



INFORME DE PROGRESO

2015-2016

Estimados Señores,

De nuevo me corresponde presentar este Informe de Progreso en relación a la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en PFS GRUPO. En esta ocasión se trata de los avances realizados durante los ejercicios 2015 y 2016, a pesar de que éste último aún no ha finalizado.

Como resumen de estos casi dos años apuntaré que, a pesar de que han sido tiempos de elevados esfuerzos, podemos decir que hemos sabido superar una situación en principio adversa y transformarla en una etapa de crecimiento para nuestra sociedad.

Nuestro equipo humano, qué duda cabe, ha sido fundamental para abordar los retos que se nos han planteado; reducción de márgenes, diseño de nuevas soluciones de gestión, formación en nuevas herramientas tecnológicas, aumento de competidores directos, etc. Todo ello para seguir apostando por nuestra MISIÓN (ANTICIPAR, IDENTIFICAR Y ENTENDER las necesidades de nuestros clientes y cubrirlas con servicios profesionales excelentes) y validando nuestra visión (continuar como REFERENTE entre las empresas de consultoría y soluciones a empresas en aquellos mercados en los que operamos).

Es por ello que, durante estos dos años, GRUPO PFS ha experimentado cambios importantes, tanto a nivel externo (cambio de imagen corporativa y página Web, ampliación de la cartera de servicios a soluciones más específicas tales como Herramientas digitales ad-hoc, servicios de consultoría jurídica como Corporate Compliance, implantación de nuevas tecnologías de mejoras de procesos, etc.) como interno (mejoras en las posibilidades de conciliación para nuestra plantilla, proyectos de comunicación interna, nuevo método de evaluación del personal, etc.).

Como Director Ejecutivo de GRUPO PFS estoy convencido de que nos encontramos en el camino del éxito y que la implantación de mejoras en nuestra organización en relación a los 10 Principios del Pacto Mundial constituye una herramienta útil para continuar por el mismo. Por ello, los implementamos tanto en nuestra sociedad como en aquellas organizaciones que nos contratan para mejorar sus relaciones con sus partes interesadas y su gestión en general.

Para el próximo ejercicio, tal y como se refleja en este Informe de Progreso, nos comprometemos a seguir buscando soluciones para integrar la RSE en la gestión de las organizaciones así como a promover iniciativas internas para la mejora en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Rodríguez'.

D. Roberto Rodríguez
Director Ejecutivo PFS Grupo

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL
2. POLÍTICA INTEGRADA DE GRUPO PFS
3. DESARROLLO ACCIONES EN APLICACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
 - a. DERECHOS HUMANOS
 - b. DERECHOS Y DEBERES DE ÁMBITO LABORAL
 - c. MEDIO AMBIENTE
 - d. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
4. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS



1. INFORMACIÓN GENERAL

PERFIL DE LA ENTIDAD: Grupo PFS

+Persona de Contacto:	Mónica Pomar
+Alto Cargo:	Roberto Rodríguez
+Tipo de Entidad:	Pyme
+Dirección:	C/ Nicolás Soria 2, 1º A. 33012-Oviedo.
+Comunidad Autónoma:	Principado de Asturias
+Web:	www.pfsgrupo.com
+Perfil Twitter:	@pfsgrupo.com
+Perfil LinkedIn:	www.linkedin.com/company/pfs-grupo
+Slideshare:	http://www.slideshare.net/pfsgrupo
+Canal Youtube:	https://www.youtube.com/user/pfsgrupo
+Sector:	Servicios profesionales
+Actividad, principales productos y/o servicios:	Servicios profesionales externos de elevado valor añadido, tales como: consultoría organizacional, auditoría financiera, informática, etc.
+Ventas/Ingresos 2015:	1.673.374
+Ayudas financieras recibidas de Gobierno:	No se han recibido ayudas significativas durante el periodo sujeto a información.
+Grupos de Interés:	Empleados, Clientes
+Desglose de otros Grupos de Interés:	No hay otros Grupos de Interés.
+Socio/firmante:	Firmantes no asociados
+Fecha de adhesión:	22/11/2011
+Número de empleados:	33
+Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:	<p>Para la selección de nuestros grupos de interés más representativos se ha realizado una reflexión por parte de la Junta Directiva en 2011.</p> <p>Con motivo de una nueva reunión ordinaria en 2013 se vuelve a señalar estos mismos grupos de interés como los principales para nuestra organización.</p> <p>La organización tiene prevista la revisión de esta identificación durante el primer trimestre del ejercicio 2017 con motivo de la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p>

+Países en los que está presente (donde la Entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:

Por el momento, nuestra actividad empresarial se circunscribe al territorio nacional.

Actualmente se están desarrollando alianzas con proveedores europeos para la aportación de soluciones a clientes nacionales.

También de forma puntual se han realizado auditorías de 2ª parte a proveedores de clientes nacionales.

+Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:

El presente Informe de Progreso se refiere al Grupo PFS (una única sociedad desde enero de 2014).

A pesar de que Grupo PFS cuenta con implantación en varias comunidades autónomas, tanto el alcance de nuestro sistema de gestión como de los resultados ambientales se refieren a las actividades e instalaciones en el Principado de Asturias.

En cuanto a los datos comerciales, financieros y de otro tipo, se proporcionan resultados globales.

Este alcance no afecta al principio de materialidad ya que, las instalaciones mencionadas representan la mayor parte de la actividad y la plantilla del Grupo.

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

Fruto de la reflexión realizada por parte de la Junta Directiva, tras nuestra adhesión al Pacto Mundial, se definen los asuntos más significativos de la organización como aquellos capaces de influir en la percepción de nuestros clientes y empleados (clientes internos) hacia la organización.

Asimismo, se entiende también que nuestro impacto medioambiental es un asunto material para la totalidad de nuestros grupos de interés y, como método para el establecimiento de su significancia, se utilizará la sistemática definida en el procedimiento correspondiente de nuestro sistema integrado de gestión.

+¿Cómo se está difundiendo el IdP con el resto de Grupos de Interés?:

Los resultados del presente Informe de Progreso, tal y como se ha hecho en ocasiones anteriores, serán comunicados a nuestros grupos de interés a través de la página Web corporativa y, en el caso específico de la plantilla, se colgará asimismo en la Intranet Corporativa, de forma que se facilite el acceso al mismo por parte de este colectivo.

Asimismo, será tratado como tema extraordinario en el orden del día de la próxima reunión de personal que se realiza aproximadamente con periodicidad trimestral.

+Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:

Grupo PFS cuenta con el distintivo de e-Empresa (o empresa digital) que mide el grado de madurez digital de la empresa, o lo que es lo mismo, el aprovechamiento que ésta hace de las posibilidades que las Tecnologías de la Información y la Comunicación le ofrecen.

En Junio de 2016 se ha superado con éxito la Auditoría Externa anual de nuestro sistema de gestión de calidad por la entidad acreditada AENOR.

+Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:

Enero 2015 - Septiembre 2016

+Fecha de la memoria anterior más reciente:

2014

+Ciclo de presentación del Informe de Progreso:

Anual

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

+Incorporación de sugerencias de los Grupos de Interés en nuestra estrategia y en sus procesos de decisión:

La entidad atiende las quejas y reclamaciones de todos sus Grupos de Interés, tanto a través de la página Web, como por teléfono, email, etc. y las tramita y resuelve conforme a lo indicado en el Sistema Integrado de Gestión de la Organización.

Asimismo, para el caso concreto de sus Clientes, realiza encuestas de Evaluación de su Satisfacción con frecuencia anual y recoge dicha información de manera continuada en las reuniones de servicio contratadas. Desde 2012 Grupo PFS utiliza una herramienta para el envío y la tramitación de resultados de las encuestas vía mail, lo que redundará en un menor impacto ambiental y un mayor porcentaje de participación, con lo que los resultados obtenidos aumentan su significancia y, por tanto, lo hacen también los resultados de las acciones correctivas emprendidas.

Por último, para el colectivo de la plantilla, realiza entrevistas de evaluación personal, tanto de cumplimiento de objetivos como de valoración del clima laboral con periodicidad anual. Los resultados de estas reuniones son tenidos en cuenta a la hora de planificar cambios corporativos tales como (modificaciones en las herramientas de trabajo, sistemáticas internas, adquisiciones de recursos, etc.).

+Estructura de la Junta Directiva de PFS Grupo.

El Consejo de Grupo PFS está compuesto por los siguientes socios:

- Roberto Rodríguez (Director Ejecutivo)
- Alberto Martín
- Pablo Rodríguez
- David Álvarez

+ Evaluación del progreso en la implantación de los 10 Principios mediante indicadores:

Por el momento, no se han definido indicadores específicos sobre el grado de avance en el proceso de implantación de los 10 principios. Sin embargo, esta opción se estudiará para la próxima revisión de nuestra batería de indicadores, que tendrá lugar durante la implantación de los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 en nuestro sistema de gestión.

Actualmente contamos con una batería de indicadores que refleja la medición de nuestros principales procesos operativos y estratégicos y nuestro impacto ambiental.

2. POLÍTICA INTEGRADA GRUPO PFS

MISIÓN

ANTICIPAR, IDENTIFICAR Y ENTENDER las necesidades de nuestros clientes y cubrirlas con servicios profesionales excelentes, que permitan MEJORAR simultáneamente sus organizaciones, adecuarlas a los continuos cambios del entorno y que logremos con ello un adecuado beneficio económico.

VISIÓN

Ser un REFERENTE en todos los mercados donde estemos presentes, mediante la superación de nuestro nivel de excelencia, el enfoque a nuevos servicios, nuestra rentabilidad económica y el crecimiento profesional de nuestro equipo humano.

VALORES Y POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

• SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS

Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados, así como la legislación y normativa aplicable a nuestros proyectos.

• CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Comprometernos al cumplimiento con todos los reglamentos y leyes ambientales que nos sean de aplicación y de aquellas organizaciones o colectivos de los que formemos parte, así como cualquier otro requisito que la entidad suscriba relacionados con nuestros aspectos ambientales.

• MEJORA CONTINUA

Considerar la mejora continua, tanto de los servicios ofrecidos como de nuestro sistema de gestión un objetivo permanente, que incremente la calidad de los trabajos percibida por nuestros clientes y la prevención de la contaminación.

• PROFESIONALIDAD

Asignar a los proyectos los recursos más idóneos en atención a su formación y experiencia.

• ETICA PROFESIONAL

Respetar la confidencialidad de la información a la que tenemos acceso en el desarrollo de los proyectos ejerciendo honradamente nuestra actividad profesional y manteniendo consideración y respeto a los clientes y compañeros de profesión.

• GESTION DE LAS PERSONAS

Favorecer un ambiente participativo entre los empleados, mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora.

• INNOVACIÓN

Ofrecer servicios innovadores a nuestros clientes adaptados a las necesidades identificadas.

• RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Proteger y respetar el Medio Ambiente en todas nuestras actuaciones, tanto como Organización como cada una de las personas que forman parte de la misma.

En base a estos Valores, PFS GRUPO formaliza su planificación estratégica, que es revisada y adecuada de forma continua a la situación de la organización.

3. DESARROLLO DE ACCIONES

a. Derechos Humanos

Principio 1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, fuera de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Debido a las características de nuestros principales Grupos de Interés (Empleados y Clientes) no se ha realizado por el momento un diagnóstico específico en relación a la protección de los Derechos Humanos dado que se conocen los riesgos inherentes a este principio para los Grupos de Interés señalados.

Sin embargo, con motivo de la adaptación de nuestro Sistema de Gestión a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, GRUPO PFS ha planificado la realización de una Identificación y Evaluación de Riesgos asociados a nuestra actividad, conforme a la norma ISO 19600 y a través de la Herramienta On-Line ICOMPLY de elaboración propia.

Se plantean a continuación los riesgos identificados con cada uno de nuestros grupos de interés significativos de forma previa a este análisis que tendrá lugar durante el primer trimestre de 2017.

a.1. EMPLEADOS.

EMPLEADOS

RIESGOS DETECTADOS Y ACCIONES DESARROLLADAS

1 RIESGO: Carencias formativas/ informativas para el correcto desempeño de su actividad.

PLAN ANUAL DE FORMACION:

Desde 2015 Grupo PFS define un Plan Formativo anual que afecta a toda la plantilla. Para el año 2016 se ha definido un nuevo reto en **Gestión de Personas: Al menos 1 formación por empleado.**

Las solicitudes/sugerencias de los empleados sobre las acciones formativas en las que estarían interesados son tenidas en cuenta, tanto para la definición del plan, tanto como en revisiones posteriores.

Estas solicitudes son realizadas a comienzos del ejercicio y, a través del responsable de área, validadas y enviadas a la Dirección. Con motivo de las reuniones personales de seguimiento, se valoran las solicitudes planteadas y se decide la incorporación de éstas al Plan Formativo anual.

De la misma forma, durante estas reuniones podrán ponerse de manifiesto nuevas necesidades formativas asociadas a la adquisición de nuevas competencias o responsabilidades de nuestro personal, lo que supondrá su integración en el Plan Formativo.

VALORACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN FORMATIVO 2015:

- Tras la evaluación de las necesidades formativas del personal, se aprobó la planificación de 38 acciones formativas. Estas acciones formativas incluyen tanto cursos externos como otras acciones internas de formación/sensibilización en servicios concretos de la organización.
- De las 38 acciones planificadas, se realizaron un total de 11 (29% de las planificadas)
- Del resto, se desestimaron únicamente 4, quedando 17 pospuestas para su realización en 2016.

La ejecución de este Plan Formativo conjunto ha resultado un éxito, tanto por la cantidad como por la calidad de las medidas formativas realizadas. Prácticamente todo el personal de PFS Grupo ha participado en alguna de las acciones formativas planteadas, lo cual resulta muy positivo.

ACCIÓN FORMATIVA / TEMÁTICA	PERSONAL AFECTADO	VALOR APORTADO	FORMACIÓN INT/EXT
NOVEDADES FISCALES	ADMON/AUDITORIA	Actualización de conocimientos	INTERNA
EFQM (Memoria Conceptual 300-400+)	VCB	Adquisición de formación necesaria para el desarrollo de proyectos EFQM 300-400+.	INTERNA
NOVEDADES ISO 27001:2014	MPG/LPG/VCB	Servicio de actualización de SG a nueva norma (ASC + Comercial nuevas cuentas)	EXTERNA
ISO 27001	VCB	Desarrollo servicios ISO 27001	INTERNA
NOVEDADES UNE 166002:2014	MPG/PNP	Servicio de actualización de SG a nueva norma (ASC + Comercial nuevas cuentas)	EXTERNA
CURSO SISTEMA Creta (laboral).	MPG/ARV	Totalmente necesario por cambios normativos	EXTERNA
LIDERAZGO	EQUIPO DIRECTIVO	Competencias para liderar equipos de trabajo	EXTERNA
CLAVES PARA GESTIONAR PERSONAS	MPG/PNP/GGF/VCB	Desarrollo servicios RRHH	EXTERNA
VISUAL THINKING Y MODELO DE NEGOCIO	VCB	Conocimiento de modelos de comunicación	INTERNA
SISTEMA DE 5S (ORDEN Y LIMPIEZA EN ORGANIZACIONES)	PNP/VCB/MPG/GGF	Conocimientos sobre el sistema 5S y su aplicación en distintas organizaciones. Métodos de venta.	INTERNA

PLAN FORMATIVO 2016:

Tras las solicitudes realizadas por parte del personal y su evaluación junto con la Dirección (Responsable directo y Director Ejecutivo) en la reuniones personales de evaluación, se aprueba el Plan Formativo 2016. Este nuevo plan formativo consta de 11 iniciativas, tanto internas como externas y que afectan a la totalidad de la plantilla de la organización.

RIESGOS DETECTADOS Y ACCIONES DESARROLLADAS

2 RIESGO: Mal ambiente laboral.

ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DEL PERSONAL:

La percepción de la plantilla en relación al Ambiente de Trabajo es analizada en las reuniones personales de evaluación que se realizan anualmente con la Dirección.

En estas reuniones, cada integrante del equipo de GRUPO PFS se reúne con su responsable de área (si es el caso) y con el Director Ejecutivo. Durante las mismas se brinda la oportunidad a los empleados del Grupo de valorar su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos:

- Valoración del trabajo realizado
- Valoración de la comunicación con el responsable directo y resto de compañeros
- Valoración de las condiciones laborales

Asimismo, se solicita su participación para la realización de propuestas de mejora que serán tenidas en cuenta en futuras tomas de decisiones.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS:

Los resultados de estas reuniones son comentados (de forma agrupada y generalista para conservar la confidencialidad de la información facilitada) con motivo de las reuniones periódicas de comunicación del Grupo que se realizan de forma aproximada cada trimestre.

MEJORAS REALIZADAS COMO CONSECUENCIA DE ESTE ANÁLISIS:

Cabe señalar que, a pesar de que esta iniciativa tiene únicamente 2 años de vida, ha aportado información muy relevante para la organización que ha motivado diferentes cambios internos tales como:

- Modificación del Organigrama funcional y nomenclatura de puestos de trabajo
- Revisión de la estrategia corporativa
- Puesta en marcha de iniciativas internas de comunicación
- Modificación del horario laboral (2015) e implantación de jornada de verano (2016).

RIESGOS DETECTADOS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3 RIESGO: Falta de comunicación interna que les permita realizar los trabajos de forma adecuada.

En 2013 se pone en marcha una iniciativa para la realización de reuniones presenciales trimestrales para la comunicación interna.

Este proyecto ha continuado hasta el momento y se encuentra totalmente implantado en la organización.

En estas sesiones se realizan presentaciones de las nuevas incorporaciones al equipo humano, así como la presentación de servicios novedosos, nuevas tecnologías disponibles, etc.

Los resultados de la valoración de las reuniones trimestrales son analizados con motivo de las reuniones de evaluación anuales y se considera positiva su realización por parte de la plantilla.

La principal reunión anual tiene lugar a la finalización del ejercicio, en el mes de diciembre, en la que el Director Ejecutivo comenta los resultados alcanzados en el ejercicio que termina, los retos para el siguiente y los principales cambios internos previstos para el futuro.

En esta línea, se ha definido un **RETO DE GESTIÓN** para la mejora de la Comunicación Interna y Externa en 2016.

OBJETIVO 2016/2018: FOMENTAR LA COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL A TRAVÉS DE LA ORGANIZACIÓN DE UNA SESIÓN DE OUTDOOR PARA FOMENTAR EL CONOCIMIENTO DE NUESTROS EMPLEADOS CON SUS COMPAÑEROS.

a.2. CLIENTES: A continuación se muestran los principales riesgos identificados así como las medidas adoptadas para su tratamiento por Grupo PFS:

CLIENTES	
RIESGOS DETECTADOS Y ACCIONES DESARROLLADAS	
1	RIESGO: Inexactitudes o vaguedades relativas al alcance, objeto y descripción de los servicios ofertados.

Grupo PFS cuenta con Modelos homologados para la presentación de propuestas comerciales (Plantillas propuestas, documentos contractuales, etc.).

Sin embargo, dada la variedad de los servicios ofertados así como la rápida evolución de las necesidades de nuestros clientes, se hace necesaria la parametrización no sólo de los formatos utilizados, sino también de los contenidos mínimos a aportar.

En el ejercicio 2015 se realizó un importante esfuerzo en la revisión de nuestra imagen corporativa. Este cambio de imagen supuso, asimismo, la adaptación de documentación corporativa (tarjetas de visita, papelería en general, cartelería, documentación comercial, etc.).

Este cambio en los modelos de documentación ha supuesto una importante mejora para el cliente ya que, en el caso de las ofertas comerciales, obtiene una información más clara lo que le permite conocer el alcance de nuestros servicios y tomar decisiones de forma ágil.

Parte de este cambio de imagen corporativo redundó en una completa revisión de nuestra página web. La nueva página web corporativa también incluye una descripción de los servicios principales realizados por la organización, orientada a que el cliente conozca de antemano el tipo de servicios que realizamos.

OBJETIVO 2014: Desarrollo completo de la Imagen Corporativa e implantación de IT relativa a la realización de propuestas comerciales. Plazo: Enero 2015.

SEGUIMIENTO 2016: ESTADO: CUMPLIDO.

OBJETIVO 2016/2018: REVISIÓN DEL PROCESO COMERCIAL E INTEGRACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS Y ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN EN LA METODOLOGÍA ÚNICA DEFINIDA. COMUNICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN INTERNA.

a.3. PROVEEDORES:

No ha habido cambios en cuanto al análisis de nuestra cadena de valor. Tampoco en cuanto a los materiales y servicios que demanda el Grupo y, por tanto, al tipo de proveedores o subcontratistas con los que contamos (servicios generales, papelería, mantenimiento de instalaciones, etc.).

Como parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, seguimos realizando una evaluación anual sobre nuestros principales proveedores, teniendo en cuenta diferentes variables. Este sistema, que no incluye variables sociales o ambientales, sí nos permite confirmar el buen comportamiento de los mismos en cuanto a la ejecución de los productos/servicios contratados.

Por otra parte, enviamos requisitos ambientales y de Eficiencia Energética a aquellos proveedores/subcontratistas que puedan afectar a nuestro desempeño ambiental cuya recepción y entendimiento son confirmadas por su parte de forma previa a la realización del primer servicio.

b. Derechos y Deberes de Ámbito Laboral

Principio 3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Los empleados de Grupo PFS no cuentan con representante de los trabajadores o delegado sindical. Por el tamaño de la plantilla, no estamos obligados a disponer de esta figura. Sin embargo, la organización entiende que no existe riesgo sobre la ausencia de conocimiento efectivo de los empleados acerca de su derecho a la negociación colectiva, ya que:

- Contamos con un Departamento de RRHH al que dirigirse en caso de duda.
- Se define y publica un Plan de RRHH en el que se comunica a la plantilla los permisos, vacaciones, horarios y cualquier otra información que pudiera resultar de interés para la plantilla conforme a la normativa vigente.
- Se realizan reuniones anuales de evaluación cuyos resultados más significativos son publicados con motivo de las reuniones trimestrales de comunicación interna.

Asimismo, el Departamento de RRHH cuenta con una dirección de correo a la que la totalidad de la plantilla puede dirigirse para realizar cualquier comentario/ reclamación/ solicitud, lo que garantiza la accesibilidad de la plantilla.

Como se ha comentado anteriormente en este documento, en nuestra entidad, bien por su tamaño, bien por las características de su personal directivo no se detectan trabas comunicativas para el planteamiento de sugerencias o problemas de diversa índole en cuanto a la situación laboral de sus empleados. Más aún, se realizan iniciativas como las comentadas para potenciar esta comunicación y, en caso de que se considere oportuno y necesario, se realizan cambios internos.

No se plantean objetivos en este sentido, ya que la entidad no detecta riesgos para con el cumplimiento de este principio y cumple de manera estricta con la legislación aplicable en materia laboral y de convenios colectivos.

Principio 4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

HORARIO LABORAL:

La organización define un horario de aplicación general a todo su personal. Dicho horario responde a las horas definidas por los convenios de aplicación y se realiza de forma partida (mañana y tarde).

En enero de 2015 se revisó el horario de aplicación con el fin de favorecer la conciliación de la vida personal y familiar. Así, se redujo el horario de descanso del mediodía, adelantando la incorporación del personal en el horario de tarde y, por tanto, el horario de salida. Esta iniciativa ha sido muy bien valorada por parte de nuestro personal que, en muchos casos, se desplaza desde otras localidades.

Además de esta mejora, y como consecuencia de las sugerencias realizadas por nuestro personal en las reuniones anuales de evaluación, en Junio de 2016 se aprobó la jornada intensiva para el periodo de verano en el periodo comprendido entre el 25/07 y el 15/09. Esta medida, de carácter provisional a la espera de la valoración de los resultados obtenidos, ha sido muy bien acogida por parte de nuestro personal.

NECESIDADES ESPECIALES DE CONCILIACIÓN:

En la plantilla del grupo se han sumado, desde la última memoria, personas con necesidades especiales de conciliación, fundamentalmente por causa de guarda legal a menores. En todos los casos, las solicitudes de reducción de jornada planteadas han sido aprobadas por parte de la Dirección sin que esto haya supuesto ninguna modificación en el puesto a desempeñar por parte de los demandantes de las mismas.

EVALUACIÓN OBJETIVA DEL RENDIMIENTO:

A fin de fomentar proactivamente el rendimiento no bajo coacción, además de las reuniones personales anuales, existen otros mecanismos tales como nuestro MRC (Medición Rendimiento y Competencias) en las que se valora (y no se penalizan) rendimientos de producción por encima de coste y rendimientos comerciales de cumplimiento de objetivos.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y VIGILANCIA DE LA SALUD:

En materia de Seguridad y Salud Laboral, Grupo PFS cuenta con un Servicio de Prevención Ajeno para la realización de las especialidades técnicas. Realiza asimismo la vigilancia de la salud de sus empleados con periodicidad al menos bienal, tal y como marca la normativa vigente para puestos de trabajo como los que en nuestra organización se desarrollan.

Los índices de siniestralidad son mínimos, tal y como se muestra en el apartado de Valoración Cuantitativa de los 10 Principios y por debajo de los resultados medios del sector.

OBJETIVO 2014: La organización se encuentra inmersa en un proyecto de búsqueda e implantación de una solución ERP comercial que mejor se ajuste a nuestras necesidades.

SEGUIMIENTO 2016: La organización ha realizado la selección de la herramienta ERP a implantar durante el primer semestre del ejercicio 2016. A partir de entonces, se han desarrollado trabajos de diseño y análisis para la implementación efectiva del mismo. ESTADO: En trámite.

OBJETIVO 2016/2018: IMPLANTACIÓN EFECTIVA DE ERP LIGADO A CRM PARA CONTROL EXHAUSTIVO DEL PROCESO COMERCIAL Y DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

Principio 5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

No existe riesgo de utilización de trabajo infantil en la organización, ya que nuestra actividad se refiere a servicios de valor añadido y nuestro personal es, en su gran mayoría, diplomado/licenciado y con amplia experiencia en la realización de servicios profesionales.

La organización asegura el cumplimiento de la legislación vigente en el territorio nacional y comunitario, evitando en todo caso el trabajo infantil tanto en su propia plantilla como en su cadena de valor.

Debido a las circunstancias anteriormente comentadas, no se establecen acciones concretas, puesto que se entiende que no existe riesgo de utilización de trabajo infantil.

Principio 6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Grupo PFS dispone de un área de asesoría laboral desde donde se gestionan las contratación y la gestión de la promoción (a través de sistema regulado y procedimentado MRC - Medición de Rendimiento y Competencias) a fin de garantizar que dichos procesos se realicen bajo condiciones controladas y desde el más estricto cumplimiento legal.

Por otro lado, se planifican las necesidades de formación y se programan las acciones formativas para los distintos puestos de forma que nuestro personal se encuentre en disposición de cumplir con los retos (técnicos y/o comerciales) que le son definidos anualmente. Desde GRUPO PFS se garantiza que todo el personal es tenido en consideración en el diseño del Plan Formativo anual y recibe, al menos, una formación al año.

Por lo tanto, no existe la percepción de que existan riesgos reales en relación al presente Principio.

La organización no ha definido y documentado una Política específica en relación a la integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos, si bien, continuamos colaborando con el Programa Incorpora, un programa de intermediación laboral, basado en las necesidades del tejido social y empresarial y que garantiza una buena integración de la persona en la empresa.

La selección de personal para su incorporación nuestra plantilla se realiza de forma interna, lo que garantiza la no discriminación en el proceso de selección de candidatos.

Contamos con una importante representación femenina en nuestra plantilla, que supone el 49,13% del total de empleados.

En cuanto al acceso a los puestos directivos, el Consejo de Administración de la Sociedad está compuesto únicamente por hombres (si bien existen 3 responsables de área asociadas). En el periodo objeto de esta memoria, la participación femenina en responsabilidades de área ha aumentado en un 33%. Esto es debido a la estructura fundacional del Grupo y no cierra las puertas a futuras incorporaciones femeninas.

Por último, Grupo PFS continúa formando a personal en prácticas durante periodos variables de tiempo en función del programa o el servicio. Entendemos que una colaboración de este tipo, proporciona una primera experiencia laboral y es fundamental a la hora de encontrar un futuro empleo.

A lo largo de los ejercicios 2015/2016 no ha habido la posibilidad de incorporar de forma definitiva a nuestra plantilla a personal en prácticas, si bien, esto ha sucedido en el pasado.

OBJETIVO 2014: A pesar de que no se ha registrado ningún incidente de este tipo. Grupo PFS valorará la redacción y publicación de un Código Ético que contemple aspectos como la actuación en caso de acoso o discriminación en el empleo.

SEGUIMIENTO 2016: En 2015 se define y pone en conocimiento de nuestros empleados nuestro primer Código Ético. Con motivo de una de las reuniones de comunicación interna, se analiza su contenido y se aclara tanto la misión del documento como su finalidad. Posteriormente se ha incluido en nuestra página Web corporativa para su consulta por parte de otros grupos de interés de nuestra organización. ESTADO: CUMPLIDO.

c. Medio Ambiente

Principio 7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8. Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

GRUPO PFS cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental implantado conforme a la norma internacional ISO 14001:2004. Como parte de nuestra orientación a la minimización de los impactos producidos por nuestra actividad realizamos medidas periódicas entre nuestra plantilla, tales como:

- Sensibilización ambiental con respecto a los consumos producidos.
- Buenas prácticas ambientales relacionadas con el uso de la energía eléctrica en oficinas o la utilización de vehículos.
- Publicación periódica de carteles recordatorios en nuestras instalaciones para instar a la plantilla a iniciativas sostenibles, tales como la segregación de residuos, el reciclaje, etc.

Durante el ejercicio 2015 se han realizado diferentes mejoras en nuestras instalaciones en favor de la mejora de nuestro desempeño ambiental y energético tales como sustitución de luminarias incandescentes por tecnología LED y reubicación de luminarias para un mayor aprovechamiento lumínico.

Estos nuevos mecanismos y tecnologías continúan siendo acompañados de la publicación de buenas prácticas ambientales adaptadas a las nuevas instalaciones, así como un control periódico por parte de la Dirección del consumo de papel realizado por cada usuario.

En relación al objetivo de reducción del consumo de papel en nuestras oficinas, en 2015 se llevó a cabo un RETO DE GESTIÓN para concienciar a nuestro personal de la necesidad de reducir dicho consumo. El reto, utilizando la terminología del Camino de Santiago, tenía como objetivo nombrar como ganador del “jubileo” a aquella persona que antes alcanzara “Santiago de Compostela” a través de la no utilización de papel.

Este reto ha sido presentado a la Semana Europea en la Prevención de Residuos.



ACTIVIDAD DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL Y TÓNER

“JUEGA TU PAPEL EN PFS”
RECORRE EL CAMINO PRIMITIVO DE SANTIAGO AHORRANDO PAPEL
1 impresión menos = 1 km más



OBJETIVO	Llegar a completar el Camino Primitivo de Santiago (Oviedo-Santiago de Compostela). Cuanto más papel ahorres, más avanzarás. Al final del camino recorrerás 321 km.
¿CUÁL ES TU PAPEL?	Por cada copia de menos que logres hacer en el mes, recorrerás un km. Conseguirás completar el Camino reduciendo el número de impresiones respecto al mismo periodo del año anterior (Periodo de referencia dic 2014-ene 2015, comparado con dic 2015-ene 2016). En el caso de las nuevas incorporaciones, se comparará diciembre y enero con septiembre y octubre de 2015.
¿CÓMO SABRÁS CUÁLES SON TUS AVANCES?	Mensualmente se informará sobre los avances en el camino, y en cuál de las 13 etapas te encuentras.



De la misma forma, como producto de la actividad de consultoría organizacional, participamos en proyectos medioambientales en nuestros clientes; tales como implantaciones o seguimientos de Sistemas de Gestión Medioambientales, de Eficiencia Energética, Reglamento EMAS o cualquier otro estándar nacional o internacional de índole medioambiental.

La gestión del impacto medioambiental es parte de la Responsabilidad Social de las Organizaciones. En este sentido, fomentamos también la aportación de las organizaciones a la sociedad a través de iniciativas de RSE. Una de las principales novedades en este sentido en la configuración de un equipo de trabajo multidisciplinar para el desarrollo de nuevas soluciones de RSE en los clientes de Grupo PFS.

Por último, somos firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, como tales, integramos la gestión de los 10 Principios en nuestra actividad, lo que conlleva a la reducción de nuestro impacto medioambiental.

OBJETIVO 2014: Definición de iniciativas/proyectos propios para la preparación de las organizaciones hacia la gestión responsable de sus impactos sociales, financieros y ambientales.

SEGUIMIENTO 2016: Por el momento, no se han definido servicios/proyectos específicos para la gestión responsable en organizaciones más allá de la implantación de normas internacionales de gestión ambiental. ESTADO: DESESTIMADO.

OBJETIVO 2016/2018: FOMENTAR LA REDUCCIÓN DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE, FAVORECIENDO LA UTILIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO POR PARTE DE NUESTROS EMPLEADOS.

d. Lucha contra la Corrupción

Principio 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Grupo PFS entiende los riesgos relativos a la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales si bien, dado que no se han detectado incidentes en este sentido, no se ha determinado ningún código interno o sistemática para la resolución de conflictos de esta índole.

En nuestro actual Manual de Acogida se han documentado políticas de conducta y se ha integrado el Código Ético definido.

En cuanto a nuestro otro principal stakeholder (CLIENTES) por el momento no se planifican acciones ya que el riesgo de práctica de soborno/corrupción se considera muy bajo dada nuestra actividad y ámbito de actuación.

OBJETIVO 2014: Redacción y publicación de Código de Conducta de Grupo PFS.

SEGUIMIENTO 2016: ESTADO: CUMPLIDO.

4. VALORACIÓN CUANTITATIVA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS

PRINCIPIOS 1 Y 2

RESULTADO REUNIONES ANUALES DE EVALUACIÓN	2015	2016		
1.- % Empleados que participan	100%	100%		
2.- Nº Iniciativas realizadas a partir de comentarios de personal	1	1		

NOTA: Los resultados de los Principios 1 y 2 no cuentan con datos históricos ya que se refieren a una metodología y análisis de reciente implantación. A partir de 2017 se estudiará la incorporación de nuevos indicadores en relación a ésta.

RESULTADOS FORMACIÓN PERSONAL	2013	2014	2015
Nº Horas formativas total Grupo PFS	3.280,75	3.449	4.088,75
Promedio de horas de formación recibidas por cada empleado	113	104,5	123,9

Estos resultados incluyen la participación de nuestro personal tanto en acciones formativas externas como las promovidas internamente por la compañía. Los datos son obtenidos de la Herramienta de Gestión Interna, puesta en marcha en enero de 2013, por lo que no se dispone de datos anteriores a ese periodo. Comparando la formación recibida se observa que las horas destinadas a formación han aumentado, tanto de forma general como por trabajador.

COMUNICACIÓN	2013	2014	2015	2016
Nº de reuniones trimestrales de comunicación realizadas	0	2	3	2
Otras iniciativas de comunicación	2	2	4	2

DERECHOS Y DEBERES DE ÁMBITO LOCAL / PRINCIPIOS 3, 4, 5, 6

INDICADOR	2011	2012	2013	2014	2015	2016
% de directivos frente a empleados	32	33	33	28	28	28
% de directivos mujeres	11	11	11	25	37,5	37,5
% de directivos hombres	88	88	88	75	62,5	62,5
% de mujeres en plantilla	43,3	43,3	50	59	49,14	49,14
% de hombres en plantilla	56,7	56,7	50	41	50,86	50,86
% de personas mayores de 45 años	7	7	13	15	10	10
% de personas menores de 30 años	10	9	10	8	10	10
% de empleados no nacionales	0	0	0	0	0	0
% de empleados con contrato fijo	100	100	100	100	100	100
% de empleados con contrato temporal	0	0	0	0	0	0
SINIESTRALIDAD: Índice Frecuencia	0	0	0	0	0	ND
SINIESTRALIDAD: Índice Gravedad	0	0	0	0	0	ND
SINIESTRALIDAD: Índice Incidencia	0	0	0	0	0	ND

ND: No se cuenta con datos de 2016 al tratarse de índices anuales de un periodo no finalizado.

MEDIO AMBIENTE / PRINCIPIOS 7, 8 Y 9

ASPECTO	INDICADOR	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Energía	Kwh/total personas	1.109	1.234	948	1.109	1.168	929	1.371	1.511	1.483	ND
Combustible	litros combustible/ h a cliente	6,4	7,32	7,81	7,75	5,67	5,28	38,75	0,73	0,84	ND
Agua	M3/ Total personas	10,42	10,54	10,98	13,07	10,8	10,57	1,8	2,6	2,65	ND
Papel	Nº Fotocopias/nº personas	8	11,2	4,81	2,49	4,09	4,22	4.337	4.798	3.424	ND

NOTA:

- Los cuadros resaltados en gris responden a seguimientos sobre el mismo aspecto ambiental pero utilizando un indicador diferente, por lo que los datos no resultan comparables.
- Por otra parte, como se comentó tanto en nuestros últimos Informes de Progreso, la organización ha cambiado sus instalaciones por lo que los consumos de recursos antes y después de 2013, no serían comparables. Se indican para evidenciar el seguimiento realizado.