



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# DOCOUT, S.L.

*Comprometidos con la Eficiencia*

## DOCOUT

SOLUCIONES DE INGENIERIA DOCUMENTAL

## INFORME DE PROGRESO

## 2015

DOCOUT S.L.  
Av. Lealtad 8 - Pol. Ind. Los Olivos  
Madrid

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
  
- 05 | **Análisis**
  - Comunidad/Sociedad Civil
  - Clientes
  - Empleados
  - Proveedores
  - Socios/Accionistas
  - Administración
  - Medioambiente
  
- 06 | Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Getafe, 5 de Enero de 2016

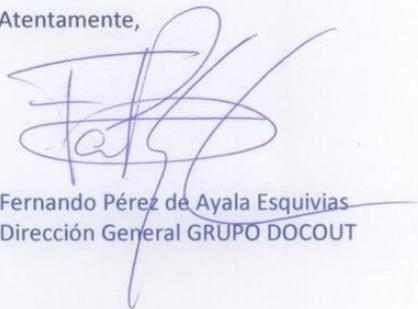
Estimado Sr. Secretario General,

Me complace reafirmar el apoyo de GRUPO DOCOUT a los 10 principios del Pacto Mundial respecto a los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Queremos expresar nuestra intención de seguir desarrollando dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Al igual que el año pasado, reiteramos nuestro compromiso a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y operaciones diarias de nuestra empresa, para participar en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. GRUPO DOCOUT seguirá haciendo una declaración firme de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Acompañando a esta carta, enviamos el Informe sobre el Progreso que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios.

Destacamos la implantación de un sistema de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales, que ha favorecido la sensibilización en todo nuestro personal y que logrará una reducción de los impactos de nuestra actividad. Asimismo, para garantizar la continuidad de nuestro servicio ante contingencias, hemos diseñado e implantado un Plan de Continuidad de Negocio.

Atentamente,



Fernando Pérez de Ayala Esquivias  
Dirección General GRUPO DOCOUT



y

# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

DOCOUT S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. Lealtad 8 - Pol. Ind. Los Olivos

Localidad

Getafe

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.docout.es](http://www.docout.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ricardo López-Guinea

Persona de contacto

Ana Recuero

Número de empleados directos

220

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Outsourcing Documental, Soluciones de Ingeniería Documental. Consultoría, digitalización, validación, BPO, custodia física y electrónica.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Comunidad/Sociedad Civil, Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés han sido seleccionados y priorizados mediante la utilización de una matriz de influencia / dependencia. Esta matriz toma en cuenta el nivel influencia que tienen los grupos de interés pero considerando a la vez su grado de dependencia respecto a la organización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

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

El Informe de Progreso aborda aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o que influyen de un modo sustancial las evaluaciones y

decisiones de los grupos de interés. Los contenidos de este Informe son consecuencia de la reflexión, el compromiso y la apuesta por la mejora continua realizada por la Dirección y empleados de DOCOUT, teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos y en función del principio de exhaustividad y materialidad, es decir, tratando de reflejar nuestros impactos más significativos desde el punto de vista social, ambiental y económico.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la web de Pacto Mundial, web DOCOUT y en la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo DOCOUT.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

DOCOUT dispone de un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, cuyo objetivo es establecer las líneas estratégicas de actuación de RSC que regirán las actuaciones a desarrollar en el próximo año. Con la definición e implantación de estas actuaciones se conseguirá considerar la Responsabilidad Social Corporativa como un vector estratégico en la gestión del Grupo.

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

No

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

No

¿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

A través de la web o por email [info@docout.es](mailto:info@docout.es), cualquier Grupo de Interés puede remitir sus sugerencias rellenando un pequeño formulario. Estas sugerencias son recibidas y tratadas por el Departamento correspondiente o elevadas a Dirección, en caso necesario. La comunicación interna de los empleados se recoge a través de la Intranet Corporativa, del Portal del Empleado, y los diferentes Comités existentes en la organización (Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud). Las sugerencias y recomendaciones de entidad son contestadas y se reflejan en el informe anual de Revisión por la Dirección, que sirve de base para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Grupo DOCOUT es un conjunto de sociedades especializadas en suministrar servicios de outsourcing en procesos de negocio, gestión documental integral y consultoría, con un alto componente tecnológico. La naturaleza jurídica es sociedad limitada.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

La Junta Directiva del Grupo DOCOUT ha tomado conciencia y realiza un seguimiento directo del cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial a través de diferentes indicadores. Existe un proceso de

homologación de proveedores para asegurar el cumplimiento del Principio 2 (respeto de derechos humanos). A través de este proceso se evalúa qué proveedores deben ser homologados en función del cumplimiento (entre otros) de los principios de RSC. Para controlar los principios 3 y 4 sobre normas laborales, se elige periódicamente un Comité de Empresa para asegurar los derechos laborales a todos los trabajadores, y durante 2015 se va a trabajar en la implantación de indicadores. Además tenemos la certificación DIGA para la integración en el empleo a discapacitados, realizando anualmente auditorías (principio 6), de las cuales se han obtenido indicadores que miden la resolución de no conformidades detectadas en dichas auditorías. Para los principios medioambientales (7, 8 y 9) (los más desarrollados actualmente en la empresa), se han puesto en marcha varios indicadores (consumo de energía eléctrica, consumo de copias en papel, tasa de residuos peligrosos globales y por empleado, tasa de residuos no peligrosos, kg generados de papel para destrucción confidencial). En cuanto a los principios 10 (derechos humanos, y erradicación de trabajo infantil), no se han planteado indicadores de medición de dicho cumplimiento, ya que en España el riesgo de incumplimiento es muy bajo.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Los procesos de decisión y buen gobierno para la

implantación de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización son llevados a cabo desde la Dirección corporativa de Organización - Recursos Humanos.

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.)

No hemos desarrollado aún proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.docout.es](http://www.docout.es)

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

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

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







# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

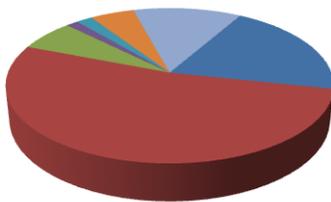
**ANTICORRUPCIÓN**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 43  
 Empleados: 113  
 Proveedores: 14  
 Accionistas: 3  
 Administración: 4  
 Comunidad: 11  
 Medio ambiente: 27

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



243



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Acercar la RSE al consumidor final

DOCOUT apoya y respeta la protección de los derechos humanos y publicita su compromiso con Pacto Mundial.

---

### **Política de RSE - Política Observaciones Genéricas Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto incluyendo puntos acerca de Responsabilidad Social.

Esta política se encuentra publicada en la web, de forma que sea accesible a cualquier interesado.

#### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

### **Observaciones Genéricas Comentarios**

En DOCOUT se dispone de un Código Ético y de Conducta que marca las pautas y directrices a seguir durante el desarrollo profesional.

#### **Objetivos**

Llevar a cabo las relaciones profesionales bajo los principios de transparencia y ética profesional, que sea accesible a los clientes finales.

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto

#### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Observaciones Genéricas Comentarios**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

#### **Objetivos**

Acercar al consumidor final y resto de grupos de interés los compromisos adquiridos por DOCOUT.

### **Memoria de RSC - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

Acciones RSC llevadas a cabo / año.

### **Observaciones Genéricas Comentarios**

Anualmente DOCOUT publica la memoria de RSC con las acciones desarrolladas o en proyecto, y nuestros indicadores ambientales, económicos y sociales.

#### **Objetivos**

Dar a conocer nuestras acciones en RSC a todos nuestros grupos de interés.

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

### **Indicadores Relacionados**

Valoración de la satisfacción del cliente (Media de las puntuaciones presentadas en los cuestionarios de satisfacción de los clientes)

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

De manera anual, se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes. Los resultados obtenidos en los últimos años han sido positivo, incorporando las sugerencias realizadas por los clientes a nuestro negocio, como medidas de mejora continua.

#### **Objetivos**

Obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en nuestras encuestas.

Mejorar continuamente nuestros procesos, teniendo en cuenta los comentarios y sugerencias de nuestros clientes.

---

# Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Las relaciones con clientes se soportan bajo principios éticos y de transparencia, rechazando cualquier tipo de corrupción.

---

## **Política de RSE - Política Observaciones Genéricas Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto incluyendo puntos acerca de Responsabilidad Social.

Esta política se encuentra publicada en la web, de forma que sea accesible a cualquier interesado.

### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Observaciones Genéricas Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados, clientes y la sociedad en su conjunto

### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Comunicación Interna - Política**

### **Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Igualmente esta transparencia en la comunicación se ejerce de forma externa, con clientes y usuarios finales de nuestros servicios.

### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.

Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

## **Normativa Vigente - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

### **Objetivos**

Mantener relaciones laborales y contractuales al amparo de la normativa vigente, y ser transparentes en la contratación de recursos para proyectos con clientes.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

### **Comentarios**

### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.

Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

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

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT se dispone de un departamento específico que se encarga de los servicios de atención al cliente, de forma ágil y totalmente personalizada.

### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Lograr mejorar continuamente las relaciones con los clientes, mediante una atención específica.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Con los clientes se mantienen canales de comunicación abiertos para recibir, estudiar y responder a sus inquietudes.

### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.  
Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

Nº auditorías realizadas / año.

Hallazgos derivados de cada auditoría.

% Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías DOCOUT.

### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

### **Comentarios**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías

internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

### **Objetivos**

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y mejora continua en base a los hallazgos detectados tanto en auditorías internas como externas.

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

#### **Indicadores Relacionados**

% incidencias físicas.

% incidencias lógicas.

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

Se ha desarrollado una sistemática para la gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, y varios indicadores de seguimiento asociados a las diferentes categorías de incidencias registradas (transporte, consultas, inventarios, etc) a la misma.

### **Objetivos**

Reducir el porcentaje de incidencias de clientes respecto a nuestras solicitudes de servicio.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes -**

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

Valoración de la satisfacción del cliente (Media de las puntuaciones presentadas en los cuestionarios de satisfacción de los clientes)

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

De manera anual, se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes. Los resultados obtenidos en los últimos años han sido positivo, incorporando las sugerencias realizadas por los clientes a nuestro negocio, como medidas de mejora continua.

### **Objetivos**

Obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en nuestras encuestas.

Mejorar continuamente nuestros procesos, teniendo en cuenta los comentarios y sugerencias de nuestros clientes.

# Relación duradera con los clientes

---

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

DOCOUT ha desarrollado una política integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, RSE, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información y continuidad de negocio. Para seguir manteniendo la relación duradera con los clientes,

### Objetivos

Para seguir manteniendo la relación duradera con los clientes, DOCOUT da a conocer su política integrada a todos los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

## Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Existe un departamento específico de atención al cliente (SAC) además de nuestra atención comercial, y la atención técnica y específica para los proyectos de BPO desarrollados con cada cliente.

### Objetivos

Establecer una relación de confianza y transparencia con nuestros clientes, que potencie la duración de las relaciones entre ambas partes.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

G4-58

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Existe un buzón de sugerencias a disposición de todos los clientes, accediendo a nuestro portal web [www.docout.es](http://www.docout.es)

### Objetivos

Establecer una comunicación fluida y transparente con todos nuestros clientes.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados

Tasa de incidencias de clientes en consultas

Tasa de incidencias de clientes en inventarios

Tasa de incidencias en servicio de transporte

### Observaciones Genéricas

## Comentarios

Se ha desarrollado una sistemática para la gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, y varios indicadores de seguimiento asociados a las diferentes categorías de incidencias registradas (transporte, consultas, inventarios, etc) a la misma.

### Objetivos

Reducir el porcentaje de incidencias de clientes respecto a nuestras solicitudes de servicio.

---

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

DOCOUT ha realizado importantes procesos de certificación en sistemas de gestión durante el último ejercicio (ISO 22301 Continuidad de Negocio, OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo). Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional.

---

## Satisfacción del cliente

DOCOUT ha realizado importantes procesos de certificación en sistemas de gestión durante el último ejercicio (ISO 22301 Continuidad de Negocio, OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo).

Esto da garantías a los clientes de que aquellos servicios que perciben se realizan de acuerdo a un sistema de gestión normalizado y cumpliendo estándares de referencia internacional.

---

## Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Se ha desarrollado la Política Integrada de DOCOUT, que refleja aspectos de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, responsabilidad social corporativa, seguridad de la información y continuidad de negocio.

### Objetivos

Comunicar la política a todos nuestros grupos de interés.

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

##### **Comentarios**

##### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.

Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

#### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Existe un departamento específico de atención al cliente (SAC) además de nuestra atención comercial, y la atención técnica y específica para los proyectos de BPO desarrollados con cada cliente.

##### **Objetivos**

Establecer una relación de confianza y transparencia con nuestros clientes.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento** **Indicadores Relacionados**

G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias a disposición de todos los clientes, accediendo a nuestro portal web [www.docout.es](http://www.docout.es). Igualmente se dispone de los buzones [info@docout.es](mailto:info@docout.es), [sac@docout.es](mailto:sac@docout.es) y [lopd@docout.es](mailto:lopd@docout.es).

##### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.

Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

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

##### **Indicadores Relacionados**

Valoración de la satisfacción del cliente (Media de las puntuaciones presentadas en los cuestionarios de satisfacción de los clientes)

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

De manera anual se remite una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes.

Los resultados en los últimos años han sido positivos, teniéndose en cuenta las sugerencias enviadas por nuestros clientes como herramienta de mejora continua.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

##### **Comentarios**

Se ha establecido un sistema de auditorías internas y externas (certificaciones ISO), para verificar el correcto funcionamiento de la actividad.

##### **Objetivos**

Garantizar que nuestros procesos se cumplen según normas ISO vigentes en DOCOUT.

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

##### **Indicadores Relacionados**

Tasa de incidencias de clientes en consultas

Tasa de incidencias de clientes en inventarios

Tasa de incidencias en servicio de transporte

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha desarrollado una sistemática para la gestión de incidencias y reclamaciones de clientes, y varios indicadores de seguimiento asociados a las diferentes categorías de incidencias registradas (transporte, consultas, inventarios, etc.) a la misma.

##### **Objetivos**

Reducir el porcentaje de incidencias de clientes respecto a nuestras solicitudes de servicio.

#### **Resultados encuestas de satisfacción clientes -**

##### **Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

Valoración de la satisfacción del cliente (Media de las puntuaciones presentadas en los cuestionarios de satisfacción de los clientes)

#### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se realiza un análisis de los resultados de las encuestas por áreas de servicio y por clientes, y se exponen dichos resultados en el informe de revisión por la Dirección. Las sugerencias y áreas de mejora se tienen en cuenta para mejorar nuestros servicios.

##### **Objetivos**

Obtener un valor mínimo de 3 sobre 5 en las valoraciones de las encuestas.

Mejorar continuamente nuestros procesos, teniendo en cuenta los comentarios y sugerencias de nuestros clientes.

#### **Nivel de servicio al cliente - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se han establecido indicadores para medir el cumplimiento en plazo y forma con los envíos de documentación a clientes.

##### **Objetivos**

Cumplir y mejorar los SLA's establecidos en los servicios a nuestros clientes

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

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5 Valoración de la satisfacción del cliente (Media de las puntuaciones presentadas en los cuestionarios de satisfacción de los clientes)

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Para valorar la satisfacción de los clientes, se han generado encuestas de satisfacción, se reciben sugerencias de mejora por email y se han establecido indicadores de cumplimiento en plazo e incidencias.

##### **Objetivos**

Obtener un mínimo de nivel de satisfacción de 3 sobre 5 en las encuestas, reducir el nº de incidencias en nuestro servicio al cliente, y cumplir con los SLA's de servicio estipulados en los contratos

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

La actividad o servicio de DOCOUT se centra en la gestión de la información de nuestros clientes, la cual es muy sensible al cumplimiento de la LOPD. DOCOUT se somete a auditorías externas bienales que certifican nuestro cumplimiento respecto a LOPD y nos ayudan a mejorar de forma continua.

---

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha desarrollado una política integrada que incluye aspectos sobre calidad, medioambiente y seguridad de la información y protección de datos.

##### **Objetivos**

Comunicar a los clientes la política y garantizar su cumplimiento.

[Descargar documento adjunto](#)

Mantener nuestro compromiso con la seguridad de la información, transparencia, integridad y confidencialidad de los datos.

#### **Política de Seguridad de la Información - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha desarrollado una política integrada que incluye aspectos sobre seguridad de la información y protección de datos.

##### **Objetivos**

Comunicar a los clientes la política y garantizar su cumplimiento.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Protección y confidencialidad de datos - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-PR8

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se están mejorando las aplicaciones informáticas y se están tomando medidas de seguridad mayores a las que indica la LOPD para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de los clientes.

##### **Objetivos**

Preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha publicado nuestra política integrada en nuestra web [www.docout.es](http://www.docout.es) y en intranet.

##### **Objetivos**

Comunicar de manera eficaz nuestros requisitos en materia de seguridad de la información

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

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Puesta a disposición de un buzón electrónico para recibir todas las cuestiones en materia de LOPD.

##### **Objetivos**

Resolver dudas a clientes en materia de LOPD y facilitar el ejercicio de los derechos ARCO

#### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha desarrollado técnicamente la posibilidad de cambiar la contraseña en los accesos de información, tanto externos (a la web por los clientes), como internos (a todas las aplicaciones de DOCOUT por parte de los empleados).

##### **Objetivos**

Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de toda la información.

#### **Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha puesto en marcha una formación online a todos los empleados sobre LOPD y Seguridad de la Información. Para clientes, existe un asesoramiento en esta materia en las fases de diseños de proyectos.

##### **Objetivos**

Evitar riesgos de incumplimiento de la LOPD.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se pone a disposición un buzón de correo electrónico para la atención de cuestiones relativas a LOPD:

[lopd@docout.es](mailto:lopd@docout.es)

##### **Objetivos**

Facilitar el ejercicio de los derechos ARCO.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

##### **Comentarios**

Realización de auditorías internas obligatorias para revisar el cumplimiento de la LOPD.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo persigue el cumplimiento estricto con los requisitos legales en materia de LOPD

#### **Manual LOPD - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha desarrollado un documento de seguridad que recoge todos los requisitos necesarios para nuestra actividad, de tal forma que podamos operar conforme a LOPD.

##### **Objetivos**

Cumplir con la legislación en materia de protección de datos.

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

##### **Indicadores Relacionados**

% incidencias lógicas.

% incidencias físicas.

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha implantado un proceso de gestión de incidencias de seguridad, tanto físicas como lógicas.

##### **Objetivos**

Obtener el mínimo de incidencias de seguridad.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Igualdad de género

DOCOUT dispone de una Política de Igualdad y Conciliación, donde se incluye la igualdad de género.

---

### Políticas de Conciliación - Política Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Se ha desarrollado una nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.

#### Objetivos

El objetivo es establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

DOCOUT ofrece oportunidades de empleo a colectivos discapacitados, con el objetivo de fomentar su empleabilidad, sus condiciones socio-económicas e incorporación al mercado laboral.

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios

Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT.

#### Objetivos

Nuestro objetivo es comunicar e implantar una política que incluya aspectos relacionados con empleados y de compromiso social.

[Descargar documento adjunto](#)

---

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios

Comunicación de la Política integrada de DOCOUT en web, intranet, tableros de anuncios y formaciones.

#### Objetivos

Lograr que todos los empleados conozcan la política

de DOCOUT.

### Proyecto DOCOUT INTEGRA - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios

#### Objetivos

Nuestro objetivo es claro, la integración socio laboral de las personas con discapacidad, en concreto aquellas que tengan una mayor dificultad para su inserción laboral y requieran un periodo de trabajo en un centro especial de empleo, como paso previo a una normalización total e integración completa en el mercado laboral ordinario. La integración de los trabajadores en el Centro Especial de Empleo no es un fin en sí misma, sino un medio de romper con la discriminación contribuyendo a fomentar la igualdad de oportunidades Su viabilidad e independencia nos llevará a cumplir con el fin de un centro especial de empleo, desarrollar el trabajo productivo y remunerado, para el que se les entrena. El futuro centro especial de empleo desarrollará aquellas actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos marcados, entre ellos: ? Formación de los trabajadores con discapacidad, para mejorar su empleabilidad. ? Tareas de ajuste personal y social a través de un equipo experto encargado de seleccionar, entrenar, preparar, acompañar, orientar y diseñar la estrategia individual de integración sociolaboral con cada trabajador. ? Actividades de apoyo para su salida al mercado ordinario de trabajo. ? Coordinación con asociaciones del entorno del Centro encaminadas a definir necesidades futuras para la efectiva integración de este colectivo.

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios

Anualmente DOCOUT realiza y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

Se ha desarrollado la memoria de Responsabilidad Social Corporativa de 2015, en la cual se incluyen aspectos sociales sobre discapacidad.

#### Objetivos

Comunicar a todos los grupos de interés todas las acciones llevadas a cabo por DOCOUT.

### Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

### **Indicadores Relacionados**

% de empleados con minusvalía.

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se obtiene periódicamente el nº de personas con discapacidad que han sido contratadas, respecto al total de la plantilla.

#### **Objetivos**

Integrar a ciertos colectivos en el mercado laboral, para realizar tareas correctamente, de manera independiente a la minusvalía que posean

---

## **Identificación del empleado con la entidad**

---

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

Como medios de comunicación los empleados de DOCOUT disponen de la intranet, portal del empleado, Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización. Como medios de comunicación los empleados de DOCOUT disponen de la intranet, portal del

empleado, Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.

Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Este año se ha implantado un proceso de inducción e incorporación al puesto de trabajo, donde se establecen los días de inducción para el nuevo empleado, su kit de bienvenida, etc.

#### **Objetivos**

Mejorar el proceso de inducción e incorporación a un nuevo puesto de trabajo en DOCOUT.

Fomentar y reforzar la identificación del empleado con DOCOUT.

### **Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT inspecciona periódicamente sus lugares y puestos de trabajo con el objetivo de mejorar continuamente las condiciones.

#### **Objetivos**

Mejorar continuamente las condiciones de los lugares y puestos de trabajo de tal forma que el empleado pueda trabajar en condiciones de seguridad.

Fomentar las sugerencias y propuestas de los empleados respecto a sus puestos de trabajo.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa,

valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

#### **Comentarios**

Como medios internos de comunicación, DOCOUT dispone de la intranet, blogs corporativos, web, portal del empleado, buzones de sugerencias y Comités.

#### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.  
Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

---

## **Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación**

La transparencia e información de las condiciones laborales en el proceso de contratación es vital para evitar prácticas de discriminación en el empleo.

---

#### **Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**

Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es comunicar e implantar una política que incluya aspectos relacionados con empleados y de compromiso social.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Política de Comunicación Interna - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más

fluida entre todos los miembros de la organización.

#### **Comentarios**

Como medios internos de comunicación, DOCOUT dispone de la intranet, blogs corporativos, web, portal del empleado, buzones de sugerencias y Comités.

#### **Objetivos**

Mantener canales de comunicación abiertos y seguros entre DOCOUT y sus grupos de interés.  
Verificar periódicamente la eficacia de estos canales de comunicación internos y externos.

#### **Convenio Colectivo - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

#### **Comentarios**

Todos los empleados de la organización se encuentran amparados por el convenio colectivo de aplicación en cada caso.

#### **Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Mantener relaciones laborales y contractuales al amparo de la normativa vigente.

#### **Política de Conciliación - Política Indicadores Relacionados Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto

#### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.

[Descargar documento adjunto](#)

empleados en el portal.

**Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**  
**Comentarios**

Este año se ha implantado un proceso de inducción e incorporación al puesto de trabajo, donde se establecen los días de inducción para el nuevo empleado, su kit de bienvenida, etc.

**Objetivos**

Mejorar el proceso de inducción e incorporación a un nuevo puesto de trabajo en DOCOUT.

**Auditorías - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

Nº auditorías realizadas / año.

Hallazgos derivados de cada auditoría.

% Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías DOCOUT.

**Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

**Comentarios**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

**Objetivos**

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y mejora continua en base a los hallazgos detectados tanto en auditorías internas como externas.

**Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

% empleados que han recibido formación.

Nº horas de formación impartidas en el año.

Plan Anual de Formación.

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Anualmente se genera un Plan Anual de Formación donde se vuelcan las necesidades formativas por departamentos y las formaciones internas y externas impartidas.

**Objetivos**

Aumentar las competencias y habilidades de los

**Normativa Vigente - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

**Comentarios**

**Objetivos**

**Política de Igualdad - Política**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto

**Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan nuestra política integrada.

[Descargar documento adjunto](#)

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

**Comentarios**

**Objetivos**

**Intranet - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Se dispone de una intranet y un portal del empleado, donde se actualiza toda la información y documentación relevante.

**Objetivos**

Fomentar la comunicación con los empleados y facilitar la accesibilidad a la documentación relacionada con el proceso de contratación de los

empleados DOCOUT.

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

#### **Indicadores Relacionados**

Nº auditorías realizadas / año.

Hallazgos derivados de cada auditoría.

% Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

DOCOUT.

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Comentarios**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Objetivos**

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y mejora continua en base a los hallazgos detectados tanto en auditorías internas como externas.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

DOCOUT consciente de su impacto ambiental promueve campañas y acciones de mejora ambiental, gestionadas en el Programa de Gestión anual correspondiente.

---

### **Política de Reciclaje - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

Cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos por empleado y centro.

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT ha promovido la separación de residuos entre los empleados, a través de comunicaciones y facilitando contenedores para su separación. Además, la destrucción de documentación en papel genera unos residuos que son enviados a una planta de reciclaje.

#### **Objetivos**

Reducir la generación de residuos no reciclables y

mejorar continuamente la segregación de los residuos que se realiza en los centros de trabajo.

### **Política de Reducción de Consumo - Política Indicadores Relacionados**

Consumo de energía eléctrica.

Consumo de energía eléctrica por empleado.

Consumo de energía eléctrica por superficie construida.

Consumo de agua.

Consumo de agua por empleado.

Consumo de materiales de oficina.

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo.

#### **Objetivos**

Reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha implantado y comunicado la política integrada de DOCOUT que recoge aspectos sobre medioambiente, calidad, seguridad y salud y seguridad de la información.

#### **Objetivos**

Que todos los empleados conozcan los impactos ambientales positivos y negativos que generan sus tareas, y trabajen para minimizarlos, de forma alineada con la política de DOCOUT.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según lo establecido en el estándar ISO 14001.

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado

en base al estándar ISO 14001.

### **Comentarios**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según los estándares de ISO 14001.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se dispone de una intranet y un portal del empleado, donde se actualiza toda la información y documentación relevante.

#### **Objetivos**

Fomentar la comunicación con los empleados así como la información relevante en materia ambiental.

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

#### **Comentarios**

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

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

#### **Indicadores Relacionados**

% metas ambientales cumplidas.

% objetivos ambientales cumplidos.

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente DOCOUT establece un Programa de Gestión Ambiental donde se establecen los objetivos y metas ambientales para dicho período. De este Programa se realizan seguimientos a intervalos planificados.

#### **Comentarios**

La evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales se realiza gracias a las siguientes herramientas:

- Auditorías internas y externas.

- Programas de objetivos, seguimiento y reporte de indicadores.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es evaluar continuamente el

cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN3

Consumo energético.

Consumo energético por empleado.

Consumo energético por superficie construida.

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT monitoriza los consumos energéticos que se realizan en sus instalaciones, llevando a cabo medidas orientadas a la reducción de dichos consumos y al aumento de la eficiencia energética.

#### **Comentarios**

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente el consumo energético de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro y a la superficie.

### **Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año) - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN8

Consumo de agua.

Consumo de agua por empleado.

#### **Comentarios**

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente el consumo de agua de sus centros de trabajo, relativizando los indicadores al número de empleados por centro.

### **Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

Cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos por empleado y centro.

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Dentro del cuadro de indicadores ambientales, DOCOUT calcula mensualmente la cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos generados.

---

## **Buen ambiente laboral**

DOCOUT trata de mantener y mejorar

continuamente las relaciones laborales para mejorar la predisposición del empleado a realizar sus funciones, así como mantener un buen ambiente laboral.

---

**Política de Igualdad - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Se ha desarrollado una nueva política de igualdad y conciliación de DOCOUT.

**Objetivos**

Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés

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

**Comentarios**

Se ha aprobado la nueva política integrada de DOCOUT, la cual recoge aspectos sobre la seguridad y salud en el trabajo. Igualmente DOCOUT dispone de la certificación OHSAS 18001.

**Objetivos**

Comunicar a todos los empleados los valores de DOCOUT respecto a seguridad y salud.

[Descargar documento adjunto](#)

**Política de Comunicación Interna - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo.

La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

**Convenio Colectivo - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su

actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

**Comentarios**

Desde DOCOUT se realiza el cumplimiento estricto y exhaustivo de lo recogido en el convenio aplicable en cada caso.

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Se han establecido varios canales de comunicación a los empleados: En cuanto a comunicación externa, tenemos la página web y la vía telefónica. En cuanto a comunicación interna, se ha desarrollado la intranet corporativa, el portal del empleado, la formación online, y los tableros de anuncios. Igualmente se realizan continuamente charlas y reuniones informativas.

**Objetivos**

Nuestro objetivo es establecer una comunicación con los empleados fluida y transparente.

**Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Se ha desarrollado un nuevo proceso de inducción e incorporación al puesto de trabajo, así como un kit de bienvenida con los siguientes elementos: manual de acogida, normativa interna, hoja de descripción del puesto y accesos a formación online, y al contenido de la intranet corporativa.

**Objetivos**

Proporcionar toda la formación e información necesaria a todos los empleados de nueva incorporación.

**Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

G4-LA2

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

A través de intranet, se envían comunicados a todos los empleados sobre beneficios sociales.

**Objetivos**

Con esto se trata de aumentar la motivación y la satisfacción de los empleados.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha establecido un horario de jornada intensiva para los meses de julio y agosto, y para el período de Navidades. Además, existe flexibilidad horaria, tanto en la entrada, como en la salida de la jornada laboral. Se ofrece la posibilidad de realizar teletrabajo en determinadas circunstancias.

#### **Objetivos**

Con estas medidas se persigue aumentar la satisfacción y la motivación del empleado, en el desempeño de sus competencias.

### **Rutas de transporte - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

En el centro de trabajo de Getafe se dispone de rutas en autobús de empresa entre la estación de Renfe más cercana y el centro.

### **Centro Especial de Empleo DOCOUT - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias, tanto en intranet, página web como en el portal del empleado, para que los empleados comuniquen cualquier inquietud o sugerencia que quieran hacer a DOCOUT.

#### **Objetivos**

Establecer una comunicación fluida y transparente en la organización

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

Nº auditorías realizadas / año.

Hallazgos derivados de cada auditoría.

% Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

DOCOUT.

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Comentarios**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Objetivos**

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y mejora continua en base a los hallazgos detectados tanto en auditorías internas como externas.

---

## **Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad**

Ofrecer oportunidades de empleo a todas las personas, independientemente de raza, sexo o religión.

---

### **Política Integrada**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva Política Integrada de DOCOUT, en la cual se mencionan nuestros compromisos con los empleados y la sociedad en su conjunto.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es continuar con la comunicación de nuestra política integrada a todos nuestros grupos de interés.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT anualmente elabora y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, donde se incluyen aquellas acciones encaminadas a la mejora de la diversidad de nuestra plantilla.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es continuar realizando acciones que deriven en una mayor diversidad de personal.

---

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

Fomentar la comunicación interna a empleados dentro de la empresa.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

En DOCOUT se dispone de un código ético y de conducta, necesario para el buen funcionamiento de la organización.

### **Normativa Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado un documento con la normativa interna de DOCOUT sobre medioambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información y LOPD, y se está informando a todos los empleados al respecto.

#### **Objetivos**

Que todo el personal conozca sus derechos y obligaciones durante el empleo en DOCOUT

### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se está desarrollando un documento formal de Política de Igualdad y Conciliación

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

#### **Comentarios**

En el grupo Docout se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

#### **Objetivos**

Continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo.

La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

#### **Comentarios**

Para la implantación de este desafío DOCOUT ha desarrollado las siguientes acciones: o Intranet corporativa.

o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.

o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.

o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.

o Charlas informativas.

o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.

o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.

o Página web.

o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se está mejorando Intranet, buzón de correo de sugerencias, herramienta de formación online Moodle

y se ha puesto en marcha el Portal del Empleado (aplicación web donde el empleado puede consultar novedades, nóminas, y hacer sugerencias).

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se pretende difundir las políticas desarrolladas a través de los canales de comunicación internos y externos, de manera eficiente.

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se realiza una mejora continua de la Intranet corporativa con el fin de adaptarla a la estructura actual de DOCOUT

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado un nuevo proceso de inducción e incorporación al puesto de trabajo, así como un kit de bienvenida con los siguientes elementos: manual de acogida, normativa interna, hoja de descripción del puesto y accesos a formación online, y al contenido de la intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Proporcionar toda la formación e información necesaria a todos los empleados de nueva incorporación.

### **Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA2

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Información a través de Intranet de todas las novedades y noticias sobre beneficios para empleados.

### **Plan de comunicación interna - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Se está mejorando Intranet, buzón de correo de

sugerencias, herramienta de formación online Moodle y se ha puesto en marcha el Portal del Empleado (aplicación web donde el empleado puede consultar novedades, nóminas, y hacer sugerencias).

### **Manual de bienvenida - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado un nuevo proceso de inducción e incorporación al puesto de trabajo, así como un kit de bienvenida con los siguientes elementos: manual de acogida, normativa interna, hoja de descripción del puesto y accesos a formación online, y al contenido de la intranet corporativa.

#### **Objetivos**

Proporcionar toda la formación e información necesaria a todos los empleados de nueva incorporación.

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

% empleados que han recibido formación.

Nº horas de formación impartidas en el año.

Plan Anual de Formación.

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Anualmente se abre un Plan Anual de Formación donde se vuelcan las necesidades formativas por departamentos y las formaciones internas y externas impartidas.

#### **Objetivos**

Aumentar las competencias y habilidades de los empleados DOCOUT.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

DOCOUT es consciente de la necesidad de conciliar la vida familiar y laboral, plasmándolo en su Política de Igualdad y Conciliación.

---

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

## **Política de Conciliación - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado una política de igualdad y conciliación de DOCOUT. Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

#### **Objetivos**

Establecer en la empresa principios de igualdad y conciliación y que sean conocidos por todos los grupos de interés.

## **Información sobre beneficios sociales y profesionales**

### **- Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA2

#### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

En la intranet de DOCOUT se pone a disposición de los empleados información sobre diferentes beneficios sociales a los que se pueden acoger.

## **Medidas de conciliación (Horario flexible,**

### **teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

En DOCOUT se toman medidas para favorecer la conciliación familiar y laboral, tales como horario flexible de entrada y salida, jornadas reducidas, etc.

---

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

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud certificado en base al estándar OHSAS 18001. Consciente de la importancia de mantener unas adecuadas condiciones de seguridad, año a año se estudian e implantan

acciones de mejora encaminadas a mejorar estas condiciones.

---

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT dispone de una política integrada, donde se incluye el compromiso con las personas de la organización, el compromiso de realizar nuestras actividades y servicios dentro de los parámetros de minimización y prevención de daños y deterioro a la salud, eliminación de riesgos y mantenimiento del control y gestión de los mismos.

## **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo -**

### **Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

% trabajadores formados en PRL de su puesto de trabajo.

#### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha habilitado una plataforma de formación online, en la que se están impartiendo cursos, además existe un apartado de foros y sugerencias.

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

### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo. La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

- o Intranet corporativa.
- o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.
- o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.
- o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los

Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/ servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.

- o Charlas informativas.
- o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.
- o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.
- o Página web.
- o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

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

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-58

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias tanto para empleados como para clientes.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Indicadores Relacionados**

Nº auditorías realizadas / año.

Hallazgos derivados de cada auditoría.

% Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

DOCOUT.

##### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

##### **Comentarios**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

##### **Objetivos**

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y mejora continua en base a los hallazgos detectados tanto en auditorías internas como externas.

#### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Anualmente DOCOUT elabora y publica su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, donde se recogen acciones encaminadas a mejorar la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

DOCOUT diseña y desarrolla anualmente un Plan de Formación para los empleados, fomentando el desarrollo de competencias y habilidades para mejorar la profesionalidad de sus empleados.

---

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Existe una política integrada donde se recogen aspectos sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, medioambiente y continuidad de negocio.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada y sus valores.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Política de Igualdad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se está desarrollando una política de igualdad y conciliación.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan dicha política en cuanto a valores en la empresa sobre igualdad y conciliación.

#### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Existe una política integrada donde se recogen aspectos sobre calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, medioambiente

y continuidad de negocio.

### **Objetivos**

Que todos los empleados conozcan la política integrada y sus valores

### **Plan de Formación y Desarrollo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado un Plan de Formación Anual donde se recogen todas las necesidades de formación para los empleados de la Compañía.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es adecuar las competencias de los empleados a las exigencias del puesto de trabajo y fomentar el desarrollo profesional.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha habilitado una plataforma de formación online donde se imparten los cursos. Además esta plataforma dispone de un apartado de sugerencias y un foro, donde fomentar la comunicación entre empleados.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es mejorar la eficacia de las formaciones impartidas.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se continúa difundiendo la política integrada de DOCOUT a través de Internet, Intranet corporativa, tableros de anuncios y formaciones.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es que todos los empleados conozcan la política integrada de DOCOUT.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se está fomentando la comunicación a través de Internet, Intranet corporativa, tableros de anuncios, portal del empleado y formación online.

#### **Objetivos**

Que todos los empleados reciban la formación e información corporativa necesarias

### **Intranet - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se dispone de una intranet y un portal del empleado, donde se actualiza toda la información y documentación relevante.

#### **Objetivos**

Fomentar la comunicación con los empleados.

### **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha definido un kit de bienvenida que consta de lo siguiente: manual de acogida, normativa interna de DOCOUT, ficha de descripción del puesto y accesos a formación online.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es ampliar el conocimiento y formación de los empleados al incorporarse a DOCOUT.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

En el portal del empleado se ha creado un buzón de sugerencias y comunicados, para recibir cualquier sugerencia u opinión sobre los empleados.

#### **Objetivos**

Recibir feedback sobre las necesidades de los empleados.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT redacta anualmente su memoria de Responsabilidad Social Corporativa y la publica en la web para que esté disponible a cualquier grupo de interés.

#### **Objetivos**

Informar a todos los empleados sobre la misión, visión y valores de DOCOUT

### **Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento**

## **Indicadores Relacionados**

% de empleados con notas superiores a 5.

## **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

Se han creado indicadores sobre la tasa de evaluaciones con valoración de la competencia aceptable. Las formaciones que se imparten por la plataforma online Moodle llevan asociadas tests para valorar los conocimientos.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es que los empleados tengan una competencia adecuada a su puesto de trabajo.

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

### **Indicadores Relacionados**

% e empleados que han recibido formación interna o externa.

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se han lanzado formaciones en el portal de formación online, en el que se evalúan diferentes aspectos como, tasa de empleados que han recibido la formación y porcentaje de empleados aprobados. Para ello, también se pueden obtener informes por departamentos.

#### **Objetivos**

Garantizar a los empleados la formación necesaria para desarrollar su puesto de trabajo.

## **Accidentes laborales**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud certificado en base al estándar OHSAS 18001. Consciente de la importancia de mantener unas adecuadas condiciones de seguridad, año a año se estudian e implantan acciones de mejora encaminadas a mejorar estas condiciones.

---

## **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT ha desarrollado una política integrada que recoge aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la

información y continuidad de negocio.

### **Objetivos**

Nuestro objetivo es dar a conocer nuestra política integrada a todos los grupos de interés así como el compromiso adoptado por DOCOUT de realizar nuestras actividades dentro de los parámetros de minimización y prevención de los daños, y eliminación de riesgos para la seguridad y salud.

## **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Docout dispone de la certificación OHSAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Existe un buzón de sugerencias a disposición de los empleados, además de Delegados de Prevención de Riesgos Laborales a los que plantear su sugerencias o quejas a nivel preventivo. También se realizan trimestralmente reuniones del Comité de Seguridad y Salud.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es mantener una comunicación fluida y transparente con todos nuestros empleados.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Comentarios**

Docout realiza auditorías internas y externas anuales de su Sistema de Gestión PRL, y se encuentra certificado conforme al estándar OHSAS 18001.

## **Índice absoluto de frecuencia - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

Índice de frecuencia.

#### **Comentarios**

Dentro del cuadro de indicadores PRL, DOCOUT

calcula mensualmente el índice de frecuencia asociado a cada centro de trabajo.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

#### **Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

Índice de gravedad.

##### **Comentarios**

Dentro del cuadro de indicadores PRL, DOCOUT calcula mensualmente el índice de gravedad asociado a cada centro de trabajo.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

#### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Comentarios**

DOCOUT dispone de un cuadro de indicadores de accidentalidad, donde se calculan mensualmente los índices de frecuencia, gravedad, incidencia, duración media, total de casos de accidentes y accidentes por tipologías.

##### **Objetivos**

Nuestro objetivo es reducir los índices de siniestralidad de la compañía, llegando a lograr el accidente cero.

---

## **Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva**

DOCOUT dispone de un Comité de Empresa según lo establecido por la normativa vigente.

---

#### **Política RSE - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, en la que se incluye el compromiso de la organización con las personas.

##### **Objetivos**

Asegurar los derechos de los empleados conforme a la legislación vigente

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Normativa Interna - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

##### **Comentarios**

DOCOUT ha desarrollado una normativa interna en materia de PRL, Calidad, Medioambiente, Seguridad de la información y LOPD.

##### **Objetivos**

Conocer la normativa interna por parte de todos los empleados.

#### **Política de Comunicación Interna - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

##### **Observaciones Genéricas**

En DOCOUT aseguramos la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo.

La comunicación interna dentro de DOCOUT es de vital importancia. Por ello, DOCOUT informa a los trabajadores, de manera transparente y positiva, acerca de los cambios acaecidos en la empresa; novedades, firma de clientes, normativa, valores de la compañía y todo aquello que considere susceptible de transmitir para una comunicación más fluida entre todos los miembros de la organización.

##### **Comentarios**

- o Intranet corporativa.
- o Sistema de envío de alertas por correo electrónico.
- o Tablones informativos en zonas comunes, frecuentemente transitadas por todos los empleados.
- o Reuniones internas de diversa índole. Incluyen reuniones periódicas de los Responsables de los Departamentos con el personal, siendo la finalidad intercambiar información y tratar asuntos de organización del trabajo, requisitos del producto/servicio o de clientes, requisitos del Sistema de Gestión Integrado, nuevos requisitos legales, etc.
- o Charlas informativas.
- o Reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS) de acuerdo a la legislación española, allí donde existe representación de los trabajadores y, por tanto, Delegados de personal.
- o Envío sistemático a los principales proveedores y contratistas.
- o Página web.

o Envío a clientes, público en general y terceras partes como respuesta a su demanda, etc.

### **Objetivos**

Asegurar la comunicación entre los distintos niveles de la organización, tanto a nivel interno como externo.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores. En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

#### **Comentarios**

En DOCOUT se aplican rigurosamente los diferentes convenios colectivos de aplicación a cada sociedad.

#### **Objetivos**

Continuar con la aplicación de los convenios colectivos de aplicación.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

#### **Comentarios**

En el grupo Docout se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

#### **Objetivos**

Continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación

de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

El convenio colectivo regula las relaciones de trabajo en las empresas a él acogidas en función de su actividad y complementa el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

#### **Comentarios**

En el grupo Docout se dispone de tres convenios colectivos diferentes, en función de la sociedad a la que pertenezca cada empleado. Se realiza un seguimiento estricto de lo estipulado en cada convenio, de tal forma que se cumplan los preceptos marcados en él.

#### **Objetivos**

Continuar con el cumplimiento estricto y la aplicación de los convenios colectivos en cada sociedad del grupo DOCOUT.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT dispone de su política integrada, la cual difunde a sus empleados, clientes y otras terceras partes interesadas.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo es mantener la comunicación de la política integrada de tal forma que sea conocida por los grupos de interés.

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-11

% empleados cubiertos por convenio colectivo.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Cumplimiento de la normativa

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Se ha comunicado a todos nuestros proveedores homologados nuestra política integrada, en relación a calidad, medioambiente, seguridad de la información, prevención de riesgos laborales y continuidad de negocio.

#### Objetivos

El objetivo es dar a conocer a todos nuestros proveedores nuestros principios y política.

[Descargar documento adjunto](#)

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Se ha difundido nuestra política integrada a todos nuestros colaboradores, vía web y vía homologación de proveedores.

#### Objetivos

Dar a conocer a todos nuestros grupos de interés los principios en los que se basa nuestra política integrada.

### Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados Comentarios

Se ha definido un procedimiento de Compras y un procedimiento complementario de Homologación de Proveedores, para definir los criterios mínimos para contratar y homologar proveedores.

#### Objetivos

Asegurarnos unos criterios mínimos de servicio por parte de nuestros proveedores.

### Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

Evaluación de proveedores.

#### Comentarios

Todos nuestros proveedores deben ser evaluados según nuestros criterios, para pasar a proveedores homologados, cumpliendo con nuestra normativa

sobre medioambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, y seguridad y confidencialidad.

#### Objetivos

Asegurar unos requisitos mínimos de servicio

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

DOCOUT informa a sus proveedores acerca de la necesidad de cumplir con los principios de Pacto Mundial en el proceso de contratación, así como con otras acciones en materia de RSC.

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Se ha implantado la política integrada de DOCOUT en la cual se recogen aspectos sobre calidad, medio ambiente y de compromiso social y con el empleado, entre otros.

#### Objetivos

Dar a conocer nuestra política integrada a todos los grupos de interés, entre ellos, a nuestros proveedores

[Descargar documento adjunto](#)

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

#### Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 9001.

#### Comentarios

Implantado un sistema de gestión de calidad según ISO 9001, a través del cual, realizamos el proceso de selección, evaluación, homologación, seguimiento y reevaluación de proveedores

### Gestión medioambiental y proveedores - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados Comentarios

Se obliga a todos nuestros proveedores a firmar un compromiso medioambiental para formar parte de nuestros proveedores homologados, acerca de gestión de residuos, vertidos contaminación atmosférica y ahorro de energía.

#### Objetivos

Extender nuestra responsabilidad ambiental a

nuestros proveedores

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

#### **Indicadores Relacionados**

Evaluación de proveedores.

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha puesto en marcha una encuesta de satisfacción del servicio de proveedores.

#### **Objetivos**

Obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en cuanto a satisfacción de proveedores por los departamentos afectados.

### **Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

Evaluación de proveedores.

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha implantado un sistema de homologación de proveedores, a través del cual los proveedores se comprometen a cumplir cláusulas relativas a responsabilidad social, medioambiente, prevención de riesgos laborales y confidencialidad.

#### **Objetivos**

Asegurarnos que los proveedores cumplen con unos criterios básicos en RSE.

### **Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Valoración de proveedores por los distintos departamentos afectados.

#### **Objetivos**

Obtener una valoración mínima de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción con proveedores

---

## **Evaluación de proveedores**

DOCOUT dispone de un sistema de evaluación de los proveedores que prestan servicios o productos a la organización, que favorece la toma de decisiones, garantiza unos requisitos mínimos de cumplimiento por parte de nuestros proveedores y nos hace buscar la mejora de forma continua.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha aprobado la política integrada de DOCOUT, en la cual se tratan, entre otros, aspectos de calidad del servicio y satisfacción del cliente.

#### **Objetivos**

Dar a conocer a todos los grupos de interés (entre ellos, los proveedores) la política integrada de DOCOUT

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se están realizando reuniones periódicas con los proveedores estratégicos para mejorar el servicio.

#### **Objetivos**

Obtener una tasa de valoración mínima de 3 sobre 5 en cada proveedor en las encuestas

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Los principales canales de comunicación con los proveedores son la web de DOCOUT y las reuniones de seguimiento y evaluación que se realizan periódicamente con ellos.

#### **Objetivos**

Establecer una comunicación fluida y transparente con el proveedor, generando relaciones mutuamente beneficiosas

GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS



---

## Satisfacción de expectativas

Las empresas siempre deben satisfacer las expectativas de sus socios o accionistas, y apoyar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

---

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT ha desarrollado una política integrada de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información y continuidad de negocio.

#### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan los valores de la empresa

### **Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Se ha implantado un sistema de gestión integrado

conforma a las normas internacionales ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de Medioambiente, OHSAS 18001 de seguridad y salud laboral, ISO 27001 de seguridad de la información e ISO 22301 de Continuidad de negocio. Los resultados de la gestión de dichos sistemas se elevan a la Dirección a través del Informe de Revisión del Sistema por la Dirección.

#### **Objetivos**

Dar a conocer los resultados de la actividad de DOCOUT a la dirección y socios

### **Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado la memoria anual de responsabilidad social corporativa, donde se presenta la estrategia, datos de la empresa e indicadores de resultado y de gestión.

#### **Objetivos**

Dar a conocer de manera transparente la gestión general de DOCOUT a todos nuestros grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Contratos transparentes con la administración pública

Los concursos públicos deben ser transparentes y de acuerdo con la legislación aplicable.

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, que trata aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud, seguridad de la información, continuidad de negocio y compromisos sociales.

#### **Objetivos**

Dar a conocer nuestra política a todas las partes interesadas

### **Política de regalos - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Comentarios**

Existe la norma de no aceptación de regalos por ningún departamento, procedentes de proveedores, clientes o administraciones públicas.

#### **Objetivos**

Favorecer la transparencia y eliminar la competencia

desleal en las distintas organizaciones.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Se ha desarrollado la política integrada de DOCOUT, en la cual se recogen aspectos de calidad, medioambiente, PRL, continuidad de negocio, y compromisos sociales.

#### **Objetivos**

Dar a conocer nuestra política y valores a todos nuestros grupos de interés

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Comentarios**

Anualmente, se están llevando a cabo auditorías de cuentas.

#### **Objetivos**

Controlar de manera exhaustiva la contabilidad de DOCOUT.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Establecer relaciones con ONG's u otras asociaciones.

---

### **Política de RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, que recoge, entre otros, el compromiso con la sociedad y los trabajadores.

#### **Objetivos**

Que todos nuestros grupos de interés conozcan esta política

### **Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios**

Se ha desarrollado la nueva política integrada de DOCOUT, que recoge, entre otros, el compromiso con la sociedad y los trabajadores.

### **Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas Comentarios**

DOCOUT colabora muy estrechamente con la fundaciones de ayuda a los niños con necesidades culturales, económicas, materiales y sanitarias dentro del territorio español. También colabora con fundaciones cuyo objetivo es lograr la integración en el mercado laboral de colectivos con riesgo de exclusión social (inmigrantes, mayores de 45 años,

discapacitados, etc.).

#### **Objetivos**

Incluir en la plantilla empleados con riesgo de exclusión social.

#### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Anualmente, se publica la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, en la cual se tratan las relaciones de DOCOUT con los diferentes grupos de interés, entre otros, ONG's.

#### **Objetivos**

Acercar las relaciones sociedad - empresa, para establecer vínculos beneficiosos para ambos grupos

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente DOCOUT establece un Programa de Gestión Ambiental donde se establecen los objetivos y metas ambientales para dicho período. De este Programa se realizan seguimientos a intervalos planificados.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Falta de medición de los residuos en CO2

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

DOCOUT va a iniciar un proyecto para calcular las emisiones de CO2 de sus centros de trabajo, incluyendo la medición de los residuos en CO2, de tal forma que se disponga de esta información y se puedan realizar nuevas acciones de reducción de los mismos o de compensación de las emisiones.

#### **Objetivos**

Calcular las emisiones de CO2 relacionadas con el alcance 1+2 de DOCOUT.

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 9001.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

### **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT va a diseñar una guía con criterios ambientales a incluir en la compra de equipos, productos y maquinaria.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Incluir criterios ambientales en los procesos de adquisición de equipos, productos y maquinaria.

### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos:**

### **Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN6

Consumo energético.

Consumo energético por empleado.

Consumo energético por superficie construida.

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de la política de reducción de consumos se han implantado medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética en las instalaciones.

#### **Comentarios**

### **Información y sensibilización - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT consciente del impacto ambiental que generan sus actividades realiza periódicamente campañas de información y sensibilización ambiental hacia sus empleados.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Mantener campañas de información y sensibilización ambiental hacia sus empleados.

### **Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

Nº auditorías realizadas / año.

Hallazgos derivados de cada auditoría.

% Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías

DOCOUT.

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Comentarios**

Anualmente, DOCOUT desarrolla un plan de auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de su Sistema de Gestión Integrado de acuerdo a los estándares ISO y OHSAS.

#### **Objetivos**

Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y mejora continua en base a los hallazgos detectados tanto en auditorías internas como externas.

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

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Anualmente DOCOUT establece un Programa de Gestión Ambiental donde se establecen los objetivos y metas ambientales para dicho período. De este Programa se realizan seguimientos a intervalos planificados.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN3

Consumo de energía.

Consumo de energía por empleado.

Consumo de energía por superficie construida.

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT monitoriza los consumos energéticos que se realizan en sus instalaciones, llevando a cabo medidas orientadas a la reducción de dichos consumos y al aumento de la eficiencia energética.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

Mantener acciones encaminadas a reducir los consumos energéticos y a aumentar la eficiencia.

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

#### **Indicadores Relacionados**

% cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.

---

## **Optimizar el uso de papel en la entidad**

---

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

#### **Comentarios**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión Integrado certificado según lo establecido en el estándar ISO 14001.

### **Política de Reciclaje - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

Cantidad de residuos peligroso y no peligrosos por empleado.

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-EN3

Consumo energético.

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT monitoriza los consumos energéticos que se realizan en sus instalaciones, llevando a cabo medidas orientadas a la reducción de dichos consumos y al aumento de la eficiencia energética.

---

## **Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera**

DOCOUT consciente del impacto ambiental de sus actividades, identifica y evalúa constantemente sus aspectos ambientales, monitorizándolos y tomando acciones encaminadas a reducir su impacto ambiental.

---

### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

DOCOUT dispone de un Sistema de Gestión certificado en base al estándar ISO 14001.

### **Política de Reciclaje - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

Cantidad de residuos peligroso y no peligrosos por empleado.

**Política de Reducción de Consumo - Política  
Indicadores Relacionados  
Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Se han puesto en marcha varios indicadores de consumo de luz, gas, agua e impresiones en papel, y se han establecido una serie de objetivos para reducir dicho consumo. Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

**Objetivos**

Nuestro objetivo es reducir los consumos anuales de agua, luz, gas y papel en un porcentaje respecto a los consumos del año anterior.

**Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política  
Indicadores Relacionados  
Observaciones Genéricas**

**Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados  
Observaciones Genéricas**

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

**Comentarios**

Se ha designado una persona de la Alta Dirección como responsable del Sistema de Gestión Integrado de DOCOUT.

**Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados  
Observaciones Genéricas**

DOCOUT va a diseñar una guía con criterios ambientales a incluir en la compra de equipos,

productos y maquinaria.

**Comentarios**

Se ha definido un procedimiento de Compras y un procedimiento complementario de Homologación de Proveedores, para definir los criterios mínimos para contratar y homologar proveedores.

**Objetivos**

Nuestro objetivo es asegurarnos unos criterios mínimos de servicio por parte de nuestros proveedores

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

**Indicadores Relacionados  
Observaciones Genéricas**

Anualmente DOCOUT establece un Programa de Gestión Ambiental donde se establecen los objetivos y metas ambientales para dicho período. De este Programa se realizan seguimientos a intervalos planificados.

**Comentarios**

La evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales se realiza gracias a las siguientes herramientas:

- Auditorías internas y externas.
- Programas de objetivos, seguimiento y reporte de indicadores.

Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.

**Objetivos**

Nuestro objetivo es evaluar continuamente el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.



# ANEXO GRI-G4 CORE/COMPREHENSIVE

Para completar la información del Informe de Progreso, a continuación se detallan los siguientes indicadores de G4.

# ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS

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.

15725

Me complace reafirmar el apoyo de GRUPO DOCOUT a los 10 principios del Pacto Mundial respecto a los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Queremos expresar nuestra intención de seguir desarrollando dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Al igual que el año pasado, reiteramos nuestro compromiso a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y operaciones diarias de nuestra empresa, para participar en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. GRUPO DOCOUT seguirá haciendo una declaración firme de este compromiso a nuestros grupos de interés y al público en general.

Acompañando a esta carta, enviamos el Informe sobre el Progreso que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Destacamos la implantación de un sistema de gestión medioambiental desde 2013 y de prevención de riesgos laborales en 2014-2015, que ha favorecido la sensibilización en todo nuestro personal y que logrará una reducción de los impactos de nuestra actividad. Asimismo, para garantizar la continuidad de nuestro servicio ante contingencias, hemos diseñado e implantado un Plan de Continuidad de Negocio.

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 - Nombre de la organización.  
DOCOUT S.L.

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

Outsourcing Documental, Soluciones de Ingeniería Documental. Consultoría, digitalización, validación,

BPO, custodia física y electrónica.

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

Av. Lealtad 8 - Pol. Ind. Los Olivos

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

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

Grupo DOCOUT es un conjunto de sociedades especializadas en suministrar servicios de outsourcing en procesos de negocio, gestión documental integral y consultoría, con un alto componente tecnológico. La naturaleza jurídica es sociedad limitada.

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

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.

220

\* Número de empleados; 198

\* Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

Ingeniería Documental	Logística Documental	Tratamiento Electrónico	Servicios de Valor añadido
Análisis Documental	Logística y Picking	Digitalización	Plataforma Web
Organización Archivística	Valijas	Calidad del Dato	Sistemas Propios BPM, DMS
Reingeniería de Procesos	Transporte	Catalogación	Integración con ERP, CRM y GED del Cliente
Plan de Implantación	Recepción e Inventario	Alojamiento	BackOffice procesos
Recomendaciones	Preparación	e-documento	Data Warehouse
	Archivo y Custodia	e-valija	Contact Center
	Servicio de Consultas	Flujos de Trabajo	Portales
	Destrucción	Certificados digitales	Movilidad
	Confidencial y Certificada	Sello de Tiempo	
	Impresión	Notificación Certificada	
		Biometría	
		Validación de Firmas	

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. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

100%

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

G4-13 - Comuniquen 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: \* cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; \* cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y \* 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.

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

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.

**No hemos desarrollado aún proyectos de colaboración con otros organismos de Naciones Unidas.**

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: **Y**\* ostente un cargo en el órgano de gobierno; **Y**\* participe en proyectos o comités; **Y**\* realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de

membresía obligatorias; **Y**\* considere que ser miembro es una decisión estratégica.

**Pacto Mundial.**

**Comité Técnico de Normalización de Documentación (CTN/50) de AENOR.**

**Fundación Aladina.**

## ASPECTOS MATERIALES

G4-17 - a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. 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.

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.

**España**

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

**El Informe de Progreso aborda aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o que influyen de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Los contenidos de este Informe son consecuencia de la reflexión, el compromiso y la apuesta por la mejora continua realizada por la Dirección y empleados de DOCOUT, teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos y en función del principio de exhaustividad y materialidad, es decir, tratando de reflejar nuestros impactos más significativos desde el punto de vista social, ambiental y económico.**

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. \* 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: — 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 — 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.

G4-21 - Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. \* Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. \* Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

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

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

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

Comunidad/Sociedad Civil, Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Medioambiente

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

A través de la web o por email [info@docout.es](mailto:info@docout.es), cualquier Grupo de Interés puede remitir sus sugerencias rellenando un pequeño formulario. Estas sugerencias son recibidas y tratadas por el Departamento correspondiente o elevadas a Dirección, en caso necesario. La comunicación interna de los empleados se recoge a través de la Intranet Corporativa, del Portal del Empleado, y los diferentes Comités existentes en la organización (Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud). Las sugerencias y recomendaciones de entidad son

contestadas y se reflejan en el informe anual de Revisión por la Dirección, que sirve de base para la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

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.

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.

## PERFIL DE LA MEMORIA

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

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).  
No hay respuestas

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

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

Ana Recuero

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.

## GOBIERNO

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.

Grupo DOCOUT es un conjunto de sociedades especializadas en suministrar servicios de outsourcing en procesos de negocio, gestión documental integral y consultoría, con un alto componente tecnológico. La naturaleza jurídica es sociedad limitada.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

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

## VALORES

Para que nuestra organización sea social y ambientalmente responsable, todos los miembros de DOCOUT deben seguir y promover la consecución de estos valores.

Los valores que rigen nuestro desempeño profesional son los siguientes:

**INNOVACIÓN:** Búsqueda permanente de productos y servicios que cubran las necesidades del cliente, atendiendo a las nuevas demandas y poniendo nuestro empeño en superar las expectativas. Estamos volcados hacia el futuro y tratamos de adelantarnos y sorprender, enfrentándonos a los cambios del mercado con plena confianza en nuestra capacidad de adaptación e innovación.

**RESPONSABILIDAD:** Trabajo bien hecho, con eficiencia y seguridad. Responder a la confianza que han depositado en nosotros, tanto nuestros clientes como nuestros empleados y que supone el estímulo y la obligación de seguir trabajando para atender cada día mejor sus necesidades. Basamos la calidad del trabajo en la profesionalidad del equipo humano.

**ILUSIÓN:** A la hora de enfrentarnos a nuevos retos, trabajar en equipo, motivar a todos los empleados, y actuando con la máxima transparencia y humildad. Espíritu de superación y visión estratégica para ser competitivos y exigentes. Establecemos relaciones sólidas y duraderas.

**CALIDAD:** Siendo un referente en los mercados donde estemos presentes, contando con los mejores equipos y con una constante orientación al cliente y a los resultados.



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ECONOMÍA

G4-DMA - a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: ?? \* los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; \*?? los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y ??\* cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

No hay respuestas

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

No hay respuestas

G4-EC2 - a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros: \* una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; \* una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; \* las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; \* los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y \* el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

No hay respuestas

G4-EC3 - a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: ?? \* qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; \* en qué se basa dicho cálculo; y \* cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la

empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).

No hay respuestas

G4-EC4 - a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: \* desgravaciones y créditos fiscales; \* subvenciones; \* ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; \* premios con dotación económica; \* exención de regalías; \* ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación; \* incentivos financieros; y \* otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. b. Desglose la información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

No hay respuestas

## PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 - a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

G4-EC6 - a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones

significativas».

No hay respuestas

## CONSECUENCIAS ECONÓMIA INDIRECTAS

G4-EC7 - a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

No hay respuestas

G4-EC8 - a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros: \* cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía; \* desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza; \* impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales; \* disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas; \* promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica; \* creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución; \* estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas; \* impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e \* impacto económico del uso de productos y servicios. b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 - a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

No hay respuestas

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

G4-EN1 - a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* materiales no renovables; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* materiales renovables.

No hay respuestas

G4-EN2 - Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

No hay respuestas

### ENERGÍA

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en refrigeración; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de refrigeración;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

No hay respuestas

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

No hay respuestas

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación

de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

**No hay respuestas**

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

**No hay respuestas**

G4-EN7 - a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio). b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año de base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

**No hay respuestas**

## AGUA

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas subterráneas;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  aguas residuales de otra organización; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  \* suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

**El agua para consumo se obtiene de suministro de agua municipal o de otras empresas de agua.**

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  \* tamaño de la fuente;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Explique qué normas, métodos y

presupuestos se han aplicado en el cálculo.

**No hay respuestas**

G4-EN10 - a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

**No hay respuestas**

## BIODIVERSIDAD

G4-EN11 - a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:  $\ddot{Y}$ \* ubicación geográfica;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;  $\ddot{Y}$ \* ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);  $\ddot{Y}$ \* superficie del centro operativo en km<sup>2</sup>; y  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  valor para la biodiversidad en función de: —el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y — listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

**Ninguna de las instalaciones operativas de DOCOUT se encuentran ubicadas en áreas protegidas o áreas con gran valor para la biodiversidad.**

G4-EN12 - a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* reducción del número de especies;  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  conversión de hábitats; y  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:  $*\ddot{Y}\ddot{Y}$  especies afectadas;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* superficie de las áreas afectadas;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \*

duración de los impactos; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* carácter reversible o irreversible de los impactos.

No aplica.

G4-EN13 - a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No aplica.

G4-EN14 - Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* en peligro crítico;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* en peligro; \* $\ddot{Y}\ddot{Y}$  vulnerable;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* casi amenazada; o  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* preocupación menor.

No aplica.

## EMISIONES

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de

GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

No hay respuestas

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

No hay respuestas

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d.

Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

**No hay respuestas**

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

**No hay respuestas**

G4-EN20 - a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

**No hay respuestas**

G4-EN21 - a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* NO<sub>x</sub>;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* SO<sub>x</sub>;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* contaminantes orgánicos persistentes (COP);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* compuestos orgánicos volátiles (COV);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* partículas (MP); y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

**No hay respuestas**

## EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* destino;  $\ddot{Y}$ \* calidad del agua, incluido el método de tratamiento; \* y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

**No hay respuestas**

G4-EN23 - a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  reutilización;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  reciclaje;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  compostaje;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  recuperación, incluida la recuperación

energética;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* incineración (combustión masiva);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* inyección en pozos de profundidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* vertedero;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* almacenamiento in situ; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* otros (que debe especificar la organización informante). b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

**No hay respuestas**

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  localización del derrame;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  volumen del derrame;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

**No hay respuestas**

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* residuos peligrosos transportados;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* residuos peligrosos importados;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* residuos peligrosos exportados; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* residuos peligrosos tratados. b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

**No hay respuestas**

G4-EN26 - a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

**No aplica.**

G4-EN27 - a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

No hay respuestas

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \* ??valor monetario total de las sanciones significativas; \*?? número de sanciones no monetarias; y \* ??procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

En el ejercicio 2015 no se ha recibido ninguna multa o sanción monetaria.

## TRANSPORTE

G4-EN30 - a. Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

No hay respuestas

## GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: ?? \* costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y ??\* costos de prevención y gestión ambiental.

No hay respuestas

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

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

El 100% de los proveedores son examinados en el

proceso de homologación, incluyendo criterios ambientales.

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: ??\* se abordaron en el periodo objeto de la memoria; ??\* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

En el ejercicio 2015 no se ha recibido ninguna reclamación sobre impactos ambientales.

## DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES

#### EMPLEO

G4-LA1 - a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.

No hay respuestas

G4-LA2 - a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones

sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: \* seguro de vida; \* seguro médico; \* cobertura por incapacidad o invalidez; \* baja por maternidad o paternidad; \* fondo de pensiones; \* acciones; y \* otras. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

No hay respuestas

G4-LA3 - a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

No hay respuestas

## RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

No hay respuestas

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5 - a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

En DOCOUT S.L. existe un Comité de Seguridad y salud según lo estipulado en la normativa vigente, y representa al 100% de los empleados de DOCOUT S.L.

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: \*Y región; y Y\* sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por: Y\* región; y Y\* sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

No hay respuestas

G4-LA7 - Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.

No aplica.

G4-LA8 - a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

No hay respuestas

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*? sexo; y ? \* categoría laboral.

No hay respuestas

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

No hay respuestas

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría

profesional.

No hay respuestas

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: ÿ\* sexo; ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \* grupos minoritarios; y \*ÿ otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: ÿ\* sexo; ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; ÿ\* grupos minoritarios; y ÿ\* otros indicadores de diversidad, si procede

No hay respuestas

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

No hay respuestas

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos

negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

## DERECHOS HUMANOS

### INVERSIÓN

G4-HR1 - a. Indique el número y el porcentaje 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. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos»

No hay respuestas

G4-HR2 - a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

No hay respuestas

### NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; \*ÿ se está poniendo en práctica un plan correctivo; ÿ\* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna medida

No se ha recibido comunicación de ningún caso de discriminación durante el año 2015.

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4 - a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

No hay respuestas

## TRABAJO INFANTIL

G4-HR5 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: \*ÿ trabajo infantil; y ÿ\* trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y ÿ\* países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

No aplica.

## TRABAJO FORZOSO

G4-HR6 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Indique qué medidas ha adoptado la

organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

No aplica.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7 - a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad

No hay respuestas

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; ÿ\* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*ÿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y ÿ\* el caso ya no es objeto de ninguna medida.

No aplica.

## EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país

No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

No hay respuestas

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b.

Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.  
No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR12 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.  
No hay respuestas

G4-SO11 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.  
No hay respuestas

## DERECHOS HUMANOS

### COMUNIDADES LOCALES

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ÿ\* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con

perspectiva de género, basadas en procesos participativos; ÿ\* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ÿ\* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ÿ\* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.  
No hay respuestas

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: \*ÿ la ubicación de los centros; y \*ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.  
No hay respuestas

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.  
No hay respuestas

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.  
No hay respuestas

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

No hay respuestas

## POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 - a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 - a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \*ÿ valor monetario total de las sanciones significativas; ÿ\* número de sanciones no monetarias; y ÿ\* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL

## DE LOS PROVEEDORES

G4-SO9 - Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

No hay respuestas

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

No hay respuestas - No hay respuestas

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1 - Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

100% de los servicios.

G4-PR2 - a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*ÿÿ incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; ÿÿ\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e ÿÿ\* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

## ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: \* Origen de los componentes del producto o servicio \* Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social \* Instrucciones de seguridad del producto o servicio \* Eliminación del producto e impacto ambiental o social \* Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

No hay respuestas

G4-PR4 - a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; \* **YY** incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e **YY**\* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

G4-PR5 - a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: **YY**\* la organización en su conjunto; **YY**\* una categoría principal de productos o servicios; y **YY**\* centros de operaciones significativos.

No hay respuestas

## COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: **YY** \* prohibidos en determinados mercados; \* **YY** cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

No hay respuestas

G4-PR7 - a. Indique el número de casos de

incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; **YY**\* incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e **YY**\* incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 - a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: **YY**\* reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y **YY**\* reclamaciones de órganos regulatorios. b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido

No se ha recibido ninguna reclamación en este sentido durante el ejercicio 2015.

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 - a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

No se ha recibido ninguna multa ni sanción.





Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

