



**SUSTENTARSE<sup>®</sup>**

Sustentabilidad y Responsabilidad Social

**Informe de  
comunicación de  
progreso**

**Pacto Mundial - ONU**







# Carta de la Dirección General y declaración de apoyo al Pacto Mundial

## Compromiso que inspira

Sustentarse ha consolidado su posicionamiento como una firma con amplia experiencia en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, eso nos ha llevado a ampliar nuestras líneas de negocio que hoy nos presentan al mercado como Grupo Sustentarse.

Hemos dado cumplimiento a nuestra visión “Impulsar una cultura organizacional sustentable”, y a través de nuestros productos y servicios, hemos logrado que decenas de empresas de todos los tamaños fortalezcan su compromiso de negocios a través de una incorporación estratégica hacia la sostenibilidad.

Como parte de nuestro compromiso y por cuarto año consecutivo, presentamos nuestro reporte de comunicación de progreso, como parte de dar cumplimiento a nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, dentro del cual hacemos patente nuestra propia responsabilidad de generar valor compartido para todas las partes, buscando mejorar tanto al interior como al exterior de la empresa, considerando a nuestros grupos de interés, la promoción y respeto a los Derechos Humanos, Derechos de los niños, niñas y adolescentes, el reconocimiento de los Derechos Laborales, al Medio Ambiente y los principios de anti-corrupción y anti-soborno.

A pesar de que como para la mayoría de las empresas, la mejora continua es un reto a la vez que una necesidad para la competitividad y la permanencia en el mercado, Grupo Sustentarse ha trabajado con el propósito de ser un promotor estratégico hacia el desarrollo sostenible desde su ámbito y alcance, convencido de que todos los resultados propios y de terceros, son parte de la edificación de un mejor país y una aportación global hacia las metas propuestas por el Exsecretario de las Naciones Unidas Kofi A. Annan, hace más de 15 años.

Los desafíos y el crecimiento de nuestra organización, sin duda ha sido resultado del trabajo en equipo, las personas siempre serán el principal activo de nuestra organización y es un hecho que las empresas que han confiado en nosotros, han sido piezas fundamentales y motivo de inspiración, en donde indudablemente nos asumimos como agentes de cambio. Continuaremos trabajando para mantener nuestro liderazgo como agencia de consultoría especializada en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, y el impacto positivo y generación de valor de nuestras actividades.

**Luis Eduardo Martínez**  
Director Grupo Sustentarse



## Acerca de Sustentarse

Sustentarse es una agencia de consultoría a especializada en Responsabilidad Social y Sustentabilidad, nos hemos dado a la tarea de reunir al mejor talento de profesionales para que con pasión, entrega, metodologías innovadoras, creatividad y calidad, para impulsar estratégicamente dentro de las organizaciones su transformación cultural hacia la sustentabilidad. Nuestra empresa se ha caracterizado por ser altamente competitiva, con metodologías eficaces y una visión de crecimiento: Ser el referente líder en temas de Responsabilidad Social y Sustentabilidad en México.

## Nuestra Misión

Impulsar una cultura organizacional sustentable.

## Nuestra Visión

Ser una empresa que inspire para un mundo mejor.

## Nuestros principios:

- 🔥 **Congruencia:** Actuamos conforme a nuestras creencias cimentadas en los valores universales.
- 🔥 **Innovación:** Buscamos nuevos resultados, lo hacemos bien y diferente.
- 🔥 **Ética:** Luchamos por trascender.
- 🔥 **Profesionalismo:** Amamos lo que hacemos, lo disfrutamos con pasión y compromiso.
- 🔥 **Calidad:** Aportamos valor a cada uno de nuestros clientes.

## Nuestros servicios:

- 🔥 **Diagnósticos de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.**
- 🔥 **Desarrollo de estrategias de RSE y Sustentabilidad**
- 🔥 **Asesoría y capacitación especializadas**
- 🔥 **Soporte para la obtención del Distintivo: “Empresa Socialmente Responsable” – CEMEFI.**
- 🔥 **Elaboración y desarrollo de Reportes**
- 🔥 **Communication on Progress – Pacto Mundial ONU y del Global Reporting Initiative – GRI.**
- 🔥 **Servicios enfocados a Fundaciones empresariales**
- 🔥 **Inteligencia y riesgo social**
- 🔥 **Comunicación y Mercadotecnia Social**



**Bajo la premisa ¡Siembra el ejemplo!  
Nuestro compromiso es inspirar a todos nuestros grupos de interés a implantar  
una visión que contribuya al desarrollo sostenible.**

## **Datos de Grupo Sustentarse**

### **Oficinas corporativas**

Edificio M16  
Minerva 16  
Col. Crédito Constructor  
Del. Benito Juárez  
C.P. 03940. Ciudad de México

**Director General Grupo Sustentarse:** Luis Eduardo  
Martínez Muñoz

**Fecha de adhesión:** 04 de febrero de 2010

**Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso:**  
Página web, correo electrónico, mailing, redes sociales y  
página del Pacto Mundial

**Día de publicación del Informe:** 26 de abril de 2015

**Elaboró:** Bertha Eugenia Sotres Mora

**Revisó:** Rosario Murillo Acosta

**Autorizó:** Luis Eduardo Martínez Muñoz

### **Sitio Web**

**[www.sustentarse.com.mx](http://www.sustentarse.com.mx)**

**Sector:** Empresarial / Comercial

**Actividad:** Consultoría de  
Responsabilidad Social

**Países de Operación:** México



**SUSTENTARSE®**  
Sustentabilidad y Responsabilidad Social

# Nuestros clientes

Una de nuestras motivaciones más relevantes, son nuestros clientes, quienes siempre demandan los mejores servicios y un respaldo especializado de alto nivel, por ellos nos esforzamos continuamente para desarrollar soluciones personalizadas que les permitan integrar la sostenibilidad como una visión estratégica que fortalezca su negocio.

# Clasificación de clientes por sector

-  Iniciativa privada
-  Gobierno
-  Tercer sector







## Metodología y estructura del reporte

La metodología utilizada para su estructuración, es la recomendada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la presentación de reportes de sostenibilidad a los Grupos de Interés, junto con una visión de cumplimiento de compromisos a futuro de acuerdo a nuestro ámbito de negocio. Tales compromisos están ligados a nuestros objetivos estratégicos, a los principios internacionalmente aceptados de Responsabilidad Social y a un ciclo de mejora continua cimentado en nuestra estrategia y planes de acción, medición de resultados, evaluación y definición de compromisos futuros.

## Con relación a este informe

### Acerca de este reporte de Comunicación sobre el Progreso (CoP)

El periodo anual cubierto por este reporte comprende del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

### Alcance y cobertura

La elaboración del presente Reporte de Comunicación sobre el Progreso en su cuarta edición, forma parte del compromiso de Grupo Sustentarse, tanto con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas como con sus acciones de transparencia y comunicación con sus Grupos de Interés.

## Otros esfuerzos de Sustentabilidad y Responsabilidad Social

### Distintivo “Empresa Socialmente Responsable” CEMEFI 2015

En Grupo Sustentarse nos llena de orgullo adherirnos a las diversas normas o certificaciones que fortalezcan nuestro compromiso sostenible, en 2015 obtuvimos nuevamente el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual es uno de los centros promotores más importantes de la Responsabilidad Social en México.

Este distintivo lo obtuvimos mediante un proceso de autodiagnóstico de cinco pilares fundamentales, Gestión de la Responsabilidad Social, Ética y Gobernabilidad, Medio Ambiente, Calidad de Vida y Vinculación con la Comunidad, como parte de este procedimiento nos comprometimos a poner en práctica y a difundir el decálogo que propone CEMEFI:

1. Promover e impulsar una cultura de competitividad responsable que busque las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad.
2. Hacer públicos nuestros valores, combatir interna y externamente prácticas de corrupción y desempeñarnos con base en un código de ética.
3. Vivir esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.
4. Promover condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda la comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).

5. Respetar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir la preservación del medio ambiente.
6. Identificar las necesidades sociales del entorno en que operamos y colaborar en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.
7. Identificar y apoyar causas sociales como parte de nuestra estrategia de acción empresarial.
8. Invertir tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que operamos.
9. Participar, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.
10. Tomar en cuenta e involucrar a nuestro personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

## **Organizational Stakeholder Program (OS) - Global Reporting Initiative**

Grupo Sustentarse forma parte del Programa Organizational Stakeholder (OS) desde 2012. Como miembros de este prestigioso programa, hemos contribuido con nuestra experiencia y visión sobre el mercado mexicano y sus necesidades en temas de Responsabilidad Social a la mejora continua de los lineamientos internacionales que define el Global Reporting Initiative (GRI) para su metodología y desarrollo de nuevos criterios.

## **Acerca del Pacto Mundial**

Lanzado en el año 2000, el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) es un llamado a empresas de todo el mundo para alinear sus estrategias y operaciones con 10 principios en las áreas de Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, y a emprender acciones en apoyo de objetivos más amplios de la ONU. Con más de 135 países participantes, se trata de la más grande iniciativa voluntaria de Responsabilidad Empresarial en el mundo.

Para Grupo Sustentarse, es más que un compromiso con base en la adhesión, ya que buscamos colaborar y coadyuvar con la misión de “lograr una economía más sustentable e incluyente”, para ello, hemos atendido participativamente las reuniones en donde se busca el intercambio y fortalecimiento de nuestra red local.

# Objetivos de Desarrollo del Milenio ahora Objetivos de Desarrollo Sostenible

La iniciativa del Pacto Mundial surge a raíz de la creación de los Objetivos del Milenio (ODM) ahora Objetivos de Desarrollo Sostenible<sup>2</sup>, se presenta una oportunidad sin precedentes para que los países y los ciudadanos del mundo emprendan un nuevo camino para mejorar las vidas de las personas en todas partes.

De esta manera en Grupo Sustentarse, hemos sido parte de las reuniones realizadas por la red local del Pacto Mundial, en donde se ha ampliado el conocimiento, entendimiento y desafío de los 17 objetivos, los cuales se muestran a continuación:



<sup>2</sup>A pesar de que el informe tiene una cobertura anterior a la promulgación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, este reporte se elaboró posterior a su publicación, por lo que haremos referencia al compromiso 2015-2030 (ODS).





### Comprometerse

Los líderes se comprometen a alinear los principios del Pacto Mundial con sus estrategias y operaciones, además de tomar acciones para apoyar los objetivos generales de la Organización de las Naciones Unidas de manera transparente.

### Evaluar

Evaluar riesgos, oportunidades e impactos en los diferentes aspectos del Pacto Mundial.

### Definir

Definir los objetivos, estrategias y políticas.

### Implementar

Implementar las estrategias y políticas dentro de la compañía y en su cadena de valor.

### Medir

Medir y monitorear el impacto y el progreso, con miras al cumplimiento de los objetivos.

### Comunicar

Comunicar el progreso y las estrategias, e involucrar a los grupos de interés para la mejora continua.

## Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nuestro modelo de gestión para la implementación de los diez principios del Pacto Mundial, está soportado en el *Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*<sup>3</sup>. Grupo Sustentarse ha estructurado con esta base sus criterios en materia de evaluación, definición e implementación de temas relevantes, considerando además otras metodologías en la materia. Para nuestro próximo Reporte sobre la Comunicación de Progreso, hemos establecido metas claras y alcances significativos que nos permitirán gestionar el establecimiento de indicadores cuantitativos para evaluar y comparar nuestros esfuerzos con empresas similares a la nuestra.



<sup>3</sup>Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Marco para su implantación The Global Compact & Deloitte 2010 (UNGC/Deloitte, 2010).

## Comprometerse

Nuestro compromiso con el Pacto Mundial, fue realizado hace más de cuatro años, cuando conforme a nuestra propia esencia, hemos buscado trabajar activamente con los organismos nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad, asumiendo un compromiso activo que permita una contribución real y estratégica en el sector.

El apego de Grupo Sustentarse con los diez principios se fortalece mediante la gestión documentada de políticas, reglamentos, programas y códigos dirigidos al cumplimiento de dichos principios, estos documentos son revisados por la Dirección, quienes determinan las necesidades de la empresa de la mano del cumplimiento y ampliación de sus alcances en sostenibilidad

Las políticas, reglamentos, programas y códigos son revisados periódicamente con el objetivo de mantenerlas actualizadas, considerando los siguientes aspectos:

1. Que sean adecuados para los propósitos de Sustentarse.
2. Incluyen el compromiso de cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficiencia de la gestión.
3. Proporcionen un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos y metas.
4. Ser comunicados y entendidos por todo el personal.
5. Ser revisados para su mejora continua durante las reuniones de revisión por la Dirección.

## Evaluar

A través de las diversas metodologías en Responsabilidad Social, Grupo Sustentarse, ha realizado una serie de evaluaciones en materia de sus riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad, nuestra principal fortaleza, es nuestra propia experiencia en la materia, por lo que nuestro entendimiento sobre los principios del Pacto Mundial así como diversos indicadores, son impulsados como parte de un compromiso natural, del cual se destacan las acciones e indicadores en temas sociales, económicos y ambientales.

Algunos de los criterios de evaluación que se consideran son: RSE – PLARSE

La matriz PLEARSE considera:

1. Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.
2. Público Interno.
3. Medio Ambiente.
4. Proveedores.
5. Consumidores y Clientes.
6. Comunidad.
7. Gobierno y Sociedad.

Para evaluar nuestro nivel de madurez en la implementación y difusión de los diez principios hemos elegido evaluar los siguientes aspectos de la Guía de PLARSE.

# Derechos humanos

VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO		
Indicador	Descripción de indicador	Nivel de madurez
Arraigo a la cultura	Adopción y alcance de valores y principios éticos	Etapa 3 de 4
Organizacional	Eficacia de la diseminación de valores y principios éticos de la empresa	Etapa 3 de 4
Público interno		
Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	Combate de todas la formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad a nuestra socieda	Etapa 4 de 4

# Estándares Laborales

Indicador	Descripción de indicador	Nivel de madurez
Compromiso con el futuro de los niños	Combate al trabajo infantil	Etapa 4 de 4
Gestión participativa	Involucramiento de las (os) empleadas (os) de la gestión	Etapa 2 de 4
Relaciones con trabajadores tercerizados/ subcontratados	Remuneración, prestaciones y carrera	Etapa 3 de 4
Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad	Desarrollo de recursos humanos	Etapa 2 de 4

# Medio ambiente

Indicador	Descripción de indicador	Nivel de madurez
Educación y concientización ambiental	Educación y conciencia de la población sobre los desafíos ambientales	Etapa 4 de 4
Minimización de entradas y salidas de insumos	Prevención y reducción de daños ambientales y optimización de procesos de conservación de bosques	Etapa 3 de 4

# Anticorrupción

Indicador	Descripción de indicador	Nivel de madurez
Prácticas Anticorrupción		Etapa 3 de 4

# Implementar

Después del periodo de cuatro años en donde se cuenta con la aplicación de los indicadores PLARSE, así como con la matriz de indicadores de Empresa Socialmente Responsable de CEMEFI, Grupo Sustentarse, continua con la revisión de sus alcances en materia de sostenibilidad, así como en la continua revisión de sus prioridades, muchas de las cuales las ejecuta a través de los diversos programas que realiza con sus clientes.

La implementación se despliega a través de nuestro Modelo de Sostenibilidad, el cual está íntimamente relacionado con nuestro modelo de negocio, el cual se deriva de nuestros objetivos principales de crecimiento, misión, visión y principios de actuación.



Asimismo, a la ejecución se realiza y da cumplimiento a través de nuestra matriz de políticas, reglamentos y procedimientos, los cuales son comunicados a todos los colaboradores(as) de la empresa, con la finalidad de dar cumplimiento y acceso a los mecanismos provistos por la organización.



# Matriz de políticas, reglamentos, procedimientos, programas y otros en RSE

Lineamientos	Derechos Humanos	Estándares Laborales	Medio Ambiente	Anticorrupción
Código de Valor Compartido (Código de Ética)	●	●		●
Reglamento interior de trabajo	●	●	●	●
Declaración a favor de los Derechos Humanos	●	●		
Declaración a favor de los Derechos de niños, niñas y adolescentes	●	●		
Política de No Discriminación	●	●		
Creación de la posición de Ombuspersion	●	●		●
Política de reclutamiento y selección	●	●		●
Política de préstamos		●		
Política de horarios flexibles	●	●		
Programa de Distinción y Reconocimiento a colaboradores	●	●		
Programa de Desarrollo - Becarios(as)	●	●		
Política Ambiental			●	
Política de Confidencialidad				●
Procedimiento de satisfacción y atención a clientes				●
Procedimiento de denuncia ética		●		●
Política de puertas abiertas	●	●		●
Política de Capacitación		●		
Política de Donativos	●		●	
Formato de Denuncia ética				●
Política de Voluntariado	●		●	●
Política de compras verdes			●	
Política de donación de residuos			●	
Declaratoria de apego sobre trabajo forzoso	●	●		
Lineamiento para padres y madres	●	●		



# Indicadores de Medición

En Grupo Sustentarse se cuenta con un programa en Responsabilidad Social, a través del cual, adquirimos el compromiso de definir indicadores claves que midieran el progreso de nuestras acciones. Pero los resultados se presentarán en el CoP a presentarse en 2016, mostrando las metas cualitativas y cuantitativas de cada uno de los ejes estratégicos.

## Plan de comunicación

Como cada año, este Reporte sobre la comunicación del progreso, será comunicado con nuestros diversos Grupos de Interés, a través de nuestros medios:

Canal de comunicación

### Página de internet

[www.sustentarse.com.mx](http://www.sustentarse.com.mx)

### Redes sociales

 [www.facebook.com/GrupoSustentarse](https://www.facebook.com/GrupoSustentarse)

 [@SustentarseMx](https://twitter.com/SustentarseMx)

### Comunicados

Página del Pacto Mundial

Documento









# Apoyo a los 10 principios del pacto mundial

## Derechos Humanos

**Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.

**Principio 2:** No ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

**Grupos de interés relacionados:** Comunidad interna y externa: Colaboradores, Accionistas, Clientes, Gobierno, Proveedores, Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad, Alianzas.

Para Grupo Sustentarse, es de alta relevancia la promoción, respeto y no vulneración de los Derechos Humanos e infantiles. Nuestra visión de sostenibilidad es parte de nuestro modelo de negocios, por lo que consideramos que estos principios son la base para el Desarrollo Sostenible.

## Acciones

Durante nuestros años de operación y como parte de nuestras acciones de consultoría promovimos entre el 100% de nuestros clientes la implementación de programas de promoción y apego a los Derechos Humanos e infantiles junto con asociaciones expertas. Las iniciativas incluyeron tanto sesiones de capacitación como material de promoción y realización de campañas.

Asimismo, hemos realizado congruentemente la promoción de adhesión de nuestros clientes a la red del Pacto Mundial en México, y la promoción de los 10 principios, al mismo tiempo en que hemos participado activamente con la red local, para el enriquecimiento de las experiencias y el conocimiento de la su plataforma.

Hemos publicado diversos artículos sobre Derechos Humanos y Derechos de los niños, niñas y adolescentes en nuestros medios de comunicación y entrevistado a personalidades como Isabel Crowley, Representante de UNICEF en México, extendiendo esta información a la comunidad en RSE.

Para la comunidad interna y externa, utilizamos como medios de comunicación nuestra revista impresa y digital, blog y redes sociales, con contenidos y mensajes clave dirigidos a la promoción y respeto a los Derechos Humanos.



[www.sustentarse.com.mx](http://www.sustentarse.com.mx)



[www.granitodearena.com](http://www.granitodearena.com)

A nivel internos más allá de las acciones enfocadas en nuestras políticas internas dirigidas a la protección, promoción y respeto a los Derechos Humanos, hemos involucrado activamente a todo el personal en su fortalecer su acción como agentes de cambio con todos nuestros Grupos de Interés.

En Grupo Sustentarse, se cuenta con los mecanismos y políticas de protección a los Derechos Humanos, por lo que mantuvimos como una buena práctica, difundir internamente nuestro código de ética, el cual orienta hacia conductas deseables que eviten generar un impacto negativo en la empresa o que atenten contra **SUS** lineamientos con énfasis en Derechos Humanos.

Hemos fortalecido el mecanismo de denuncia ante faltas y/o desviaciones del código de conducta, reglamento interior o cualquier política establecida, como parte de este mecanismo formal de denuncia y un buzón privado para dar a conocer alguna demanda, sugerencia o queja, hasta el momento se han presentado tres quejas menores en diversos temas, las cuales fueron atendidas por el Ombudsperson, concluyendo de este ejercicio la necesidad de mejorar la comunicación.

Por otro lado, hemos extendido a nuestros proveedores, nuestra declaratoria en materia de Derechos Humanos y, otros criterios sobre la importancia de la erradicación del trabajo infantil. Nuestra Política de Reclutamiento y Selección, establece los criterios de no discriminación e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

## Nuestros Indicadores

Indicadores	2011	2012	2013	2014
Conocimiento del 100% de nuestros colaboradores del Código de Valor Compartido (Código de Ética)	●	●	●	●
Se ha capacitado al 100% de los colaboradores en materia del Reglamento Interno de trabajo	●	●	●	●
El 100% de nuestros colaboradores conoce la Declaración de Derechos Humanos	●	●	●	●
El 100% de nuestros colaboradores conoce la Declaración de Derechos de niños, niñas y adolescentes	●	●	●	●
El 100% de nuestros colaboradores conoce la Política de No Discriminación	●	●	●	●
Hemos brindado asesorías al 100% de nuestros clientes en materia del desarrollo de políticas, apego a la declaratoria de Derechos Humanos e infantiles	●	●	●	●
Hemos brindado al 100% de nuestros clientes asesoría sobre procedimientos de denuncia ética y conocimiento de Derechos Humanos	●	●	●	●
Hemos promovido en el 100% de nuestros clientes al Pacto Mundial de la ONU	●	●	●	●
Hemos realizado alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil para coadyuvar esfuerzos en materia de Derechos Humanos e infantiles	●	●	●	●
Hemos brindado soporte para la realización de campañas en favor de los Derechos Humanos	●	●	●	●



## Dentro del plan de trabajo 2014 destacó:

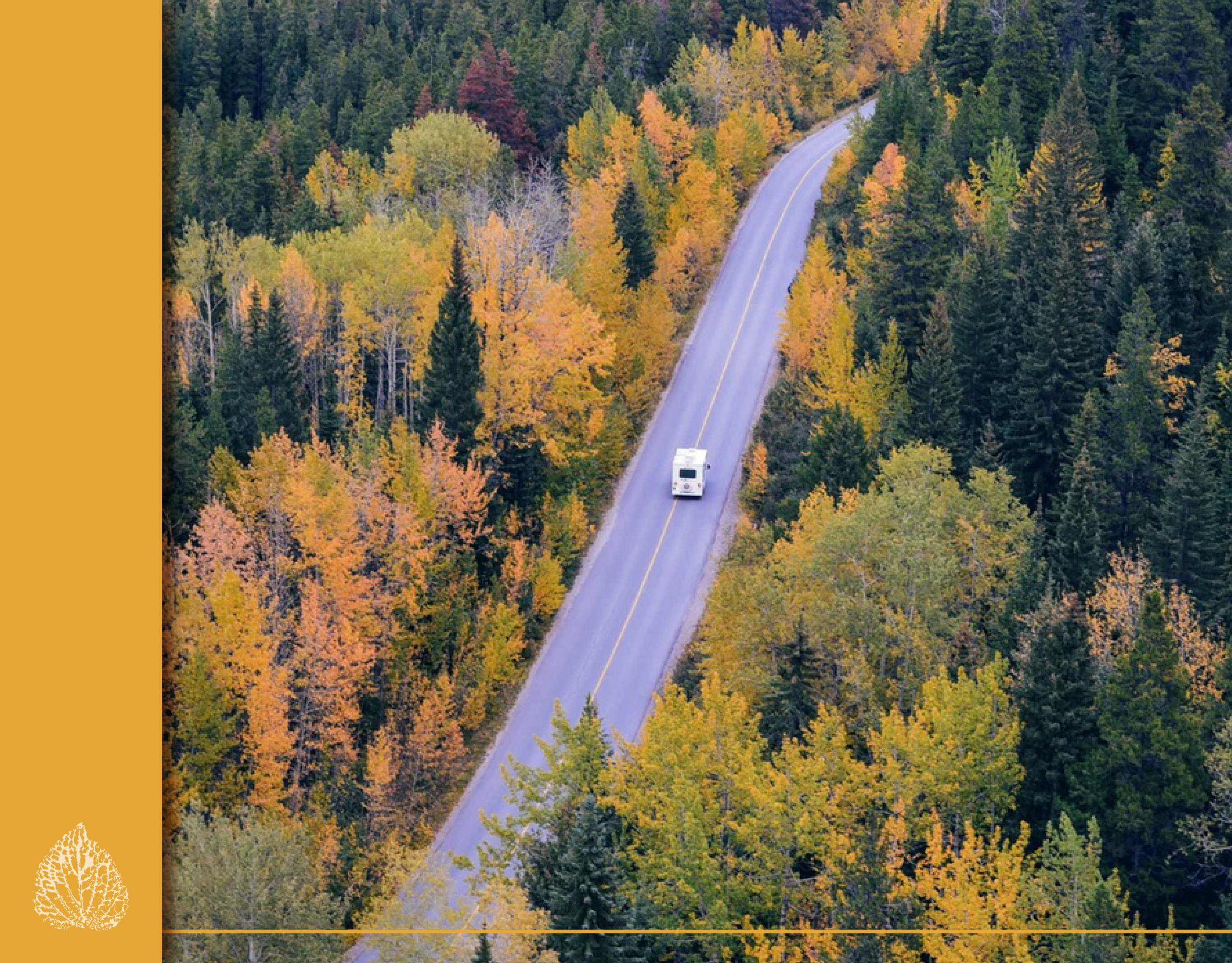
Campaña de fortalecimiento del Código de Ética *“Cómo contribuyes a vivir con valores”*

Esta campaña nació a raíz de identificar las necesidades de capacitación de lo(as) colaboradores(as) en materia de ética, para ello se realizaron labores de extensión con el propósito de asegurarnos que los valores de la empresa fueran entendidos y trabajar porque se incorporarán a los procesos de trabajo.

## Compromisos

Para los próximos años, es nuestro interés participar activamente en foros relacionados con los Derechos Humanos, y brindar más capacitación en la materia no sólo a nivel internos sino con todos nuestros Grupos de Interés, así como a través de nuestros medios de comunicación, trabajar en la generación de conciencia sobre la relevancia de este tema y su trascendencia en materia de sostenibilidad.





## Estándares laborales

### Principios apoyados

**Principio 3.** Libre asociación y derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4.** Apoyo a la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5.** Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6.** Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

**Grupos de interés relacionados:** Comunidad interna, colaboradores, Accionistas, Clientes.

En Grupo Sustentarse, cumplimos con la legislación nacional, así como al apego de aquellos lineamientos internacionales que nos aplican. Destaca nuestro compromiso y respeto a los estándares laborales que promueven las buenas prácticas y los Derechos laborales de nuestros colaboradores(as).

Asimismo, estamos comprometidos con todo aquello que promueva la dignidad humana, el trabajo remunerado, la no discriminación y la erradicación del trabajo infantil.

## Acciones

Hemos fortalecido la aplicación de la Política de Reclutamiento y Selección, con base a la cual todas y todos nuestros colaboradores entran en un proceso de selección formal, justa e incluyente, bajo nuestros lineamientos de Equidad de Género e Igualdad Laboral, en

la que se establecen criterios desde el reclutamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de los colaboradores/as.

Hoy todo nuestro personal, cuenta con contratos conforme a la ley, los cuales incluyen cobertura social, y otros beneficios como Gastos Médicos Mayores, y otros servicios para su bienestar.

A través de servicios de asesoría especializados, nos aseguramos que nuestras instalaciones cumplieran con la normatividad para dar cumplimiento a la Salud y Seguridad dentro de nuestras instalaciones, por lo que además de contar con la infraestructura de protección civil, se ha capacitado a algunos miembros del equipo en la materia.

Asimismo se llevó a cabo la semana de la salud, implementada por asesores especializados en la materia, en donde se aplicaron diversos estudios para evaluar la salud de las personas, estas sesiones fueron acompañadas por pláticas de sensibilización en materia de nutrición, dental, óptica, etc.

Nuestros códigos y adhesiones, han marcado la pauta para evitar bajo todas las circunstancias, el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, así como evitar cualquier tipo de discriminación.

La declaratoria de apoyo a los Derechos de niños, niñas y adolescentes, es un compromiso que se vive tanto interna como externamente, por lo que no sólo evitamos incurrir en alguna falta, sino que somos promotores con nuestros clientes de cualquier consideración en la materia dentro de sus operaciones y las de sus proveedores.



Con base en los compromisos 2014, se definió y se dio cumplimiento a:

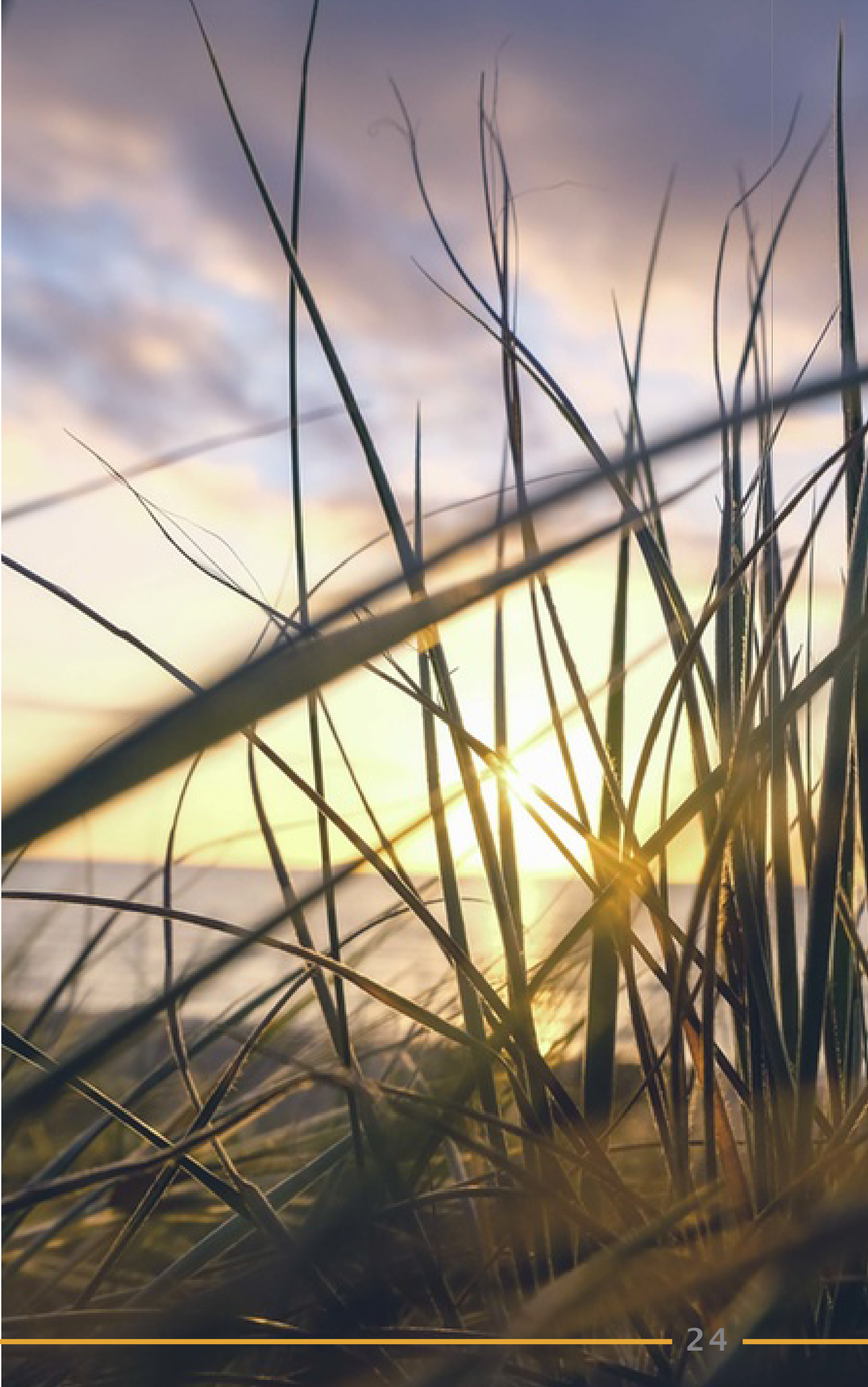
- 1. Fortalecer el programa de voluntariado corporativo, deseamos apoyar proyectos para los niños y adolescentes de nuestra comunidad.
- 2. Tener una vinculación formal con organizaciones especializadas en el combate al trabajo infantil

## Nuestros indicadores

Indicadores	2011	2012	2013	2014
Inclusión de criterios de No Discriminación en nuestra política de Reclutamiento y Selección y en nuestro Código de Valor Compartido	●	●	●	●
Accesibilidad a puestos de mayor jerarquía y/o funcionalidad	●	●	●	●
Invitación y asistencia de los colaboradores a eventos, cursos de capacitación y permisos	●	●	●	●
Mejora de las condiciones de contratación	●	●	●	●
Mejoras de las condiciones de trabajo (salud y seguridad ocupacional)	●	●	●	●
Cursos sobre salud para mejorar la calidad de vida	●	●	●	●
Protección y promoción de los derechos de maternidad y paternidad en igualdad para hombres y mujeres	●	●	●	●
Prevención y sanción del acoso laboral y hostigamiento sexual	●	●	●	●
Uso de lenguaje no sexista ni discriminación en los comunicados y convocatorias	●	●	●	●

## Resultados

Indicadores	2011	2012	2013	2014
Cero registros de quejas o denuncias por prácticas de tranajo forzado al interior de la empresa	●	●	●	●
Cero registros de quejas o denuncias de prácticas de contratación de menores de edad por parte de la empresa	●	●	●	●
Ninguno de nuestros colaboradores ha sufrido de algún tipo de discriminación	●	●	●	●
Posiciones de igualdad de género en Grupo Sustentarse	20% hombres	40% hombres	40% hombres	40% hombres
Porcentaje del personal que recibió capacitación en materia laboral	80% mujeres	60% mujeres	60% mujeres	60% mujeres
Estudio de Clima organizacional	●	●	●	●



## Compromisos

Los Derechos laborales, de los niños, niñas y adolescentes, así como la erradicación del trabajo forzoso y la no discriminación, son parte central de las actividades de Grupo Sustentarse, por lo que nos comprometemos a fortalecer con nuestros clientes, una mejor comprensión de estos objetivos y a continuar promoviendo su participación en foros en los que puedan intercambiar experiencias con empresas más avanzadas en sus sistemas de gestión en RSE.

Grupo Sustentarse con base en el benchmarking de puestos presentada por una empresa especializada en personal, ha concluido que tanto los niveles salariales como las prestaciones sociales a los colaboradores(as) es competitivo, pero es nuestro compromiso, continuar con sistemas de evaluación que permitan desarrollar y retener el talento con base en programas de calidad de vida e identidad con la filosofía de la empresa.







## Medio Ambiente

### Principios apoyados

**Principio 7.** Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8.** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Grupos de interés relacionados:

Comunidad interna, colaboradores, Clientes, comunidad externa, Gobierno, proveedores.

Como parte esencial de la sostenibilidad, el cuidado y protección al medio ambiente es un parte toral de las preocupaciones y acciones de nuestra empresa.

El impacto directo por nuestras actividades como empresa de servicios, está detectado en las actividades administrativas (consumo interno de luz, agua, papel e insumos) y de movilidad para la entrega de los servicios (gasolina).

Por lo que uno de nuestros principales intereses, es que nuestros clientes con mayores impactos potenciales por sus actividades y operaciones estén conscientes y comprometidos con la preservación del entorno.

**Nuestra Política Ambiental, establece los objetivos de Grupo Sustentarse en materia ambiental, dentro de la cual se establecieron los siguientes aspectos:**

Dentro de los temas establecidos para la mejora de la salud y la calidad de vida de nuestro personal se encuentran:



Neutralización de nuestra huella de carbono (objetivo que fue replanteado por las consideraciones de ser empresa de servicios).



Sensibilización a nuestros grupos de interés y promoción interna de ahorro de aprovechamiento de recursos.



Sensibilización permanente a través de las redes sociales Twitter, Facebook y el correo electrónico de colaboradores/as, clientes y proveedores, así como al interior de nuestras oficinas para promover acciones relacionadas al cuidado del medio ambiente, el reúso y reciclaje de materiales y el consumo responsable.



Comunicación externa en materia ambiental a través de nuestra plataforma impresa y en línea de Granito de Arena | Somos México.



Impartición de una cursos ambientales dentro de las instalaciones de Grupo Sustentarse, a la que han asistió el 100% de colaboradores.



Impartición de 20 pláticas medioambientales a nuestros clientes.



## Otras Acciones – Continuidad

Se reforzó el programa de separación de residuos en oficinas, separamos la basura en orgánica, papel, vidrio, inorgánico, metal, plástico, pilas y PET, así como el programa de 3R´s para las hojas papel bond utilizadas en oficinas.

Compra de distintos insumos de oficina y muebles considerando aspectos económicos, tiempos de entrega y aspectos ambientales, suministrándonos de proveedores con opciones más amigables con el ambiente.

Envío de cartas de la Dirección General a proveedores promoviendo temas sociales y ambientales en la búsqueda por su compromiso con nuestros principios.

Comunicación e involucramiento en nuestra causa ambiental, la cual será la directriz de todos nuestros esfuerzos tanto técnicos como de voluntariado a corto plazo.

Promoción de acciones de reforestación con el 100% de nuestros clientes.

## Programa de Reforestación con el Parque de Chapultepec

Con base en el programa “Familia Sustentarse” se realizó la reforestación del parque de Chapultepec conjuntamente con nuestros clientes, al cual asistieron tanto el personal de la empresa como sus familias, generando con ello, una actividad no solo de integración sino de sensibilización sobre diferentes temas relacionados con el cuidado del medio ambiente.

Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de nuestra papelería elaborado con materiales reciclables y tintas amigables con el medio ambiente		50%	50%	70%
Número de árboles/ plantas reforestadas		1000	1500	600
Elaboración de carteles y boletines informativos para colaboradores, clientes, proveedores y público en general		●	●	●
Temas medio ambientales tratados en la revista impresa y electrónica de Granito de Arena   Somos México		●	●	●
Carteles y señalética medioambientales en las oficinas		●	●	●
Mejora de la separación de residuos		●	●	●
Número de talleres de sensibilización y conciencia ambiental		7	11	18
Número de personas que ha recibido talleres ambientales		300	440	560
Realización de actividades de integración con el personal, fomentando la conciencia ambiental y el reciclaje		●	●	●



## Compromisos

Es importante continuar con la sensibilización de nuestros colaboradores(as) en materia del cuidado de los insumos de oficina, por lo que continuaremos trabajando en talleres internos que generen un mayor nivel de compromiso.

Asimismo, continuaremos fortaleciendo los programas con nuestros clientes y proveedores, para impulsar su compromiso en materia ambiental.

Seguiremos trabajando en programas de reforestación con nuestros Grupos de Interés, ya que éstos no solo fortalecen la sensibilización en la materia, sino el compromiso familiar y social.

Finalmente, nos comprometemos a impartir cursos y talleres ambientales, con el 100% de nuestros clientes.





# Anticorrupción

## Principio Apoyado

**Principio 10.** Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Grupos de interés relacionados Comunidad interna colaboradores, Accionistas, Clientes, comunidad externa, Gobierno, proveedores, Organismos promotores y certificadores de RSE y Sustentabilidad.

Grupo Sustentarse, está comprometido con los lineamientos anticorrupción y anti-soborno, por eso la organización no consiente ningún tipo de acto de corrupción, extorsión o soborno.

Nuestra postura en la materia está contenida en nuestro Código de Valor Compartido, en el cual no solo se expresa nuestro rechazo a este tipo de actividades sino a cualquiera que pueda ser controversial ante la interpretación de colaboradores(as) y/o terceras partes.

Contamos con una política interna así como con un proceso de puertas abiertas, que busca estar en permanente contacto con nuestro equipo, buscando que los colaboradores(as) tengan siempre la confianza de acercarse ante cualquier duda al respecto.

Con la figura del Ombudsperson, nos aseguramos de que cualquier indicio en la materia sea analizado desde una perspectiva imparcial y objetiva. Como un compromiso establecido, hemos mapeado los procesos en nuestras operaciones que pueden tener riesgo de corrupción en el consultoría, determinando como en la mayoría de las empresas, que es tanto el área comercial, como el área de adquisiciones, las más sensibles en la materia. Por ello hemos fortalecido en ambas áreas los procesos y la capacitación de los colaboradores(as) relacionados.

Sumado a fortalecer que estás acciones continúen extendiéndose a nuestros proveedores, los cuales reciben nuestro Código de Valor Compartido y quienes conocen nuestras prácticas y en su caso cuentan con un canal de denuncia.

## Nuestros indicadores

Indicadores	2011	2012	2013	2014
El 100% de nuestros colaboradores conocen y han firmado la comprensión de nuestro Código de Valor Compartido		●	●	●
El 100% de nuestros colaboradores conocen el procedimiento de denuncias de actos de corrupción		●	●	●
Todos nuestros colaboradores conocen la figura del Ombudsperson y sus funciones		●	●	●
El 100% de nuestros proveedores clave ha recibido nuestro Código de Valor Compartido		●	●	●
Se han fortalecido las tres vías de denuncia existentes (una electrónica y dos presenciales)		●	●	●
El 100% de nuestros clientes cuentan con un Código de Ética y muchos de ellos con un Consejo en la materia y mecanismos de denuncia		●	●	●

## Compromisos

Seguiremos participando en los foros especializados en materia anticorrupción y anti-soborno así como difundiendo la guía que propone la red del Pacto Mundial “Lucha contra la corrupción y promoción de la transparencia”, ya que esta guía contiene herramientas de gestión y control de riesgos en materia de corrupción.

### **Para mayor información favor de consultar:**

[www.guiaanticorrupcion.pactomundial.org/external/customsites/pactomundial/](http://www.guiaanticorrupcion.pactomundial.org/external/customsites/pactomundial/)











**SUSTENTARSE<sup>®</sup>**  
Sustentabilidad y Responsabilidad Social