

Informe de Progreso 2015



Europa Mundo Vacaciones (Grupo JTB)

Tabla de Contenidos

1 Carta de Renovación del Compromiso

2 Perfil de la Entidad

3 Metodología

4 Análisis:

Clientes

Empleados

Proveedores

Accionistas

Comunidad

Medioambiente

Otros Grupos de Interés



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Europa Mundo Vacaciones (EMV) es una empresa originariamente familiar con un crecimiento en ventas de media en los últimos 10 años del 15,6% anual, líder en Hispanoamérica de circuitos por Europa, teniendo también circuitos propios en USA, Canadá, México, Costa Rica, India y Japón, con 1.000 tours diferentes, y con 130.000 pasajeros al año viajando en nuestros circuitos procedentes de 25 países, de los mercados de América Latina, España, Portugal. En 2016 se van a desarrollar circuitos en lengua inglesa comercializados por el momento en India, Tailandia, Filipinas, Malasia, Estados Unidos, Jordania y Australia.

EMV tiene 140 empleados en las oficinas de Madrid, 7 coordinadores en las principales ciudades de Europa y 180 guías, llegando a más de 200 en temporadas alta, con un incremento anual de empleados en los últimos 6 años de 12%, con una antigüedad media de 6 años, con media de edad de 38 años y 80% de empleos fijos.

Cabe destacar la política de integración laboral de las mujeres siendo su distribución jerárquica en su organigrama de empresa en EMV de un 20% de mujeres ejecutivas, 70% de mujeres mandos medios y un 65% de empleadas en la empresa.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 15 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Francia, España, Rumania, Armenia, India, Japón y Marruecos, y entre los guías como España, Portugal, Francia, Italia, Grecia, Serbia, Croacia, Bulgaria, Albania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela y EE.UU. lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

En el año 1997, se inició un gran sueño, que con trabajo y esfuerzo, se fue consolidando con el paso de los años.

Desde hace 5 años Europa Mundo Vacaciones ha comenzado a andar dando pasos importantes en Responsabilidad Social Empresarial con su Fundación, y los 80 proyectos ejecutados desde el 2011 al 2016, apoyando a 158.083 personas. También a través de su Código Ético, Manual de Buenas Prácticas, y el seguimiento constante de su Comité, además de las políticas de gestión medioambiental con reducción de consumos como la electricidad, el reciclado de materiales como papel, tóner, pilas, equipos informáticos, móviles, plásticos, tapones, así como el cálculo de las emisiones de CO2 de la empresa y su compensación a través de proyectos en España y Guatemala, obteniendo el sello Cero CO2.

A través del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial recientemente creado, Europa Mundo marca unos objetivos claros en RSE con ***compromiso de aportar el máximo valor posible a los grupos de interés, (stakeholders).***

Qué hermoso en las empresas, en las entidades sociales y en la vida mantener siempre proyectos ilusionantes, tener objetivos que puedan ser compartidos y sentidos por todo el equipo.

En Europa Mundo debemos tener como objetivo ser empresa líder, líderes en oferta, líderes en creatividad, líderes en tecnología, líderes en valores humanos, líderes en buscar siempre brindar la mayor felicidad a nuestros viajeros, y proyectos. Merecemos solo ser líderes, si demostramos cada día trabajar con el objetivo de ser los mejores; si sabemos siempre innovar, crear, abrir camino, hacer bien nuestro trabajo.

Sabemos que de todos depende que nuestro bellissimo mundo sea un poco mejor; queremos brindar nuestro aporte; para ello buscamos la excelencia; la excelencia como concepto no sólo de calidad al viajero, también de empresa integradora y respetuosa con el equipo de la que se sientan orgullosos sus trabajadores, representantes, guías, agentes que venden nuestro producto; excelencia también en asegurar nuestro aporte a la sociedad en su conjunto.

Europa Mundo es miembro de la Organización Mundial del Turismo (organismo de Naciones Unidas), parte del grupo de empresas de JTB (la séptima mayor compañía de turismo del mundo), compañía afiliada a la WTTC y socia del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que busca la sostenibilidad y la responsabilidad social de las empresas.

Trabajamos buscando la excelencia, ayudando con nuestros proyectos solidarios con nuestra Fundación Europamundo. En 2016, pioneros en este aspecto, Europamundo desarrolla un programa de compensación de la huella de CO2 para que nuestra empresa no influya en el calentamiento global, a través acciones tomadas para compensar el CO2 emitido por los autocares que utilizamos, implicando a sus compañías.

¡Cuántos sueños! Cuántos proyectos que se convierten en realidad!... qué profundo agradecimiento sentido hacia tantos miles y miles de viajeros que se sienten parte de Europa Mundo; hacia esos miles de agentes de viaje que ofrecen Europamundo con la confianza que brinda el mejor producto; que orgullo de equipo, los cientos de trabajadores en América y Europa que forman parte de nuestra empresa y la hacen brillar con su talento y esfuerzo... gracias a vosotros, a todos vosotros, podemos seguir avanzando, luchando día a día para brindar lo mejor de cada uno de nosotros .

¡Cuántos sueños, cuántas ilusiones... denos su mano, caminemos unidos, exploremos juntos nuestro fascinante planeta!

Con esta carta de presentación renovamos el compromiso con el Pacto Mundial y os animamos a leer nuestro informe de progreso para conocer nuestra organización y nuestros integrantes.

¡Usted también es Europa Mundo y nuestra Fundación!

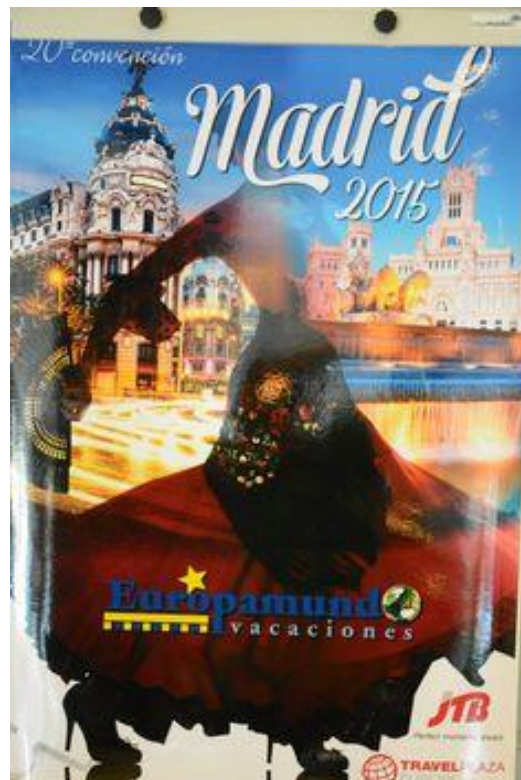
Muchas gracias y un cordial saludo.

***Luis García Codron
Consejero Director General***





PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORMACIÓN GENERAL

Nombre completo (Razón Social)

Europa Mundo Vacaciones S.L.

Tipo de empresa

Gran empresa

Dirección

C/ García de Paredes, 55 1º

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Madrid

Dirección Web

www.europamundo.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Luis García Codron, Consejero-Director General

Persona de contacto

Justo Palma Bastos

Director del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Número de empleados directos

320

Sector

Turismo

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Nuestra empresa está especializada en circuitos. Comercializa sus productos en América Latina y EE.UU., España, India y Sureste Asiático. Somos la principal operadora europea de circuitos en el mercado de América Latina con más de 1.000 circuitos en Europa, África, Oriente Próximo, Norte América, Costa Rica y Asia. Desde el 2014 estamos integrados en el Grupo JTB (Japan Travel Bureau), séptima compañía de turismo del mundo.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores, Accionistas, Comunidad, Medio Ambiente.

Otros grupos de interés:

Guías y conductores de nuestros circuitos.

Indique que criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés:

Los Grupos de Interés se han identificado siguiendo criterios prácticos que atienden al tipo de empresa que es Europa Mundo Vacaciones, los servicios que se desarrollan para la realización de su actividad y las relaciones que derivan de dicha actividad.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España, Europa, Latinoamérica, Norte América, África, Asia y Oriente Próximo.

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

El alcance previsto es a todo el ámbito de actuación de nuestra empresa dentro del Estado Español, el grupo JTB a nivel internacional, y a nuestros operadores en Latinoamérica, Norte América y Asia.



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

Se ha tenido en cuenta la política estratégica de Europa Mundo Vacaciones y su empresa matriz JTB Corporation. Para desarrollar las políticas y acciones en el año 2015 hemos tenido en cuenta los documentos que han servido de soporte para realizar el informe de progreso, así como los indicadores de los responsables de departamento.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La divulgación del Informe de Progreso se realiza a través de nuestra página web, Facebook, blog para Clientes/Pasajeros y el público en general, nuestra intranet Bitrix a nivel corporativo, así como mediante comunicación interna para todos sus empleados, colaboradores, clientes y socios. También se hace la difusión a través de la web de la Red Española de Pacto Mundial y Global Compact.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año 2015

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

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

Si

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

Si

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

Ver informe de emisiones de CO2 de Europa Mundo Vacaciones:

http://www.europamundo.com/rsc_docs_medioambientales.aspx

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

El código ético de EMV y fundamentalmente a través de su Manual de Buenas Prácticas recoge los criterios que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los

trabajadores, trabajadoras, Directivos y Directivas de Europa Mundo sobre cada uno de nuestros grupos de interés, como colaboradores, empleados, proveedores, clientes, accionistas, administraciones, instituciones públicas y privadas y a la sociedad en general.

El detalle donde recogemos los principios y valores de nuestra relación con los grupos de interés, y donde EMV garantiza el diálogo y el compromiso con ellos, ver punto: **C) MANUAL DE BUENAS PRACTICAS CON LOS STAKEHOLDERS O GRUPOS DE INTERÉS** del Manual de Buenas Prácticas:

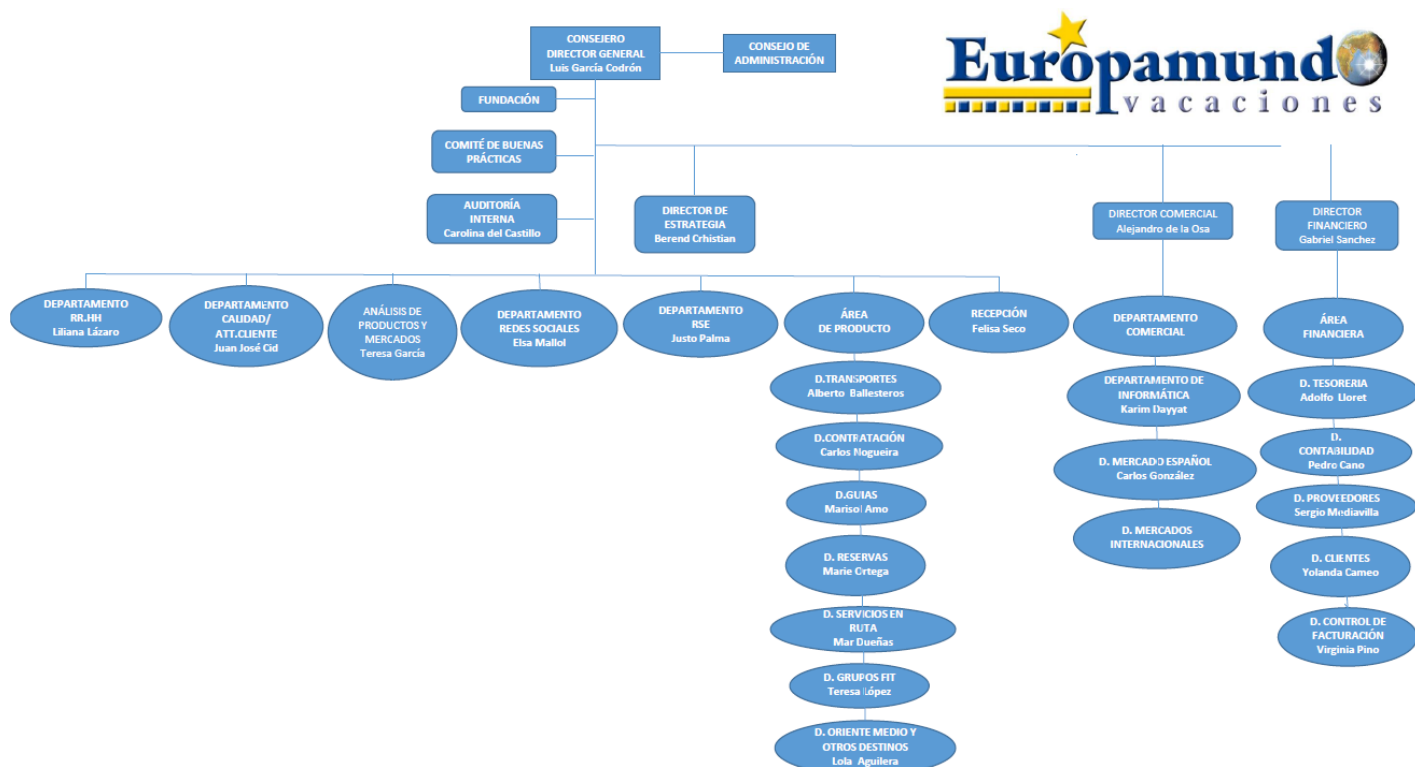
http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

La satisfacción de nuestros grupos de interés es un objetivo de la empresa por eso realizamos cuestionarios on-line para conocer la percepción global sobre nuestros productos y servicios, y valorar la conveniencia de los mismos.

Anualmente también se realiza una Convención: reunión, con todos nuestros Clientes, operadores latinoamericanos, con invitados de los grupos de interés como Socios, Empleados, ONG, Proveedores, Organismos Públicos como medio para intercambiar opiniones, conocimiento personal entre todos los grupos, fortaleciendo los canales, vínculos, productos, servicios, marcando una estrategia común que nos une.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama.

Europa Mundo Vacaciones S.L., desde el 2014 integrado en el Grupo JTB Corporation



Indica si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 Principios mediante indicadores

La Política de gestión EMV y de desarrollo de su RSE consideran todos los puntos desarrollados en los 10 principios del Pacto Mundial y en los aspectos relacionados con los Derechos Humanos, Estándar Laborales, Medioambiente y Corrupción, aunque por el momento su desarrollo no se ha realizado a través de indicadores cuantitativos.

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

La Dirección General de Europa Mundo Vacaciones a través de su máximo ejecutivo el Consejero-Director General ha implantado políticas de RSE a través de varias vías como la dimensión social (Fundación y Salario Emocional), la dimensión medioambiental (Sistema de Gestión Sostenible, Informe de emisiones de CO2 y su compensación) y a través de su dimensión de gobernanza de la organización (Manual de Buenas Prácticas, Código Ético, Código de Conducta de la Matriz JTB, Código Ético de la OMT y los 10 principios del Pacto Mundial).

Con la creación del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa se afianzarán dichas políticas de manera que la compañía refleje la manera como la empresa hace negocios, se relaciona y gestiona con sus grupos de interés.

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, ODS, iniciativas de Global Compact, etc.)

Tiene proyectos de colaboración con la Organización Mundial del Turismo (OMT) a través de su Fundación de la cual es socia del programa ST-EP para la atenuar la pobreza a través de proyectos de turismo sostenible. También colabora con el Pacto Mundial y el desarrollo de los ODS en el turismo, y en el Grupo de Trabajo del Pacto Mundial y la OMT sobre "Turismo responsable, un compromiso de todos".

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web:

Europa Mundo Vacaciones: www.europamundo.com

Facebook Europa Mundo Vacaciones:

<https://www.facebook.com/europamundovacaciones>

Blog Europa Mundo Vacaciones: <http://europamundoblog.com/>

Fundación Europamundo: <http://www.europamundo.com/fundacion/Inicio.aspx>

Departamento de Responsabilidad Social Corporativa:

<http://www.europamundo.com/rsc.aspx>

Código Ético de EMV

Manual de Buenas Prácticas de EMV

Código de Conducta de JTB

Comité de Buenas Prácticas y Código Ético

Código Ético de la OMT (UNWTO)

Los 10 principios del Pacto Mundial y su adhesión

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.as

Informe de emisiones de CO2 de EMV

Proyectos de Compensación

Sistema de Gestión Sostenible (SGS)

http://www.europamundo.com/rsc_docs_medioambientales.aspx



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.





Nadia Yerith (Viajera de Europa Mundo)

ANÁLISIS



GRUPOS DE INTERES



Cassia M. Araujo (Viajera de Europa Mundo)

CLIENTES

Acercar la RSE al consumidor final

Aplicamos políticas de RSE a través de nuestra Fundación, nuestro Comité de Buenas Prácticas y Código Ético, y a través de nuestro Departamento de Responsabilidad Social Empresarial con el compromiso de aportar el máximo valor a nuestros grupos de interés.

Las empresas al comprometerse en el desarrollo sostenible impulsan el avance de la responsabilidad social de las empresas a través de: las inquietudes y expectativas de los ciudadanos, de los consumidores propiciados por la globalización y los criterios sociales, la preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica, y la transparencia de las actividades empresariales. Todo esto hace que el cliente, la sociedad civil, tenga una referencia importante y confíen en las empresas que siguen los criterios de Responsabilidad Social y aglutinan los aspectos sociales, medioambientales y económicos bajo el prisma de la ética.

Los valores de responsabilidad, compromiso, flexibilidad, sinceridad, confianza, aprendizaje mutuo, intercambio de información, asunción de responsabilidades compartidas, toma de decisiones por consenso, cooperación, mejora continua, verificabilidad forman parte de EMV y los clientes, reuniendo todos los valores indicando una relación plena y diversa.

Código Ético y Manual de Buenas Prácticas

Se presenta nuestro código ético con el objetivo de determinar los principios y criterios que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los trabajadores, trabajadoras, Directivos y Directivas de Europa Mundo Vacaciones, en adelante EMV e *informar a todos nuestros grupos de interés, colaboradores, empleados, proveedores, clientes, accionistas, administraciones, instituciones públicas y privadas y a la sociedad en general sobre nuestra labor en el ámbito económico, social y medioambiental dando a conocer los aspectos más relevantes.*

El Código Ético marca pautas claras en sus criterios de actuación su relación con los clientes, en sus criterios de actuación: 5. Criterios de Actuación, g) Relaciones con Clientes, así como en su Manual de Buenas Prácticas, en sus valores: C) Manual de Buenas Prácticas con los Stakeholders e) Relación con los Grupos de Interés, Clientes.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

El código ético quiere dar a conocer al personal de EMV la relevancia de los aspectos éticos en la vida de la empresa y presentar la capacidad de este código para la mejora profesional y la calidad en la gestión de nuestra empresa. Además con la elaboración de este código se pretende reflexionar sobre nuestra labor en materia de responsabilidad social y servir de guía para que nos permita hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros objetivos de mejora continua, remarcando nuestros progresos pero también nuestras debilidades en los aspectos económicos, social y medioambiental.

Política de RSE

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ¿Qué es la RSE para Europa Mundo Vacaciones y la Fundación Europamundo? ¿Qué acciones se llevan a cabo en RSE? Europa Mundo Vacaciones lleva a cabo algunas acciones siguiendo los criterios del marco del GRI (Global reporting initiative):

¿Qué beneficios aporta a la empresa tener un programa de RSE? Entendemos que las empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible produciéndose una serie de beneficios a medio y largo plazo: Refuerzo de la comunicación, credibilidad, reputación, y por lo tanto la fidelización de la marca. Mayor motivación, compromiso y lealtad de sus empleados, mejorando su clima laboral. Facilita la comunicación con los grupos de interés tales como proveedores, y clientes. Posiciona y diferencia el producto con relación a la competencia. Genera un incremento del valor de la marca. Una empresa socialmente responsable influye en la lealtad de los clientes, renovando su compromiso con la empresa. Mejora la imagen sobre los accionistas e inversores. Facilita para el acceso a las fuentes de financiación. Fomenta la cultura de la conciencia social.

Cuando apuestas por la responsabilidad social y la ética englobas absolutamente a todos los grupos de interés de la empresa y se produce un excelente efecto de unión por un bien común. Clientes, proveedores, instituciones, empleados y todas las áreas de producción de la empresa (operaciones, contratación, reservas, atención al cliente, administración, transporte, dirección, marketing, y por supuesto la fundación) están concienciados para llevar a buen fin.



¿Valora el cliente este tipo de acciones? Existen numerosos factores que impulsan este avance de la responsabilidad social de las empresas a través de: las inquietudes y expectativas de los ciudadanos, de los consumidores propiciados por la globalización y los criterios sociales que influyen cada vez más, la preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica, y la transparencia de las actividades empresariales. Todo esto hace que el cliente, la sociedad civil, tenga una referencia importante y confíen en las empresas que siguen los criterios de Responsabilidad Social y aglutinan los aspectos sociales, medioambientales y económicos bajo el prisma de la ética y de la sostenibilidad.



Política de Acción Social.

La política de acción social o filantropía que realiza Europa Mundo Vacaciones se hace a través de su Fundación que nació con vocación de:

- a) Financiar o promover proyectos de acción social de otras entidades.
- b) Financiar o promover proyectos de cooperación internacional desarrollados por otras entidades.
- c) Promoción y fomento de las condiciones que posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, económica, cultural y social.
- d) Promover actividades y programas dirigidos a fomentar la integración de los colectivos en riesgo o en situación de exclusión social.
- e) Promover y fomentar la convivencia a través de actividades, programas, proyectos entre las diferentes culturas para crear un mundo más diverso y tolerante.
- f) Elaborar estudios y publicaciones.
- g) Participar en redes y en actividades de otras entidades que compartan objetivos de la Fundación.
- h) Impulsar investigaciones, seminarios, procesos de formación, y cualquier actuación que promuevan un turismo sostenible y responsable.

Y desde entonces ha financiado 80 proyectos y apoyado económicamente a más de 20 situaciones de emergencia por todo el mundo, principalmente de ACNUR y AcH.

A lo largo del periodo 2011 – 2015 con la ejecución de 61 proyectos, más 19 que se ejecutarán en el año 2016, el número de beneficiarios totales a los que hemos apoyado ha sido de 158.083

El ámbito geográfico de la actividad de la Fundación con 80 proyectos es alrededor de todo el mundo, principalmente Latinoamérica, España, África y Asia, con la distribución geográfica siguiente: Latinoamérica: 54,19%, con 35 proyectos Asia: 21,47%, con 13 proyectos África: 9,72%, con 16 proyectos Europa: 9,82%, con 13 proyectos Oriente Próximo: 4,80%, con 3 proyectos

También en España para desarrollar actividades sociales y medioambientales de sensibilización con los trabajadores de Europa Mundo Vacaciones y sus colaboradores, nuestros clientes touroperadores latinoamericanos.

La filantropía en EMV surgió de las Convenciones anuales que se realizan con nuestros clientes latinoamericanos, nuestros touroperadores, a ellos se les da un protagonismo especial dado que realizamos proyectos cofinanciados y presentan sus proyectos, y recomendaciones sobre las entidades sociales con las que se relacionan para nuestra convocatoria anual de financiación de proyectos, que realizamos el 1 de septiembre. Los criterios de valoración de dichos proyectos presentados tienen una puntuación específica en el caso de que nuestros clientes presenten o cofinancien los proyectos de las entidades sociales con las que se relacionan.

De hecho la política de la empresa define que la donación realizada por EMV y que recibe la Fundación Europamundo sea de 2 € por cada pasajero/cliente que realiza nuestros circuitos.

Satisfacción y relación duradera de los clientes

En Europa Mundo sabemos que somos empresa líder, líderes en oferta, líderes en creatividad, líderes en tecnología, líderes en valores humanos, líderes en buscar siempre la mayor felicidad a nuestros viajeros. Fidelidad de nuestros clientes con 20 años de experiencia.

En la estructura de EMV los clientes tienen una especial relevancia, con una diferenciación clara entre los Operadores, (nuestros clientes directos y sus agencias de viaje mayoristas) y los pasajeros, (los clientes-usuarios finales de los circuitos).

La satisfacción es objetivo prioritario para EMV lo que hace que tengamos una actitud continua de cuestionamiento y mejoras de nuestras técnicas de control de calidad.

Tenemos cuestionarios on-line sobre la percepción de nuestros clientes/pasajeros sobre todos los servicios que han realizado con nosotros permitiendo valorar sobre la conveniencia de mejorar nuestros servicios. También realizamos una escucha activa analizando detalladamente cada reclamo o queja.

EMV goza en las encuestas de satisfacción de nuestros clientes/pasajeros sobre su viaje con una nota muy alta en los últimos 5 años, de 4,5 sobre 5.

Para EMV es muy importante mantener la confianza de nuestros clientes/pasajeros, escuchando, defendiendo sus intereses o compensando, y exigiendo la máxima calidad de nuestros servicios.

Disponemos de atención al cliente durante 24 horas/365 días al año a través de nuestro teléfono de emergencias. Ofrecemos asistencia al pasajero antes, durante y después del viaje a través de nuestro departamento de Atención al Cliente y Calidad, con un equipo humano de 10 personas, dedicando un alto nivel de recursos no demasiado frecuente en el sector.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con los clientes.

Confianza, honestidad y transparencia como valor de empresa, al dar toda la información directa, buscando siempre dar la información más completa y clara a través de todos los canales. Solo entendiendo las situaciones y confiando en la profesionalidad y las relaciones establecidas podemos manejarlas y crear las expectativas correctas.

Frente a situaciones complicadas buscar la comprensión, acercamiento y el acuerdo.

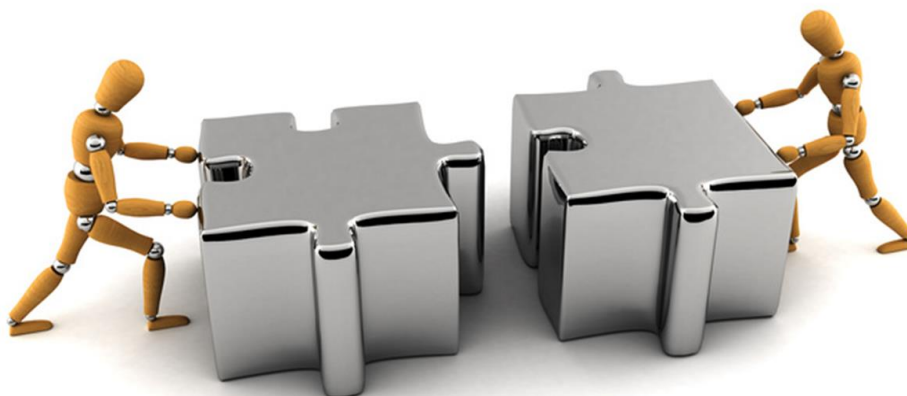
Etiquetado e información transparente al cliente.

EMV mantiene en todo momento una comunicación e información transparente al cliente a través de sus redes sociales, Web, catálogo, teléfono de emergencias 24 horas/365 días, a través de la plataforma “Mi Viaje” donde se da con detalle toda la información al cliente/pasajero: Datos del pasajero, (siempre bajo el estricto control de la ley de protección de datos de la legislación española), fotos y videos de su viaje, itinerarios del catálogo y detalle por etapa, horas de bus, tiempo disponible en cada parada, teléfonos de contactos (emergencia, oficina, coordinadores en las ciudades, transferistas), guías de viaje, listado de hoteles, excursiones opcionales e información general con recomendaciones sobre el viaje o información adicional.

En la plataforma “Mi viaje” también existe un cuestionario de calidad y el enlace a “compañeros de viaje” para que los pasajeros puedan conocerse antes del viaje e ir creando relaciones.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles.

Europa Mundo Vacaciones fomenta la excelencia con todos sus grupos de interés, especialmente con sus clientes, comprometiéndose con la mejora continua en sus procesos y actividades y en la calidad de sus itinerarios, en sus transportes, en sus hoteles, en sus restaurantes, en la información y la atención al pasajero, en sus guías acompañantes.



Somos una empresa comprometida a través de nuestra Fundación, como miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo (UNWTO) y al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), y al World Travel & Tourism Council (WTTC), a través de nuestro Manual de Buenas Prácticas y Código Ético, y al Manual de Conducta de nuestro Grupo JTB, el informe de emisiones de CO2 y su compensación a través de dos proyectos en Nicaragua y en la Comunidad Valenciana, (Corredor verde mediterráneo Cañada Real de San Juan en Requena).

El Departamento de RSE velará y apoyará la excelencia de EMV al máximo nivel, buscando la maximización de nuestros clientes y grupos de interés.

Accesibilidad de los productos y servicios.

En EMV destaca el sistema de accesibilidad a los productos de nuestro catálogo y a los servicios que ofrecen nuestros circuitos a través de un acceso detallado y sencillo a nuestra web, a través de la difusión del catálogo por toda Latinoamérica, EE.UU, Península Ibérica y Asia, además del sistema on-line funcional y tecnológicamente muy adelantado para nuestros operadores y agencias de viajes.

EMV cuenta con un catálogo personalizado, de fácil acceso e información completa y transparente, con más de 1.000 tours diferentes.





Además tenemos acceso las 24 horas, 365 días al año a través de nuestro teléfono para el pasajero que lo necesite.

En cuanto a la accesibilidad personal de nuestros pasajeros a nuestros viajes/circuitos es necesario que nuestros pasajeros tengan un grado moderado de salud y capacidad física. En el caso de existir algún pasajero con necesidades especiales físicas o psíquicas o de edad superior a 75 años, EMV deberá ser informado por escrito en el momento de efectuar la reserva y se estudiará caso a caso pudiendo ser solicitado por Europa Mundo un informe médico.

Debido a nuestras características especiales de nuestros viajes, nuestros autocares no están adaptados a los pasajeros con necesidades especiales ni nuestros autocares cuentan con rampas de acceso para sillas de ruedas. EMV no aceptará ninguna reserva cuando las condiciones de su participación en el viaje sean difíciles para el pasajero o para los demás integrantes del circuito, y en estos casos siempre se pide la necesidad de que dicho pasajero vaya acompañado de una persona que garantice los cuidados necesarios o su asistencia para su adaptación correcta al circuito.

Formación para clientes.

Nuestra excelencia, nuestra mejora continua nos hace partícipe de nuestro apoyo y formación continua de nuestros clientes.

Anualmente, en temporada baja desde el mes de noviembre a abril un grupo de guías especializados y comerciales de EMV recorren Latinoamérica, EE.UU, Asia y España informando y formando sobre nuestros productos y servicios de nuestros circuitos, sobre las novedades y sobre las nuevas tecnologías que se están aplicando

En la formación para nuestros clientes utilizamos nuestras redes sociales como Facebook, twitter, nuestro blog.

Desde nuestra plataforma on-line el cliente puede acceder a “Mi Viaje” una página web creada y customizada para cada uno de los clientes una vez confirmado el viaje con nosotros. En esta página web tiene TODA la información necesaria para que los clientes finales accedan a Europa Mundo y vean, y sientan las expectativas correctas sobre el producto adquirido. De esta forma el cliente adquiere parte de la filosofía de Europa Mundo, comenzando a conocernos.





Nicole Sagredo (Viajera de Europa Mundo)

EMPLEADOS

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados.

EMV continuamente busca el desarrollo profesional de todo su personal y la igualdad de oportunidades sin diferenciación de sexo, etnia, credo y orientación sexual. Todos los empleados y empleadas podrán participar de forma activa en la formación que EMV pone a su disposición anualmente comprometiéndose en su aprovechamiento. Los Directivos y Directivas deben ejercer una tutela facilitando el desarrollo profesional de sus colaboradores y empleados.

EMV se compromete a poner los medios necesarios para contribuir al desarrollo y formación de sus empleados y a la actualización de sus conocimientos con el fin de propiciar su progreso profesional.

EMV desarrolla el marco de actuación en su Manual de Buenas Prácticas y Código Ético.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación.

La transparencia es un principio fundamental recogido en nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.

Cada nuevo integrante de la plantilla de EMV recibe formación directamente de Dirección General o del Departamento de RR.HH. sobre la empresa y el Grupo al que pertenece además de recibir el Manual del Empleado donde se desarrollan los derechos y obligaciones del empleado de EMV.

Para poder favorecer el crecimiento y desarrollo de los empleados, EMV apuesta por la promoción y movilidad interna en la cobertura de nuevos puestos de trabajo.

Buen ambiente laboral.

El Manual de Buenas Prácticas marca una actuación responsable, ética y clara para facilitar la convivencia y evitar conflictos.

Existe un Comité de Buenas Prácticas formado por 9 miembros de los empleados y EMV que regula y supervisa el Manual de Buenas Prácticas y Código Ético además de velar por el cumplimiento del mismo.

Ver punto A.c) relaciones interpersonales en EMV del Manual de Buenas Prácticas.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

La nueva política de RSE que quiere realizar EMV posibilita la idea de realizar encuestas de satisfacción y de clima laboral entre los empleados.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI).

EMV cumple con la legislación vigente, comprometiéndose a cumplir con los compromisos y obligaciones legales.

EMV participa en un convenio de colaboración con la Fundación Randstad para la inclusión profesional de personas con capacidades diferentes.

Nuestro porcentaje en el Lismi está en el 3%.

Accidentes laborales. Salud y seguridad en el lugar del trabajo.

EMV consciente que la actividad que desarrolla para la seguridad y salud de sus trabajadores y a la de terceras personas que pueden permanecer en las instalaciones, ha determinado un sistema de gestión.

Para EMV es prioritario proteger la integridad y la salud de todos sus trabajadores, adoptando las medidas de seguridad y salud necesarias, y preventivas establecidas en la legislación española, y para ello se compromete a facilitarles los recursos necesarios para que desarrollen sus funciones en un entorno laboral seguro y saludable.

Para controlar los factores de riesgo de seguridad laboral y poder prevenirlos, lo primero es evaluar las condiciones del entorno de trabajo, teniendo en cuenta el espacio y la rutina de los empleados, para identificar los posibles riesgos.



Posteriormente, se deben tomar medidas para minimizar los riesgos o neutralizarlos, elaborando un plan de prevención de riesgos laborales, que la empresa tiene disponible en su intranet, además de formar a los empleados en materia de seguridad y prevención.

Para esta prevención, vigilancia de la salud, y la elaboración del plan de prevención de riesgos, EMV contrata a la empresa FREMAP, especialista en materia normativa de este campo, que ayudará a la empresa a estar al día con la legislación vigente en materia de seguridad laboral.

Los empleados son responsables del conocimiento y cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo, tanto en su propio trabajo como en las actividades que realicen y puedan afectar a terceros.

Además deben hacer un uso responsable de acuerdo a la normativa vigente en cuanto a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de:

- El equipamiento que tengan asignado.
- Las instalaciones (luminarias, aire acondicionado, mobiliario, conexiones eléctricas, etc.).

Así mismo, EMV ha puesto en marcha la “Semana de la Salud” para fomentar hábitos saludables entre nuestros empleados, destacando algunos como la promoción de abandono del tabaco, consejos útiles para tener una alimentación cardiosaludable, promover el ejercicio físico, prevención de cáncer, salud mental a través de la risoterapia, entre otros.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados.

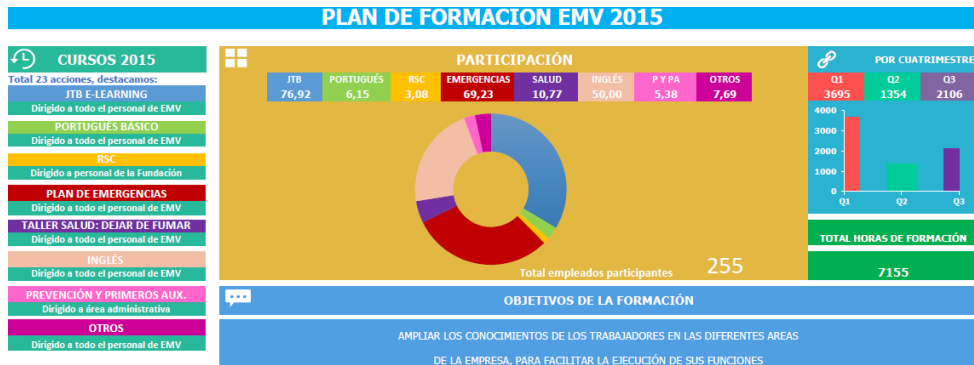
Buscamos la excelencia y mejora continua de nuestros empleados, por ello EMV se compromete a poner los medios necesarios para contribuir al desarrollo y formación de sus empleados y a la actualización de sus conocimientos con el fin de propiciar su progreso profesional.

Como empleados de EMV podrán participar de forma activa en la formación que la empresa ofrece anualmente a través de cursos, talleres, etc., comprometiéndose al aprovechamiento del mismo.

Los Directivos y Directivas deberán ejercer una tutela facilitando el desarrollo profesional de sus colaboradores y empleados.

EMV desarrolla su marco de formación a través de iniciativas o procedimientos internos y a través de su Manual de Buenas Prácticas y su Código Ético, a través de RR.HH. y su Fundación.

A lo largo del año 2015 se han realizado 7.155 horas y 23 cursos con un total de 255 empleados, que representan el 82 % de la plantilla.



La empresa tiene un programa muy específico y especial denominado de “Polivalencia Funcional” en el que cualquier trabajador en los meses de temporada baja puede conocer otros departamentos haciendo prácticas para familiarizarse con departamentos y trabajos distintos al suyo, facilitándole la comprensión de los procedimientos internos de la empresa y dándole oportunidad de conocer otras áreas para una posible movilidad interna.

Con la incorporación de la empresa al grupo JTB se abren posibilidades de realizar “Training in de Job” o formación en el trabajo en otras empresas del grupo, incluso a nivel internacional. A lo largo del año 2016 se realizarán formaciones en varios países del Sudeste Asiático, Japón, Rusia e India.



Conciliación familiar y laboral.

EMV entiende la importancia del equilibrio entre la vida personal y profesional, por ello y como uno de sus valores, fomenta medidas flexibles que ayuden a sus empleados a alcanzar la conciliación familiar y laboral.



El Comité de Buenas Prácticas ha puesto en marcha en el año 2015 un procedimiento de mejora en el horario laboral de los empleados de EMV donde se están produciendo un progreso sustancial en la conciliación de la vida laboral y profesional fundamentalmente en temporada baja de Octubre a Marzo.

Identificación del empleado con la entidad

Uno de los objetivos de EMV y el éxito radica en el nivel de compromiso o “engagement” de sus empleados para alcanzar los objetivos y realizar sus tareas, trabajando en equipo pero utilizando su creatividad y esfuerzo extra individualmente como persona y profesional, y absorbiendo los valores de la empresa en su día a día.

Existe una política clara de vinculación del empleado con la empresa, con EMV, a través de la realización periódica de actividades como: cursos de formación, de polivalencia para hacer prácticas en otros departamentos, movilidad y promoción interna, reuniones periódicas dando información sobre la evolución de la empresa, talleres sobre ámbito social y medioambiental, desarrollados por su Fundación, edición semestral de la revista “Europamagazine” elaborada por los empleados, “el salario emocional” donde se informa de las ventajas sociales por ser miembro de la plantilla de EMV, acciones de convivencia dentro y fuera de la empresa, voluntariado corporativo, colaborativo e internacional y campañas sociales de apoyo a personas en exclusión social o excluidas.

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados.

Europa Mundo Vacaciones asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos. Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Manual de Buenas Prácticas y Código Ético de EMV, Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos, a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental.

EMV está comprometida, para que nuestra compañía no produzca un impacto negativo en el medio ambiente, En el año 2015 Europa Mundo Vacaciones (EMV) comenzó a implementar un sistema integral de gestión basado en la sostenibilidad (SGS).

Realiza periódicamente entre sus empleados talleres de formación en materia medioambiental, desarrolladas por su Fundación, además de las notas informativas que el Comité de Buenas Prácticas envía a sus compañeros.

El desarrollo de la política medioambiental de EMV viene descrita en el punto Medio Ambiente, dentro de los Grupos de Interés.

EMV sensibilizado con el medio ambiente en el desarrollo de sus circuitos utiliza eficientes autocares que cumplen las exigencias de la CEE en materia de emisiones. Además Europa Mundo, siendo consciente de su co-responsabilidad en el calentamiento global del planeta, compensa su huella de carbono con la certificación del sello Cero CO2 y sus dos proyectos en Guatemala y en la Comunidad Valenciana para compensar un total de 3.200 tm. de CO2 equivalente, además de contar con un punto limpio para el reciclaje de diferentes tipos de material.

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

EMV garantizará la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social así como la igualdad de oportunidades entre el personal.

EMV promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, así como en la formación, condiciones de trabajo, promoción y desarrollo profesional de los trabajadores en función de la formación académica, cualidades personales y méritos profesionales de los candidatos y de las necesidades de la empresa.

EMV rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, abuso de autoridad en el trabajo y cualquier otra conducta que genere un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de los trabajadores.

Es política de EMV la integración laboral de las mujeres siendo su distribución jerárquica en su organigrama de empresa en EMV de un 20% de mujeres ejecutivas, 70% de mujeres mandos medios y un 65% de empleadas en la empresa.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 15 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Francia, España, Rumania, Armenia, India, Japón y Marruecos, y entre los guías como España, Portugal, Francia, Italia, Grecia, Serbia, Croacia, Bulgaria, Albania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela y EE.UU. lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.



Nuestra oficina de Madrid



PROVEEDORES

Crear relaciones estables con los proveedores

EMV en su política de RSE se compromete a aportar el máximo valor posible a sus grupos de interés, a sus proveedores, a través de relaciones estables mediante las firmas de contratos que regulan y gestionan esta relación, basándonos en nuestros principios generales y criterios de actuación de nuestro Código Ético y de nuestro Manual de Buenas Prácticas.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

Cumplimiento de la normativa

EMV cumple con los compromisos y obligaciones legales establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, ya sea a nivel local, autonómico, nacional e internacional. Todos nuestros departamentos cuentan con experiencia demostrada a lo largo de 20 años, así como formación suficiente lo que nos permite un desarrollo de nuestro trabajo eficiente y correcto dentro de nuestra normativa.

Política de compras

La política de compras de EMV se verifica, supervisa, y comprueba fundamentalmente a través de nuestro Departamento de Control, Departamento que realiza un seguimiento constante sobre el cumplimiento de la normativa vigente, así como la relación contractual con los proveedores verificando el servicio.

El Departamento de Control con el apoyo del área financiera, dentro de su departamento de proveedores, define dos tipos de proveedores:

1.- Proveedores para el desarrollo de nuestros circuitos, con más de 500, estos proveedores son compañías de hoteles, restaurantes, compañías de traslados, de visitas y panorámicas y de buses.

La relación con ellos y su idoneidad se basa en 5 criterios básicos, calidad, servicio, precio,

confianza mutua y profesionalidad.

2.- Este segundo grupo de proveedores son los habituales de los servicios que se realizan en nuestras instalaciones de la oficina de Madrid, y servicios importantes como el desarrollo del catálogo anual con más de 250.000 ejemplares que necesita de un largo proceso de enmaquetado, imprenta y envío a todos nuestros clientes de Latinoamérica, España y Asia.

Auditorías

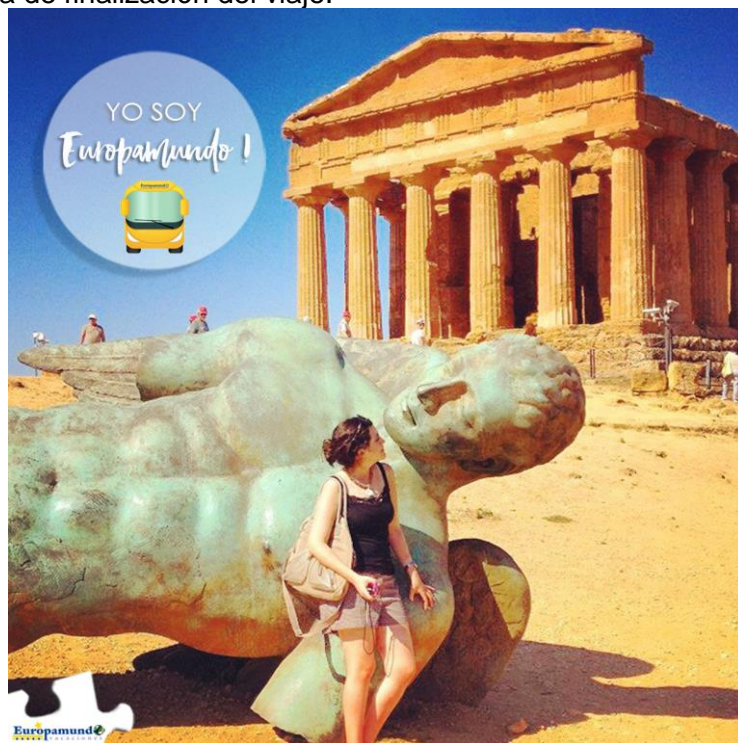
El departamento de auditoría interna de EMV, recientemente creado mantiene una relación continua con todas las áreas de la organización, con el fin de agregar valor, así como evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y control.

Encuestas de satisfacción y gestión de incidencias.

EMV, a través de su departamento de atención al cliente y calidad realiza encuesta de satisfacción on-line entre los clientes, los pasajeros de los circuitos, sobre la calidad y el servicio dado, identificando las posibles deficiencias y el incumplimiento de los servicios contratados.

También existe la posibilidad de reclamar sobre dicho incumplimiento durante la realización del circuito a nuestro guía acompañante para una resolución inmediata o también transmitir felicitaciones por la satisfacción en el viaje.

La gestión de las incidencias detectadas tendrá un plazo de resolución máxima de 40 días posteriores a la fecha de finalización del viaje.





SOCIOS

Satisfacción de expectativas

EMV tiene el compromiso de aportar el máximo valor a sus accionistas, la relación de respeto y beneficio mutuo. Trabajar con nuestros accionistas de forma diligente dado que comparten nuestros principios, valores, criterios y la visión de negocio de EMV.

En nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas se desarrollan los principios generales y criterios de actuación de nuestra política de RSE y nuestra relación de respeto, transparencia, profesionalidad, confidencialidad, responsabilidad social empresarial y diálogo con nuestros accionistas, como grupo de interés.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

FOTO DEL DÍA: Desierto del Sáhara
CIRCUITO: Tánger-Tánger
FOTO: Sandra Poza



Sandra Poza (Empleada de Europa Mundo)

COMUNIDAD

Alianzas entre asociaciones y empresas.

EMV a través de la Fundación Europamundo realiza actividades de acción social y cooperación al desarrollo de zonas y sectores de la población, especialmente vulnerables tanto en España, como en otros países, principalmente de Europa, África, Asia, América Latina, y la promoción de un desarrollo humano sostenible. También las acciones que contribuyan a promover y mejorar el impacto del turismo sostenible y responsable. Así como proyectos enfocados a promover la convivencia entre diferentes culturas; por un mundo más tolerante y diverso.

¿Qué entidad es nuestra Fundación Europamundo?



ORGANO DE GOBIERNO:

Comisión ejecutiva o Patronato: el Patronato está formado por 14 miembros de 6 países: 2 países europeos, 10 miembros; 3 países latinoamericanos, 3 miembros; y 1 país asiático, 1 miembro.

Comisión operativa o Comisión de Valoración: formada por 21 miembros, 16 empleados de la oficina de Madrid y 5 guías, todos trabajadores de la empresa matriz, Europa Mundo Vacaciones.



MISSION.

La Fundación Europamundo (FEM) tiene como misión el desarrollo del Turismo Responsable para garantizar la sostenibilidad a largo plazo dando prioridad al uso óptimo de los recursos ambientales, el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos contribuyendo a la reducción de la pobreza.

Así como acción social y cooperación al desarrollo de zonas y sectores de la población, especialmente vulnerables tanto en España, como en otros países, principalmente de Europa, Oriente Medio, Sureste Asiático, América Latina y Norte América, y la promoción de un desarrollo humano sostenible.

También contribuir a promover la convivencia entre diferentes culturas y el desarrollo de un mundo más diverso y tolerante.

¿Por qué nació la Fundación?

La empresa matriz de la Fundación Europamundo, **Europa Mundo Vacaciones**, decidió desde el año 2011, fecha de su constitución, donar a esta Fundación una cantidad equivalente a 2 € por pasajero que utilizan los circuitos de Europa Mundo Vacaciones por todo el mundo, principalmente Europa, Oriente Medio, Asia y Norte América.

La Fundación Europamundo nació con vocación de:

a) Financiar o promover proyectos de acción social de otras entidades:

-Financiar o promover proyectos de turismo que permitan la mejora de las condiciones de vida de colectividades locales.

-Financiar o promover proyectos que trabajen por la conservación de culturas minoritarias, así como la convivencia y la paz entre diferentes comunidades.

b) Financiar o promover proyectos de cooperación internacional desarrollados por otras entidades.

c) Promoción y fomento de las condiciones que posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, económica, cultural y social.

d) Promover actividades y programas dirigidos a fomentar la integración de los colectivos en riesgo o en situación de exclusión social.

e) Promover y fomentar la convivencia a través de actividades, programas, proyectos entre las diferentes culturas para crear un mundo más diverso y tolerante.

f) Elaborar estudios y publicaciones.

g) Participar en redes y en actividades de otras entidades que compartan objetivos de la Fundación.

h) Impulsar investigaciones, seminarios, procesos de formación, y cualquier actuación que promuevan un turismo sostenible y responsable.

Y desde entonces ha financiado 81 proyectos y apoyado económicamente a más de 20 situaciones de emergencia por todo el mundo, principalmente de ACNUR y AcH.

Número de beneficiarios.

A lo largo del periodo 2011 – 2015 con la ejecución de 61 proyectos, más 20 que se ejecutarán en el año 2016 el número de beneficiarios totales a los que hemos apoyado ha sido de 158.083.

Ámbito geográfico de la actividad de la Fundación.

El ámbito geográfico de la actividad de la Fundación con 80 proyectos es alrededor de todo el mundo, principalmente Latinoamérica, España, África y Asia, con la distribución geográfica siguiente:

Latinoamérica: 54,19%, con 35 proyectos

Asia: 21,47%, con 13 proyectos

África: 9,72%, con 16 proyectos

Europa: 9,82%, con 13 proyectos

Oriente Próximo: 4,80%, con 3 proyectos

También en España para desarrollar actividades sociales y medioambientales de sensibilización con los trabajadores de Europa Mundo Vacaciones y sus colaboradores.

Las líneas estratégicas de desarrollo de la Fundación son las siguientes:

- 1. FINANCIACIÓN DE PROYECTOS**
- 2. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES O STAKEHOLDERS**
- 3. VOLUNTARIADO**
- 4. OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES**

Se adjunta el enlace a nuestra Memoria de Actividades y Memoria Económica de la Fundación

Europamundo: <http://www.europamundo.com/fundacion/Memoria.aspx>





MEDIO AMBIENTE

http://www.europamundo.com/rsc_docs_medioambientales.aspx

Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Europa Mundo Vacaciones, Agencia de Viajes CeroCO2



Europa Mundo Vacaciones (EMV), ha conseguido el **sello CeroCO2** después de **calcular y compensar** sus emisiones de gases de efecto invernadero generadas por su actividad. Además ha adquirido un **compromiso de reducción** de las mismas.

EMV, con sede central en Madrid, realiza circuitos en la casi totalidad de los países europeos, así como en Estados Unidos, Canadá, México, Costa Rica, Oriente Próximo, Sudáfrica, India y Lejano Oriente.

Del cálculo realizado de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de su actividad se extrae que la aportación más importante, con más del 74% de las emisiones, son las derivadas de las diferentes rutas fletadas por EMV. Cabe destacar que estas emisiones son indirectas (alcance 3, ver informe de emisiones de CO2 de EMV) ya que la flota de autobuses no pertenece a la compañía pero se contratan sus servicios para la realización de los circuitos europeos. Las otras dos fuentes de emisión importantes, aunque con un impacto mucho más reducido, son los desplazamientos profesionales en avión y el consumo de papel. Las otras fuentes de emisión analizadas (desplazamientos profesionales en tren, coche y autobuses, el consumo de agua y la producción de residuos), aparte del consumo

de electricidad con casi el 2% de las emisiones totales, no sobrepasan el 0,13% y por lo tanto no son muy relevantes.



Conociendo su impacto en el clima [EMV](#), ha decidido emprender acciones de reducción de emisiones de GEI para minimizarlo detallando acciones concretas como la sustitución de lámparas tradicionales por LED, estudiar la posibilidad de contratar una comercializadora de electricidad 100% renovable así como reducir sus emisiones generadas por el consumo de papel.

Además, [EMV](#) queriendo llegar hasta el final, **ha decidido realizar la compensación de las emisiones** que no ha podido reducir, en particular las emisiones indirectas derivadas de los desplazamientos en autobuses fletados y el consumo de papel fundamentalmente de sus folletos, y que son necesarias para el desarrollo de su actividad **a través de la [plataforma CeroCO2](#)**. Esta compensación de emisiones se realiza en el proyecto **[“CommuniTree-Reforestación comunitaria en Nicaragua”](#)**, una iniciativa comunitaria en Nicaragua que agrupa a pequeños agricultores con el fin de reforestar partes de sus tierras en desuso. El proyecto, impulsado por la [ONG Taking Root](#), se desarrolla en una cuenca que alimenta directamente el Estuario Real, uno de los espacios de América Central más ricos en biodiversidad.

A través de un mejor uso de la tierra y una gestión más sostenible de los recursos forestales, el proyecto aumenta la cobertura forestal, ayudando a retener la humedad durante la estación seca. Estas acciones se traducen en la mejora de la calidad de vida de los residentes del entorno de San Juan de Limay (Nicaragua) que, además, reciben un pago efectivo por servicios ambientales.

El proyecto se cerciora de hacer frente a las causas de la deforestación, mediante la participación directa de la comunidad y proporciona beneficios financieros para los participantes a través del proyecto.

Este proyecto genera **créditos de carbono de alta calidad**, según el riguroso estándar Plan Vivo, que tiene en cuenta las condiciones de la zona y la riqueza de los ecosistemas reforestados.

El cálculo y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero derivados de su actividad y la adquisición de un compromiso de seguir desarrollando acciones de reducción de GEI **le ha permitido la obtención del Sello que acredita un estatus “CeroCO2” para [Europa Mundo Vacaciones](#)** durante el periodo analizado.

Referencia sello: A0074/2014

En dicho proyecto de compensación colaboran con su financiación **Europa Mundo Vacaciones**, y su fundación, **Fundación Europamundo** así como las 31 siguientes compañías de buses que realizan los circuitos de Europa Mundo por toda Europa: **Busvision S.L., M. Y A. Vicioso S.L., Sanchez Turicar S.A., Bus Sigüenza S.L., Autocares Rios Alicante S.L., Autocares Quijada S.L., Autos Peloton S.L., Julian Cano S.L., Autocares Juanfran S.L., Autobuses Gurbindo S.L., Transportes Gil San S.L.,**

Félix Gastón S.L., Eurotrans Vacaciones S.L., Eurobus S. XXI S.L., Autocares Cristobal E Hijos S.L., Autocares Bibiano Juanes S.L., Abascal Caro S.L., E. Bermudez E Hijos S.L., Gran Turismo Araba S.L., ALS Autocares S.L., Alompe Autocares S.L., Alabus S.L., Autocares Agrupabus S.L., Autocares Europa Bus S.L., Jesús M^a Villar – Autocares Villar, Autocares Barrera Moya S.L. Autocares Hermanos Cubero, S.A., Autocares Izaskun, S.L., Autobuses Latasa, S.L., Moya Autos, S.L. y Fonseca Bus, S.L.

Europa Mundo Vacaciones agradece la colaboración prestada por las compañías de autobuses tanto en la prestación de sus servicios como en la implicación del proyecto de compensación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.



Julio Molina-Muscara (Viajero de Europa Mundo)

Sistema de Gestión Sostenible.

En el año 2015 Europa Mundo Vacaciones (EMV) comenzó a implementar un sistema integral de gestión basado en la sostenibilidad.

Un **Sistema de Gestión Sostenible (SGS)** es un sistema de gestión que cumple los principios del desarrollo sostenible. Un SGS está dirigido a la mejora del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones, esto es a la mejora de su desempeño en sostenibilidad. De esta forma, las empresas y otras organizaciones que integran la gestión sostenible en su actividad pueden ser agentes activos en la construcción del desarrollo sostenible de la sociedad. Se debe asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en los ámbitos de sostenibilidad e ir más allá con la adopción de compromisos voluntarios.

Para ello se está diseñando un trabajo de planificación de la estrategia más oportuna para abordar estos temas ambientales.

Como primer paso, se ha recogido toda la documentación que ya tiene aprobada EMV con respecto a este tipo de medidas y acciones, como son:

- Código Ético.
- Manual de Buenas Prácticas.
- Declaración de intenciones del papel de la RSC en la empresa.

Entre los objetivos principales esta la determinación de la política ambiental. Para ello se establece acometer una auditoria que haga una radiografía de la situación actual y de partida, para poder trabajar sobre esos datos y ver los posibles márgenes de mejora.

A la vista de los compromisos de la institución en su Código Ético, su Manual de Buenas prácticas y la declaración de intenciones del papel de la RSC en la empresa, y tras la visita realizada a las instalaciones, hacemos una serie de recomendaciones para mejorar algunas actitudes y comportamientos de los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

- Código Ético:

“Desde junio del 2014 Europa Mundo Vacaciones tiene como marco de referencia el **código de conducta de JTB Group**, su filosofía y compromisos, y la **Declaración Medioambiental de JTB Group**.

Desde noviembre del 2014 Europa Mundo Vacaciones tiene un **Manual de Buenas Prácticas** donde se recogen los aspectos éticos en la vida de la organización y su relación directa, y cercana con los grupos de interés, con el medioambiente y las relaciones internas en la organización.

g) Respeto al medio ambiente.

La sostenibilidad medioambiental es básica en la actuación de EMV y para ello existen una serie de medidas para adecuar la actividad empresarial a la preservación del medio ambiente.

Todo el personal de EMV sin distinción de tipo de contrato, nivel jerárquico y de ninguna otra condición deberá aceptar las medidas de respeto y sostenibilidad, adoptando conductas y hábitos conforme a las buenas prácticas medioambientales que impulsa la empresa.

Es necesario e importante que todos en EMV deban minimizar el impacto de la actividad en la sostenibilidad ambiental, utilizando las instalaciones y los equipos en el trabajo de forma eficiente y tomando consciencia sobre el impacto en el entorno, fomentando el ahorro energético.”

- Manual de Buenas Prácticas:

“B) MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES



CONSUMO RACIONAL DE ENERGÍA. (Iluminación, climatización, ordenadores y otros equipos de tratamiento de información).

REDUCCIÓN DE LAS NECESIDADES DE MATERIAL. (Material de oficina y consumibles varios y ahorro de papel).

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES. (Mantenimiento, limpieza y cocina-comedor).

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS. (Teléfonos móviles fundamentalmente de nuestros guías y reciclado de material eléctrico).



Sergio Mediavilla (Empleado de Europa Mundo)

HÁBITOS SALUDABLES EN LA OFICINA.

EMISIONES DE CO2.”

- Declaración de intenciones del papel de la RSE en la empresa:

“2.- Dimensión ambiental:

Plan integral de recogida selectiva de residuos, formación en temática ambiental, sensibilización de los empleados y la dirección de Europa Mundo Vacaciones en políticas medioambientales, reducción de emisiones de CO2 a través del uso de transporte alternativo no contaminante.

...

Europa Mundo Vacaciones en general trabaja en varios campos con el fin de concienciar que nuestra huella sea la menor posible en aquellos destinos que visitamos y en todo caso que esa huella sirva para promover la convivencia y el entendimiento entre culturas, y desarrollar un turismo sostenible y responsable.”

El SGS ha elaborado las siguientes recomendaciones, entre las que destacamos:

1. Sensibilización.
2. Movilidad sostenible.
3. Uso eficiente de la energía.
4. Uso eficiente del agua.
5. Uso racional del papel.
6. Gestión de residuos.
7. Consumo responsable.

Las recomendaciones recogidas en este informe resultarán sencillas de adoptar tanto por su simplicidad, como por su bajo coste, y útiles por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen.

1. Sensibilización:

Realizar campañas de información y formación entre los empleados para el ahorro de energía, agua y papel.

Realizar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y la contaminación.

A través del Comité de Buenas Prácticas se realiza periódicamente a través de sus notas informativas mensuales información para sensibilizar sobre la sostenibilidad en la empresa, así como a través de la Fundación con semanas medioambientales que realiza anualmente.

2. Movilidad sostenible:

Fomentar del uso compartido de coche entre las empleadas/empleados. Incentivar el uso de transporte público colectivo.

Facilitar el uso de transporte en bici.

EMV fomenta la movilidad sostenible utilizando el transporte público, el uso de la bicicleta con parking interno para ello, así como la movilidad a pie de algunos de sus integrantes.

3. Uso eficiente de la energía:

Analizar la posibilidad de obtener energía a través de fuentes renovables. Cooperativa Somos Energía.

Sustituir de manera progresiva, las bombillas por lámparas de mayor eficiencia.

Recordar el apagar totalmente los equipos informáticos en períodos de inactividad superior a la hora y desactivar los salvapantallas.

Racionalizar y reubicar a los trabajadores y trabajadoras con necesidades especiales en cuanto a climatización.

EMV está haciendo una remodelación total de sus oficinas y se adaptará progresivamente a una mayor eficiencia eléctrica con las bombillas LED, en el año 2016 se habrá producido dicha transformación al 100%.

También se realizará una auditoría energética y el cambio de empresa comercializadora, con energías 100% renovables.

4. Uso eficiente del agua:

Instalar dispositivos para reducir el volumen de agua, como puede ser limitadores de presión o difusión y temporalizadores o grifos de retroceso automático.

Instalar sistemas de interrupción de la descarga.

5. Uso racional del papel:

Reutilizar el papel siempre que sea posible, por las dos caras.



Marcela Palafox (Viajera de Europa Mundo)

Compra de papel reciclado con eco etiqueta que garantice su calidad ambiental. Papel certificado de Madera Justa.

Instalar el programa de tipo de letra ecológico (por uso de menos tinta), en los documentos no oficiales y comunicaciones internas.

Existen campañas de sensibilización periódicas para el uso racional del papel a través de la letra ecológica, la reutilización del papel, el uso de las dos caras, o incluso dos por cara, y el reciclado del papel con contenedores apostados en los departamentos situados en las oficinas de EMV.

6. Gestión de residuos:

Siempre que sea posible comprar productos reciclados (papel, toner, etc).

No comprar los productos de un solo uso y priorizar la compra de elementos recargables (pilas, bolígrafos, cartuchos de tinta, etc).

Procurar evitar el exceso de envoltorios y comprar en embalajes de tamaño reducido, pidiendo a los proveedores que retiren el exceso de embalaje cuando realicen las entregas.

Es importante separar los residuos y acondicionar un contenedor para depositar cada tipo en función de sus posibilidades y requisitos de gestión. Se puso un punto limpio y solidario (tapones, móviles, toner, plásticos, papel,...) dentro de las instalaciones.

EMV hace una gestión eficiente de sus residuos a través de contenedores de plásticos, vidrios, pilas, móviles, tapones, tóner y papel.

7. Consumo responsable:

Siempre que sea posible elegir para la oficina, materiales y productos ecológicos homologados y con certificaciones que garanticen una gestión ambiental adecuada, así como proveedores que posean algún tipo de certificación ambiental homologada.

Analizar la posibilidad de comprar impresoras que impriman por las dos caras.

Eliminar el riesgo de transmitir elementos tóxicos o contaminantes al agua evitando en lo posible la compra de materiales con elementos tóxicos o peligrosos (amianto, plomo, etc.).

Evitar en lo posible el uso de detergentes con cloro o fosfatos en la limpieza de su oficina, ya que contaminan el agua.

Adquirir para el consumo productos procedentes de la agricultura ecológica, estará beneficiando la salud de sus clientes e indirectamente contribuirá a mantener el equilibrio ecológico y el entorno.

Incorporación de una máquina de vending de productos eco-bio en comidas y bebidas.

MEJORAS PARA EL MEDIO AMBIENTE

Adoptando las medidas propuestas seremos capaces de reducir el volumen y la carga de residuos y desechos, que junto con la optimización en el uso de los recursos naturales favorecerá un desarrollo sostenible, visualizándose en:

- Disminución de la contaminación.
- Disminución de la producción de residuos y mejora en la gestión.
- Disminución del consumo de energía.
- Sustitución de energía fósil por energías renovables.
- Ahorro y optimización de la gestión del agua.
- Empleo de productos de limpieza biodegradables.
- Plantación de árboles como sumideros de CO.

MEJORAS PARA LA EMPRESA

La empresa podría reducir costes si ajusta el consumo de productos y materiales, agua y energía a lo estrictamente necesario; y si genera menos vertidos, emisiones y residuos.

Obtiene un reconocimiento de la opinión pública, promociona la imagen y, conlleva ventajas comerciales y oportunidades de mercado. Entre otros ahorros y mejoras, estarían:



- disminución de gastos debido al ahorro y la eficiencia energética;
- disminución de gastos debido al ahorro y optimización de la gestión del agua;
- ahorro de costes de producción por optimización del uso de materias primas y recursos naturales;
- aumento de la productividad gracias a una mayor motivación y formación de trabajadores y trabajadoras.

MEJORAS PARA LA SOCIEDAD

El modelo de desarrollo actual es insostenible, no perdurable en el tiempo, y no respetuoso con las próximas generaciones. Con los cambios propuestos se pretende un desarrollo que dé cabida a todo el mundo y sea duradero.





OTROS GRUPOS DE INTERÉS

La exclusiva operativa de EMV nos hace incluir entre los grupos de interés dos colectivos muy importantes y especiales en el desarrollo de nuestro negocio y por lo tanto de los circuitos que realizamos.

Estos dos colectivos tienen un protagonismo muy específico y garantizan el compromiso y la integración con la empresa y el desarrollo a través de nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

GUÍAS

Nuestros guías, de nuestros circuitos, son parte integrante de la plantilla de EMV, pero tienen una consideración e interés especial para la empresa dado su específico cometido dentro de la organización y de las actividades que desarrollan.

El enfoque de la RSE sobre ellos se pretende hacer a través de un Manual de Buenas Prácticas específico donde se desarrollen sus características, sus experiencias, sus derechos y obligaciones. Dicho Manual está en estudio.

CONDUCTORES

Este otro colectivo aunque no son parte integrante de la plantilla, pero sí de empresas contratadas para la realización de nuestros circuitos, tiene por la gran confianza e integración en la empresa un estatus privilegiado similar en muchos aspectos a la plantilla de EMV.

Al igual que los guías se realizará una regulación a través del Manual de Buenas Prácticas para Guías y Conductores.



Jesús Balsa (Guía de Europa Mundo)

AGRADECIMIENTOS.

La Memoria de Progreso del 2015, nuestra primera memoria ha sido consensuada con la Alta Dirección y los Departamentos Implicados a los que agradecemos su colaboración, apoyo y su atención constante en la información presentada.

Europamundo
vacaciones



www.europamundo.com