	Las prestaciones sociales son iguales para todo el personal, corresponden principalmente con las propias que marca la legislación, y con otras, tipo ventajas en seguros médicos, o diversos comercios.
6.	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo
	A lo largo de 2014 hubo 3 incorporaciones de baja por maternidad, no hubo ninguna baja ni incorporación por paternidad.
7.	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos
	15 días.
8.	% de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral
	100%
9.	Tasa de lesiones, enfermedades profesionales.
	5 accidentes totales en 2014, todos leves 3 con baja y 2 sin baja.
10.	% Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
	0% el tipo de trabajo no tienen un riesgo elevado.
11.	% de cursos de formación continua que fomentan el desarrollo profesional del personal.
	En relación a la formación, en 2014, se han desarrollado 73, lo que supone un 81% de realización del plan de formación previsto. De los cursos recibidos, 32 que suponen el 23,36% de la formación recibida se han orientado al desarrollo profesional del personal docente.
12.	% de personal que recibe evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional
	100% de todo el personal.
13.	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
	48,68% de nuestra plantilla corresponde a mujeres. El Comité de Dirección 42,86% corresponde a mujeres. (4 hombres y 3 mujeres).

El desglose de la plantilla por categoría es el siguiente:

Job Title	Hombre	Mujer	Total
Academic Assistant		1	1
Academics Director		1	1
Academics Officer		2	2
Accountant	2	1	3
Admissions Assistant		1	1
Bartender	1		1
Career Development Assistant		1	1
Career Development Officer	1		1
Chef Lecturer	6	1	7
Dir, Mk/Sales/Enrollment		1	1
Director Of Accounting	1		1
Director Of Residence		1	1
Director Of Student Services	1		1
Educ & Events Officer		1	1
Educational Counselor	2	2	4
Enrollment Manager		1	1
F&B Assistant	1		1
Field Support Assistant		1	1
General Director	1		1
Head of Kitchen	1		1
Head of Service	1		1
HR Assistant	1		1
HR Manager		1	1
IT Helpdesk Assistant	1		1
IT Helpdesk Support	1		1
IT Manager	1		1
Kitchen Steward	1	3	4
Kitchen Steward Team Lead			
Laundry Employee		1	1
Lecturer Bachelor		1	1
Lecturer Languages	2	2	4
Lecturer Master / Postgrad	3	9	12
Library Assistant		1	1
Library Coordinator	1		1
Lotus Notes Admin & Dev.	1		1
Maintenance Assistant	3		3
Maintenance Manager	1		1
Management Assistant		1	1
Manager F&B & Practical Program	1		1
Marketing Manager		1	1
Network Administrator	1		1
Office Assistant		1	1
Online Marketing Assistant		1	1
Program Manager	2	2	4

	Receptionist	2	1	3
	Service Lecturer	3	2	5
	Sr Career Dev Assistant			
	Stock Purchasing Assistant	1		1
	Stock Purchasing Manager	1		1
	Student Services Officer / Counselor		1	1
	Grand Total	45	43	88
14.	% de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales			
	100% todos nuestros proveedores cumplen con la normativa española y europea en materia de derechos laborales. Antes de su incorporación como proveedor de LRM todos son evaluados entre otros criterios en materia de RSE.			
15.	% de Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto			
	0% de impactos negativos identificados			
16.	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación			
	No se han producido reclamaciones en este aspecto.			

3.3. Medioambiente

Principio 7

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

Principio 8

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

Principio 9

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

- **Diagnóstico y enfoque**

En Les Roches Marbella, consideramos que el medioambiente es un pilar importante a tener en cuenta en toda actividad desarrollada, mediante una utilización responsable, adecuada y eficiente de los recursos, energía y materias primas, así como contar con un control operacional interno que gestione de manera correcta los aspectos ambientales, minimizando los residuos generados y permita una prevención de la contaminación y minimizar nuestro impacto en el medioambiente.

Nuestro compromiso con el medioambiente, se materializa con la implantación de un sistema de gestión ambiental, que cumple con los requisitos de la normativa *ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental*. Del mismo modo la implantación de la *SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable* en su punto 6.6 *Entorno ambiental* exige tomar medidas en materia de prevención y una correcta gestión de los aspectos ambientales para minimizar nuestro impacto en el medioambiente.

Estas dos normas son auditadas anualmente por una entidad externa, que acredita nuestra correcta gestión ambiental, la última auditoría tuvo lugar en mayo de 2015, con el resultado de mantenimiento del certificado en ambas normas.

El compromiso con el medioambiente está recogido dentro de nuestro *Código Ético y de Conducta* y transmitido a todo el personal, incluido el de nueva incorporación, mediante formación en buenas prácticas ambientales, y actuación en caso de emergencias ambientales.

Del mismo modo, todos nuestros proveedores son evaluados antes de contratar con ellos, solicitando las evidencias necesarias, para garantizar que cumplen como mínimo con toda la legislación ambiental que les afecta en el desarrollo de su actividad, firmando un compromiso ambiental con LRM.

Nuestro compromiso ambiental se difunde y promueve a todos nuestros alumnos, de forma que las nuevas generaciones se conciencien sobre la importancia de preservar el entorno.

El seguimiento a nuestros aspectos ambientales se realiza mediante una serie de indicadores implantados de tendencias de consumos y generación de residuos; del mismo modo, contamos con procedimientos internos, *PG 51 Aspectos ambientales*, *PG 52 Control Operacional* y *PG 53 Emergencias*, que establecen las pautas a seguir para una correcta gestión ambiental. Toda esta información es analizada anualmente por parte de la Dirección, que analiza el desempeño ambiental y establece objetivos de mejora.

Para el periodo 2014-2015, tenemos 6 objetivos planteados para la reducción de residuos, y reducción en los consumos relativizados con aspectos como son el número de alumnos, personal, o la propia actividad desarrollada.



Dentro de estos objetivos, parte de las metas planteadas para su consecución están relacionadas con la implantación en nuestro centro de nueva tecnología que permita una mayor eficiencia en nuestro consumo y minimización en la generación de residuos.

Nuestros objetivos con estos principios están en la línea de seguir manteniendo unos indicadores que reflejen una alta eficiencia en

nuestros consumos, con una reducción constante de los residuos generados, seguir manteniendo un seguimiento constante de evaluación del cumplimiento de la legislación ambiental y promover entre todos nuestros Grupos de Interés unas buenas prácticas ambientales y de gestión ambiental.

- **Acciones concretas desarrolladas**

- a) Establecida y comunicada a todos los grupos de interés la Política medioambiental.
- b) Sistema de Gestión ambiental basado en ISO 14001 y SGE 21 con auditorías externas de seguimiento de manera anual que garantiza la correcta gestión desarrollada en materia de LRM.
- c) Indicadores ambientales de seguimiento mensual
- d) Establecidos y comunicados objetivos de mejora en materia ambiental, con seguimiento de su consecución por parte de la Dirección.
- e) Establecido plan de emergencias ambientales que es comunicado al personal y alumnos.
- f) Sustitución de luminaria actual por una LED más eficiente.
- g) Al menos una vez al semestre, estudiantes y personal del centro reciben vía email la Guía de Buenas Prácticas Ambientales e informados de los objetivos. Esta información está además disponible en la intranet.
- h) Durante todo el curso, los alumnos, supervisados por el personal docente ejecutan sus tareas de acuerdo con la guía

de buenas prácticas y acorde con la legislación vigente en referencia al tratamiento de productos peligrosos y recogida de residuos.

- i) Al finalizar el semestre los estudiantes reciben un recordatorio de las prácticas de segregación selectiva de residuos.
- j) El personal, al incorporarse a la organización, recibe información acerca de las prácticas medioambientales de la empresa y del comportamiento que se espera de él dentro de la empresa. Se hace especial hincapié en aquellos empleados los cuales, en el desempeño de sus tareas, están en contacto directo con productos o residuos contaminantes.
- k) La escuela cuenta con papeleras para reciclaje selectivo además de una isla ecológica.
- l) La escuela tiene contratadas empresas que hacen la recogida selectiva de productos

contaminantes y residuos, de acuerdo con la legislación vigente.

- m) Les Roches Marbella dentro de su Plan de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social potencia el uso de las tecnologías en sus comunicaciones: email, documentación accesible en intranet, publicaciones en línea en la biblioteca, etc.
- n) Conscientes del impacto a nivel local y de la huella en la sociedad, involucra a los grupos de interés en sus prácticas medioambientales y socialmente responsables.
- o) Se fomentan las comunicaciones electrónicas para reducir el consumo de papel y máquinas con mayor eficiencia energética para reducir el consumo eléctrico.

- **Medición de Resultados (cualitativa y cuantitativamente)**

[illegible]

2.	% tendencia en residuos generados																															
	<table><tr><th>Residuos</th><th>Dif.14-13</th></tr><tr><td>Residuos eléctricos y electrónicos</td><td>-92%</td></tr><tr><td>Cartuchos de impresión</td><td>-5%</td></tr><tr><td>Pilas y baterías</td><td>-61%</td></tr><tr><td>Envases de plástico contaminados</td><td>-23%</td></tr><tr><td>Envases metálicos contaminados</td><td>0%</td></tr><tr><td>Envases de aerosoles</td><td>-9%</td></tr><tr><td>Trapos y otros absorbentes contaminados</td><td>0</td></tr><tr><td>Residuos separador de grasas</td><td>0</td></tr><tr><td>Lámparas R-63 incandescentes</td><td>-23%</td></tr><tr><td>Papel y cartón</td><td>-33%</td></tr><tr><td>Plásticos y envases</td><td>-41%</td></tr><tr><td>Vidrio</td><td>-9%</td></tr><tr><td>Residuos orgánicos (Tn)</td><td>-47%</td></tr><tr><td>Aceite de cocina usado.</td><td>83%</td></tr></table>		Residuos	Dif.14-13	Residuos eléctricos y electrónicos	-92%	Cartuchos de impresión	-5%	Pilas y baterías	-61%	Envases de plástico contaminados	-23%	Envases metálicos contaminados	0%	Envases de aerosoles	-9%	Trapos y otros absorbentes contaminados	0	Residuos separador de grasas	0	Lámparas R-63 incandescentes	-23%	Papel y cartón	-33%	Plásticos y envases	-41%	Vidrio	-9%	Residuos orgánicos (Tn)	-47%	Aceite de cocina usado.	83%
	Residuos	Dif.14-13																														
	Residuos eléctricos y electrónicos	-92%																														
	Cartuchos de impresión	-5%																														
	Pilas y baterías	-61%																														
	Envases de plástico contaminados	-23%																														
	Envases metálicos contaminados	0%																														
	Envases de aerosoles	-9%																														
	Trapos y otros absorbentes contaminados	0																														
	Residuos separador de grasas	0																														
	Lámparas R-63 incandescentes	-23%																														
	Papel y cartón	-33%																														
	Plásticos y envases	-41%																														
	Vidrio	-9%																														
Residuos orgánicos (Tn)	-47%																															
Aceite de cocina usado.	83%																															
3.	Aspectos ambientales significativos identificados																															
	<table><tr><th>Consumos</th><th>Residuos</th></tr><tr><td>Consumo de propano</td><td>Aguas residuales derivadas o de lavado</td></tr><tr><td>Consumo de papel y cartón</td><td>Ropa utilizada o sucia</td></tr><tr><td>Consumo de materias primas</td><td>Aceites usados y grasas de cocina</td></tr><tr><td>Consumo de productos de limpieza</td><td>Envases plásticos contaminados</td></tr><tr><td></td><td>Aceites usados</td></tr></table>		Consumos	Residuos	Consumo de propano	Aguas residuales derivadas o de lavado	Consumo de papel y cartón	Ropa utilizada o sucia	Consumo de materias primas	Aceites usados y grasas de cocina	Consumo de productos de limpieza	Envases plásticos contaminados		Aceites usados																		
	Consumos	Residuos																														
	Consumo de propano	Aguas residuales derivadas o de lavado																														
	Consumo de papel y cartón	Ropa utilizada o sucia																														
	Consumo de materias primas	Aceites usados y grasas de cocina																														
Consumo de productos de limpieza	Envases plásticos contaminados																															
	Aceites usados																															
4.	Nº de accidentes ambientales																															
	0 Accidentes																															

3.4. Anticorrupción

Principio 10

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

- **Diagnóstico y enfoque**

En Les Roches Marbella, se respeta el principio de ir en contra de la corrupción, en cualquiera de sus manifestaciones, en este sentido, junto a la aprobación de nuestra *Política de Responsabilidad Social, Código Ético y de Conducta*, hemos aprobado también específicamente una *Política de lucha contra la corrupción*.

Nuestra Política de lucha contra la corrupción está destinada a definir de forma clara y transparente el comportamiento que se debe seguir frente a diversas situaciones que pueden inducir a prácticas delictivas.

LRM pone de manifiesto de manera pública esta Política, ya que consideramos que la disponibilidad de información favorece un mayor control y reduce riesgos de corrupción. Todo el personal que integra Les Roches Marbella, por tanto, debe cumplir lo descrito en nuestra Política anticorrupción, no se tolerará

el fraude u otras acciones que desvíen los recursos aportados por los socios y colaboradores a intereses personales o distintos de los de la Escuela.

Esta política se supervisa mediante un seguimiento interno, y mediante las auditorías que nos realiza todos los años una entidad externa, que garantiza el cumplimiento integro de todos los requisitos de la norma *SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. En cuya norma establece diversos requisitos para la lucha en contra de la corrupción en todas sus formas.

Nuestros objetivos en relación a este principio, es seguir manteniendo la comunicación de nuestra política y código de conducta a los Grupos e Interés, velando por su cumplimiento.

Seguir teniendo cero no conformidades u observaciones en este aspecto, en las auditorías de SGE21.

- **Acciones concretas desarrolladas**

- a) Aprobada y comunicada Política de Responsabilidad Social.
- b) Aprobada y comunicada Política específica de lucha contra la corrupción.
- c) Código Ético y de Conducta aprobado y comunicado.
- d) Auditoría interna anual en materia de RSE.
- e) Auditorías externas conforme a los criterios de la norma SGE21

- **Medición de Resultados (cualitativa y cuantitativamente)**

Nº	Indicador
1.	% total de centros en los que se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados
	100% dentro de nuestra sistemática de evaluación de impactos en materia de RSE se ha evaluado
2.	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
	Junto al Código de Conducta y Ético, y nuestra Política de Responsabilidad Social, hemos aprobado específicamente de una Política de Lucha contra la corrupción. Disponemos de un procedimiento, PG 54, específico de comunicaciones.
3.	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas
	0 , No se ha detectado ningún caso.
4.	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas
	0 , No se ha producido ninguna demanda.
5.	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
	0 , No se ha producido ninguna sanción.



Para cualquier sugerencia sobre esta memoria se pueden dirigir:

Teléfono: + (34) 902 515 520- Extensión 7413

Email: socialresponsibility@lesroches.es

Escuela Superior de Alta Gestión de Hotel S.L. Les Roches Marbella
Ctra. Istán Km1-Urb. Lomas Rio Verde
www.lesroches.es

Director General: Carlos Diez de la Lastra Buigues