



Red Pacto Mundial España



## Informe de Progreso

---

Reporting para la Red del Pacto Mundial 2016

**Marzo 2017**

ZABALA INNOVATION CONSULTING, S.A. [www.zabala.es](http://www.zabala.es)

Paseo Santxiki, 3 bis

31192 Mutilva Tfno.: 948198000

Persona de contacto: Mikel Berraondo · email: [mberraondo@zabala.es](mailto:mberraondo@zabala.es)



## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PERFIL DE ZABALA .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ALCANCE DEL PROYECTO .....</b>	<b>7</b>
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
<b>6. ZABALA EN CIFRAS .....</b>	<b>9</b>
<b>6.1 DIMENSIÓN ECONÓMICA .....</b>	<b>9</b>
6.1.1 DATOS MÁS DESTACADOS .....	9
6.1.2 BUEN GOBIERNO Y POLÍTICA DE INVERSIÓN CON CRITERIOS ÉTICOS .....	10
6.1.3 LA RSE FACTOR CLAVE: ¿CÓMO INTEGRAMOS LA RSE EN NUESTRA ESTRATEGIA?.....	10
6.1.4 OTRAS MEDIDAS Y ACCIONES DESTACADAS:.....	11
6.1.5 ALGUNOS INDICADORES .....	11
<b>6.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL.....</b>	<b>12</b>
6.2.1 ALGUNOS INDICADORES .....	12
<b>6.3 DIMENSIÓN SOCIAL.....</b>	<b>13</b>
6.3.1 EL FACTOR HUMANO .....	13
6.3.2 ALGUNOS INDICADORES .....	14
6.3.3 COMPROMISO SOCIAL .....	15
<b>7. GRUPOS DE INTERÉS Y DESAFÍOS IDENTIFICADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>8. CUMPLIMIENTO DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.....</b>	<b>20</b>
<b>8.1 DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>20</b>
<b>8.2 NORMAS LABORALES.....</b>	<b>21</b>
<b>8.3 MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>22</b>
<b>8.4 ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>23</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El Informe de Progreso es un reporte anual a través del cual las organizaciones adheridas al Pacto informan sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto a sus Grupos de Interés siguiendo la política de reporting de [Global Compact](#).

Los 10 Principios del Pacto Mundial son los valores esenciales de la iniciativa y se fundamentan en diversas declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción, y gozan de consenso universal.

Las empresas que se unen a la iniciativa, aceptan estos 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Además, las empresas deben presentar sus avances en relación a la implementación cada año, a través del presente Informe de Progreso.

En ZABALA queremos que este informe sirva para para mostrar que la RSE es una herramienta eficaz, que mejora la competitividad y gestión de las organizaciones, y que imprescindible para asumir los retos del siglo XXI.

Con el presente Informe de Progreso queremos establecer un compromiso real con unos valores y forma de gestión con los que nos sentimos plenamente identificados.

Asimismo, nos gustaría compartir e invitar a la lectura de la información que aquí presentamos a todas las personas que forman parte de ZABALA; clientes, proveedores y en definitiva todas las organizaciones con las que nos relacionamos de una forma u otra.

## 2. CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

H.E. Antonio Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado SR. Secretario General,

Me complace comunicarle que ZABALA Innovation Consulting, SA, renueva su compromiso de apoyo a los diez principios del Pacto mundial referente a los Derechos Humanos, los derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Seguimos apostando por el compromiso de hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. ZABALA Innovation Consulting continuará comunicando claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

En 2017 presentamos nuestro primer Informe de Progreso que describe los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto anualmente continuaremos presentando este informe, tal y como indica la política de Comunicación sobre el Progreso (COP), del Pacto Mundial y que incluye:

- Una declaración anual firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios.
- Una descripción anual de las medidas prácticas que la empresa tome para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medioambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados anual (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,



zabala  
innovation consulting

José María Zabala Martínez,  
Director General

### 3. PERFIL DE ZABALA

ZABALA Innovation Consulting es una consultora líder en gestión integral de la innovación con más 30 años de experiencia. Su origen de empresa familiar, que perdura como parte de su seña de identidad, le ha permitido aportar un valor singular y único al crecimiento económico del territorio donde surge, Navarra. Pero además en los últimos 15 años se ha extendido a las ciudades españolas más importantes (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Bilbao y Vigo) así como a Europa (Bruselas, Londres, París) y Latinoamérica (Colombia)-

La Unión Europea forma parte del ADN de ZABALA, la entrada de España en 1986 en el entonces Mercado Común Europeo supuso el inicio de nuevos proyectos colaborativos con los estados miembros. Una línea de actividad que a día de hoy es una de las que por más destaca ZABALA.

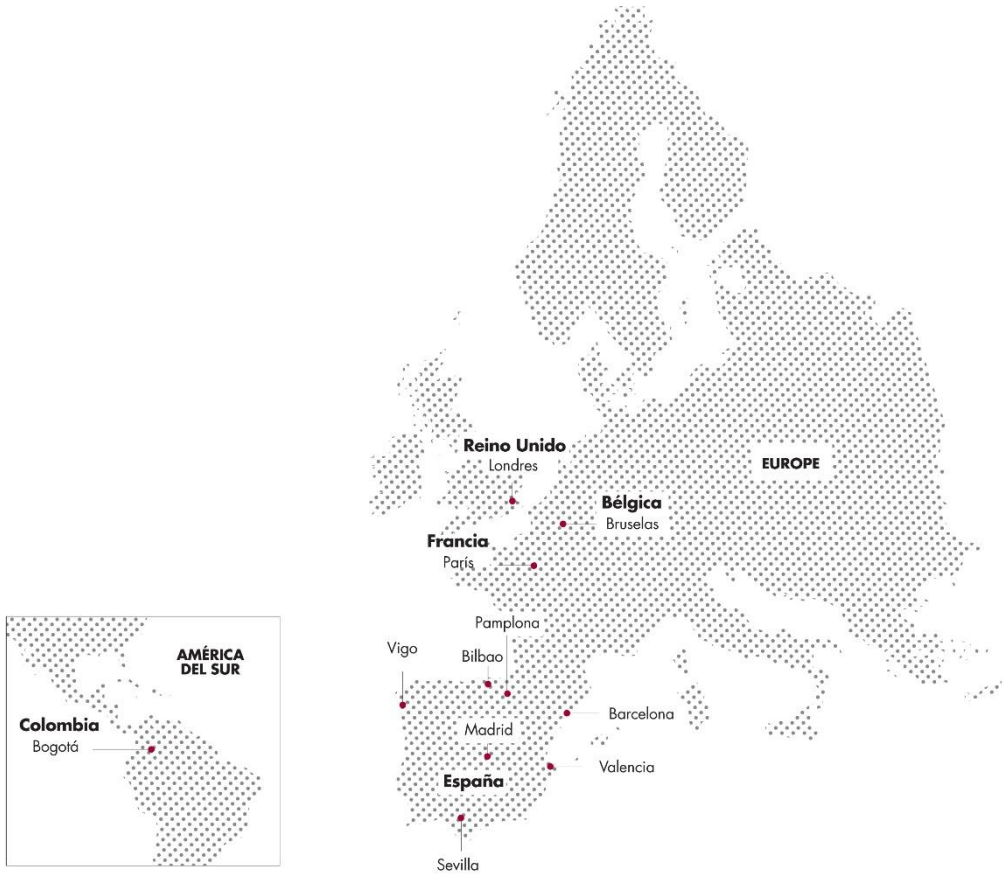
En la actualidad, ZABALA no sólo mira a Europa, sino también al otro lado del océano, donde los vínculos culturales son estrechos. Latinoamérica es otro de nuestros enclaves y destinos naturales, más con la apertura de una nueva sede en Colombia. Allí se nos abren también nuevos oportunidades proyectos que van a estar muy relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y con la Innovación Social.

**Nuestro principal objetivo para/con nuestros clientes** consiste en **convertir la innovación en el factor clave para su competitividad**, siempre a través de la estrategia.

#### ¿Cómo lo hacemos?

Gestionamos ayudas públicas, subvenciones y deducción fiscal para proyectos de empresas, organismos de investigación y administraciones públicas.

- La **innovación es un proceso que transforma los mercados y permite a distintos actores avanzar**.
- Innovar es también apostar y enfrentarse al riesgo, delegar, cooperar y destinar recursos razonables.
- En definitiva, **innovar desde la estrategia y planificando**.



## 4. ALCANCE DEL PROYECTO

*Ejercicio de desempeño (2015 y 2016), sobre qué tipo de acciones. Un párrafo, hacer referencia a qué es el informe del progreso, a qué año hace referencia toda la información contenida en el informe. Si vamos a dar información de toda ZABALA.*

Esta es la primera ocasión en que ZABALA presenta su Informe de Progreso del Pacto Mundial como parte de su compromiso con el mismo desde el año 2016. El presente informe hace referencia a los ejercicios previos, 2015 y 2016 y presenta los progresos realizados en la entidad en relación con los 10 Principios por los que vela el Pacto.

Asimismo, la información que hacemos pública abarca la actividad de ZABALA en sus áreas y servicios de especialización y en las nueve sedes propias, parte de la empresa durante este periodo (Pamplona, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Vigo, Bruselas, Londres y París). Como se indicará en nuestro perfil de entidad, en 2017 hemos abierto dos nuevas oficinas en Colombia y Bilbao, por lo que nuestro Programa de RSE está en fase de impulso en estas dos localizaciones.

## 5. METODOLOGÍA

El presente informe constituye el Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que ZABALA se unió formalmente en el año 2016 y recoge todas las acciones en materia de RSE impulsadas por la empresa durante los años 2015 y 2016. Este informe está basado en considerando dos metodologías de reporting, por grupos de interés con la que se informa sobre los 10 Principios para cada uno de ellos a propuesta por el Pacto Mundial y según la InnovaRSE. Ambas incorporan el concepto de grupos de interés el cual es clave para ZABALA a la hora de implementar 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. Siguiendo la metodología del Pacto Mundial, ZABALA teniendo en cuenta sus grupos de interés más significativos ha identificado en función a estos sus principales desafíos, sobre los cuales se ha comprometido a mejorar en su desempeño a través de la implementación de medidas y herramientas que minimicen o neutralicen por completo los riesgos que suponen y que potencie y materialice las oportunidades que conllevan.

Entre los años 2014 y 2016, ZABALA completó la metodología [InnovaRSE](#) desarrollada por el Gobierno de Navarra, realizando su diagnóstico, Plan de Acción y Memoria de Actividades. La adhesión al Pacto Mundial y el compromiso de publicar anualmente el Informe de Progreso, enmarcado en el [Global Reporting Initiative](#) suponen un paso más en el camino iniciado hace tres años.

Este primer Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso con el objetivo es ir progresando en el cumplimiento de los compromisos con cada ejercicio. Para ZABALA este informe supone una demostración importante, como para el resto de las entidades firmantes, del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



## 6. ZABALA EN CIFRAS

### GESTIÓN RESPONSABLE DEL MODELO DE NEGOCIO

ZABALA realiza una gestión responsable de su modelo de negocio que integra las tres dimensiones de la RSE: los aspectos económicos, **sociales** y **ambientales**.

#### GESTIÓN ECONÓMICA

#### COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO Y GRUPOS DE INTERÉS

#### MEDIOAMBIENTE



### 6.1 DIMENSIÓN ECONÓMICA

#### 6.1.1 DATOS MÁS DESTACADOS

- Más de 30 años de experiencia.
- 11 sedes estratégicas.
- Presencia en España, Bélgica, Reino Unido y Francia (Europa) y Colombia (Latinoamérica).
- 1.500 empresas clientes.
- Más de 2.000 expedientes presentados por año.
- Lideramos y participamos en 10 proyectos europeos propios.
- 70% de éxito en aprobación de convocatorias nacionales.
- 33% de éxito de aprobación en convocatorias europeas.
- Más de 200 proyectos liderados en H2020.
- Más de 200 millones de euros de retorno de H2020.
- Más de 500 millones de euros de retorno del VII Programa Marco.

- Más de 290 proyectos europeos liderados.
- 815 informes motivados de deducción fiscal/año.

### 6.1.2 BUEN GOBIERNO Y POLÍTICA DE INVERSIÓN CON CRITERIOS ÉTICOS

La apuesta por el buen gobierno de la empresa guía nuestra gestión, con un protocolo familiar que asegura la continuidad de la organización con sus bases y valores económicos y sociales tal y como han venido funcionando durante estos 30 años de actividad.

Asimismo, ZABALA Innovation Consulting se rige por un código de conducta que tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que rigen el comportamiento y la actuación de cada una de las personas que trabajan en ZABALA. Cada una de ellas debe aplicarlo, así como apoyar al resto del equipo para que lo haga. El código recoge las normas de integridad en casos previsibles.

Para ello, detalla una serie de premisas en cuanto a comportamiento profesional, con los grupos de interés, protección del conocimiento y la confidencialidad, así como los procedimientos en casos de supuestos conflictos de intereses.

Además de practicar un uso eficiente de los recursos, ZABALA mantiene desde 2016 una política de inversión con criterios éticos, para lo que participa en el GLOBAL FINANCIAL INCLUSION FUND de Banca Popular, un FONDO ÉTICO PARA LA INCLUSIÓN GLOBAL que tiene como objetivo primordial apoyar a emprendedores sociales en mercados desatendidos y de bajos ingresos, en países en vías de desarrollo (Asia, América Latina y África subsahariana). La iniciativa fue escogida por su capacidad para generar tanto retorno financiero como retorno social.

Con un seguimiento trimestral de la evolución de las inversiones de GLOBAL FINANCIAL INCLUSION FUND, (tanto las realizadas como las que están en curso o en fase de estudio), se mide el impacto social de cada inversión gracias a indicadores financieros y sociales.

En 2016 las inversiones tuvieron como destino la institución india Janalakshmi y dos inversiones el Banco D-Miro (Ecuador) y la institución de Sri Lanka LOMC.

### 6.1.3 LA RSE FACTOR CLAVE: ¿CÓMO INTEGRAMOS LA RSE EN NUESTRA ESTRATEGIA?

La RSE es un factor clave para nuestra organización:

- Integra la gestión interna y externa.
- Cuenta con una estrategia y unos objetivos medibles.
- Cumple con la legislación vigente.



Creemos que la RSE junto con la Innovación Social marcan la diferencia competitiva entre las empresas. ZABALA ha incorporado desde 2016 esta nueva área a su estructura con el objetivo de prestar un mejor servicio a sus clientes.

## ENCUESTA INTERNA DE CLIMA LABORAL

Durante 2016 ZABALA ha trabajado junto a una consultora externa especializada en la elaboración de encuesta interna de clima laboral buscando la mejora continua. Esto va a permitir a ZABALA disponer de información, más precisa y más personalizada, para orientar las acciones futuras en materia de gestión de personas.

Para analizar el clima laboral y la situación en materia de igualdad se ha constituido un grupo de trabajo que se encargará en colaboración con la consultora externa especializada, de preparar el cuestionario para la consulta online y posteriormente se encargará de definir la comunicación de los principales resultados a toda la plantilla.

### 6.1.4 OTRAS MEDIDAS Y ACCIONES DESTACADAS:

- La organización está certificada en base a un sistema de gestión ISO 9001 que es auditado anualmente de forma externa. Gestiona datos relativos a costes de producción, servicio y se marca objetivos al respecto.
- Elaboración de un "protocolo familiar" con objeto de velar por la continuidad de la empresa.
- Política interna para la confidencialidad de la información y elaboración de una política interna de uso de medios informáticos.
- Código de Conducta interno como síntesis de los valores y compromisos a asumir.
- Para la selección de entidades financieras se priorizan criterios de seguridad, solvencia y trato de confianza antes que la realización de prácticas socialmente responsables.

### 6.1.5 ALGUNOS INDICADORES (REVISAR)

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UD.DES.
<b>Gestión de capital</b>	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las cuentas anuales.	11.384,086 € (2016)
<b>Comunidad local</b>	Inversión socialmente responsable	Actuaciones por parte de la empresa vinculadas a inversiones socialmente responsables. Incluye donativos y patrocinios.	27.757 € (2016)

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UD.DES.
<b>Innovación</b>	Recursos destinados a la innovación	Esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.	25.000 € (2016)

## 6.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

Las políticas ambientales forman parte de nuestra línea de trabajo habitual. Apoyamos a nuestros clientes en la elaboración de proyectos que permiten la aplicación de las directivas europeas en este ámbito, así como el impulso de nuevos productos y servicios relacionados con los servicios ambientales, la eco-innovación, la economía circular, o el ahorro y la eficiencia en el uso de los recursos.

En nuestra política interna desde 2015 aplicamos un **Plan de Acción Ambiental** en todas las sedes que es revisado y mejorado anualmente, y con el que realizamos un seguimiento de nuestro consumo de recursos. Asimismo, se imparte formación adecuada en este sentido a las nuevas incorporaciones a la plantilla de la empresa.

En el año 2015 nos sumamos a la campaña “Un millón de compromisos por el Clima” impulsada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente a través de la Fundación Biodiversidad y la Fundación Ecodes, con motivo de la Cumbre del Clima de París celebrada en diciembre de 2015.

### 6.2.1 ALGUNOS INDICADORES

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UD.DES.
<b>Política y gestión ambiental</b>	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental.	Sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación.	0 sanciones (2014-2016)
<b>Gestión de energía</b>	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía.	Fuentes de energía utilizadas y seguimiento de los consumos anuales.	Sede Mutilva_ energía activa: 413126 kw / h. Sede Mutilva_gas natural: 398942 Kw/h. Sede Barcelona: consumo eléctrico: 15444 Kw/h (año 2015)

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UD.DES.
<b>Producción y gestión de residuos</b>	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados.	Residuos generados y tratamiento.	El residuo generado en mayor cantidad es el papel En 2014 se entregaron 52 Cajas a destruir Además se generaron 34 unidades de tóner (2014)

## 6.3 DIMENSIÓN SOCIAL

### 6.3.1 EL FACTOR HUMANO

Nuestro mayor activo son las personas que forman parte de la empresa. ZABALA cuenta con un equipo de más de 220 personas trabajadoras repartidas en 11 sedes. En los dos últimos años el porcentaje de personas contratadas ha crecido un 16%.

Nos enfocamos en el sector de la I+D+i y el 54% de nuestra plantilla son mujeres. La conciliación de la vida familiar es también una de nuestras premisas.

Apostamos por la gestión del talento de las personas que forman parte de la empresa y para ello impulsamos la formación continua.

Nuestra estructura interna está pensada también de forma que nuestra plantilla tenga trato directo con sus jefes de equipo y la dirección de la empresa para plantear las cuestiones que sean necesarias.

Asimismo, disponemos de un servicio externo para la prevención de riesgos laborales.

La relación con nuestros clientes también está guiada por las políticas de excelencia y los códigos de buenas prácticas profesionales, que aseguran también la confidencialidad de la información de quienes depositan su confianza en nosotros.

ZABALA mantiene un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela, mediante el que se analizan y revisan los resultados; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. Se mide la satisfacción de la clientela, y se mantienen estructurado un sistema de fidelización de la misma, cuyos resultados se revisan y se mejoran mediante la puesta en marcha de acciones. Además se realiza una encuesta de calidad anual a los clientes que permite detectar puntos de mejora.

- Más de 220 profesionales empleados.
- El 54,5% de la plantilla son mujeres.

## 6.3.2 ALGUNOS INDICADORES

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UD.DES.
<b>Formación</b>	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a.	Formación externa: 26,82 horas /pna. Formación interna: 21,3 horas/ pna. (Año 2016)
<b>Igualdad de oportunidades</b>	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional.	Total plantilla: 185 Directivos: 24 (62,5% hombres- 27,5% mujeres - 17% más 45 años). Consultores: 147 (45,5% hombres- 54,5% mujeres -4,76% más 45 años-1,36% pnas disc). Administración: 14 (0% hombres- 100% mujeres 14% pnas disc).(Año 2016)
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización.	1 AT en 2016
<b>Satisfacción de la clientela</b>	Media de satisfacción	Indicar el valor de satisfacción por parte de los clientes.	3,41 puntos sobre 4 puntos totales.
<b>Estabilidad de la plantilla</b>	Rotación media de la plantilla	Indicar la rotación media de la plantilla desglosada por grupos de edad, sexo y región, especificando el personal discapacitado.	15,46 índice de rotación de personal. (año 2016)

### 6.3.3 COMPROMISO SOCIAL

La aportación de valor a nuestro entorno es otra de las premisas que nos mueve. Para ello impulsamos diversas iniciativas que buscan el apoyo y las sinergias con otras organizaciones que cumplen una labor fundamental en la sociedad.

#### 6.3.3.1 COLABORACIONES ESTABLES

Desde hace varios años en ZABALA hemos colaborado con algunas organizaciones sociales, a través de la participación en sus patronatos y aportando nuestra experiencia en gestión con el objetivo de contribuir a su desarrollo. Asimismo, hemos colaborado con otras organizaciones y ONGs aportando financiación.

##### ■ FUNDACIÓN ILUNDÁIN HARITZ BERRI

Presencia en el Patronato

[www.fundacion-ilundain.com](http://www.fundacion-ilundain.com)

La Fundación Ilundain Haritz Berri es una organización cuya misión fundamental es la integración social y la inserción laboral de jóvenes en situación de riesgo, dificultad o conflicto social.

Para ello cuenta con un proyecto educativo propio e integral, en el ámbito social, familiar, formativo, laboral y medioambiental, enfocado a prevenir, detectar e intervenir ante situaciones de riesgo.

##### ■ FUNDACIÓN XILEMA

Presencia en el Patronato

[www.xilema.org](http://www.xilema.org)

Fundación Xilema trabaja con infancia y adolescencia, con menores en situación de desprotección, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar, personas con patología múltiple, personas con discapacidad intelectual y con familias inmersas en procesos de separación y/o divorcio.

##### ■ ACOES

[www.acoes.org](http://www.acoes.org)

ACOES es una ONG con presencia en Honduras en donde defiende el acceso a la educación, como derecho y como herramienta de transformación social para promover la solidaridad y la justicia. ZABALA, en colaboración con esta ONG, ha apadrinado a una clase de 30 niños y niñas del colegio Santa Clara, uno de los tres centros educativos que mantiene ACOES en Tegucigalpa. La plantilla de ZABALA recibió una charla informativa de los propios miembros de la ONG y periódicamente colaboran con el envío de alimentos y materiales.

## ■ HUERTAS AMIGAS

El proyecto Huertas Amigas colabora con el Banco de Alimentos con el suministro de excedentes agrícolas que en 2015 llegó a más de 230 familias en dificultades de la Cuenca de Pamplona.

### 6.3.3.2 VALORES SOLIDARIOS

En el año 2015 lanzamos por primera vez la convocatoria interna de proyectos de Acción Social. Las personas integrantes de nuestra plantilla pueden presentar proyectos sociales, culturales o deportivos impulsados por otras entidades para ser apoyados económicamente por la empresa.

Son los propios miembros de la plantilla quienes votan las propuestas. El éxito de la convocatoria y el número de propuestas recogidas cada año reflejan el compromiso de solidaridad de nuestro equipo humano

### Cuadro proyectos elegidos 2015 y 2016

#### COMPROMISO SOCIAL

2016			2015		
Organización	Cantidad aportada	Proyecto	Organización	Cantidad aportada	Proyecto
<b>Menudos Corazones</b>	3.000 €	Estimulación temprana para bebés con problemas de corazón hospitalizados en el Hospital la Paz de Madrid	<b>Fundación Atena</b>	4.000 €	Promover y fomentar el desarrollo integral de personas con discapacidad intelectual a través del arte, mejorando su calidad de vida y acompañándoles en su proyecto vital
<b>Atena</b>	2.000 €	Estimulación basal y multisensorial a través del arte	<b>Anfas</b>	3.000 €	Promover voluntariado para ayudar a las personas con discapacidad intelectual
<b>Bocalán Biak Bat</b>	2.000 €	Caricias que unen	<b>Foro Salud Mental</b>	3.000 €	Sensibilización sobre el desamparo de quienes sufren o padecen enfermedades mentales y sus familias
<b>Magale</b>	1.000 €	Acogimiento familiar de menores navarros	<b>Asociación Navarra de Autismo</b>	1.000 €	Promover el bien común de las personas con autismo, trastornos del espectro autista, Asperger, etc.
<b>Neitanaque</b>	1.000 €	Proyecto para asegurar una alimentación sana y equilibrada a los niños del albergue de menores de Chaskawasi	<b>Menudos Corazones</b>	1.000 €	Ayuda a los niños con problemas de corazón
<b>Cruz Roja</b>	1.000 €	Ecuador, un nuevo techo tras el terremoto	<b>Ahdi</b>	1.000 €	Ayudar a los niños y jóvenes que padecen déficit de atención, hiperactividad e impulsividad
<b>Fundación Universidad de Navarra</b>	1.000 €	Niños contra el Cáncer	<b>Musol</b>	1.000 €	Redes solidarias contra el desperdicio de alimentos
<b>Fundación Pan y Peces</b>	1.000 €	Pan contra el Hambre	<b>Acción Contra el Hambre</b>	1.000 €	Programa vivas emplea Programa de inclusión socio laboral para personas en riesgo de exclusión
<b>Kibera Pride</b>	1.000 €	Necesitamos comer, necesitamos tu ayuda			
<b>Foro Salud Mental</b>	1.000 €	¿Y quién no?			
<b>Cima</b>	1.000 €	Ayuda a tu memoria, dale jaque mate al Alzheimer			



### 6.3.3.3 LOS AMIGOS DEL ARTE

ZABALA también colabora con la Asociación Musical “Los Amigos del Arte” que se fundó en Pamplona en el año 1918, con la finalidad de promocionar la música en sus diferentes manifestaciones. En “Los Amigos del Arte” se ha formado mucha gente, tanto músicos como personas y aún lo siguen haciendo.

### 6.3.3.4 EL DEPORTE CONSTRUYE EQUIPO E IMPULSA LA COLABORACIÓN

#### ■ APOYO A LA FUNDACIÓN BALONCESTO ARDOI

ZABALA colabora con la Fundación Baloncesto Ardoi con el objetivo de impulsar los valores deportivos: la capacidad de trabajo en equipo y el compañerismo. Baloncesto Ardoi promueve este espíritu y cuenta con más de 25 equipos de baloncesto en diferentes categorías.

- DESAFÍO EMPRESAS ZABALA impulsa entre su plantilla la participación en esta competición deportiva entre empresas como estímulo para los hábitos de vida activos y saludables, así como fomentar las buenas relaciones. Fruto del espíritu de superación, en los últimos años hemos sido la mejor PYME clasificada en esta competición.

#### ■ CARRERA DE LA INNOVACIÓN

ZABALA colabora con esta iniciativa que tiene como finalidad el impulso al emprendimiento innovador. Esta competición deportiva da apoyo financiero a las startups innovadoras.

## 7. GRUPOS DE INTERÉS Y DESAFÍOS IDENTIFICADOS

### RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ZABALA mantiene con sus grupos de interés una relación estable y una comunicación fluida que permite incorporar cambios y mejoras en la organización.



TRABAJADORES



PROVEEDORES



CLIENTES



ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA



UNIVERSIDADES  
Y CENTROS DE  
INVESTIGACIÓN



COMUNIDAD LOCAL



MEDIOS DE  
COMUNICACIÓN



ONG Y  
ORGANIZACIONES  
SOCIALES

ZABALA como parte de su ejercicio de compromiso con los 10 Principios y siguiendo la metodología propuesta por el Pacto Mundial, ha llevado a cabo en 2016 la identificación de los desafíos más significativos en base a sus grupos de interés seleccionados. A continuación, se detallan dichos desafíos sobre los que durante los ejercicios próximos ZABALA va a incidir para mejorar en su desempeño:

#### Clientes:

- Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (cumplimiento de la LOPD).
- Código de conducta.
- Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles.
- Satisfacción del cliente.
- Acercar la RSE al consumidor final.

#### Empleados:

- Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados.
- Igualdad de Género.
- Discriminación por raza.

- Discriminación por edad.
- Discriminación por género.
- Discriminación por discapacidad.
- Salud y seguridad en el lugar de trabajo.
- Políticas de confidencialidad.

#### **Proveedores:**

- Crear relaciones estables con los proveedores.
- Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos.
- Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE. Lanzamiento de una encuesta a proveedores.

#### **Administración.**

- Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública.
- Contratos transparentes con la administración pública.

#### **Comunidad-sociedad civil**

- Invertir en las generaciones del futuro.
- Alianzas entre asociaciones y empresas.
- Uso de los recursos locales.
- Participación en proyectos que promuevan la innovación social.

#### **Medioambiente**

- Optimizar el uso de papel en la entidad.
- Participación en proyectos que promuevan la eco innovación.

## 8. CUMPLIMIENTO DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

ZABALA en su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial está en un proceso de alineamiento de sus actividades con los mismos para mejorar en su cumplimiento. A continuación, se exponen los hechos más relevantes que hasta la fecha de publicación de este informe se han dado en referencia a cada bloque de principios del Pacto Mundial.

### 8.1 DERECHOS HUMANOS

Principio 1. "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia".

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

ZABALA presenta un riesgo bajo de incumplimiento de estos principios debido al tipo de actividad que desarrolla la compañía (actividades de consultoría en gestión de la innovación) siempre de acuerdo a la legislación pertinente y debido a que las mismas se llevan a cabo en países europeos en los que existe normativa aplicable en materia de Derechos Humanos y en los que el riesgo de incumplimiento es bajo.

A pesar de ello, ZABALA cumple y fomenta el cumplimiento de estos principios de Derechos Humanos a través de diversas acciones que ha llevado a cabo en el periodo de reporting del presente proyecto:

- **Código de Conducta:** en el año 2015 ZABALA elaboró un Código de Conducta que guía el buen comportamiento profesional dentro de la empresa y con los grupos de interés, el compromiso con la sociedad, y vela por la protección del conocimiento, y los principios éticos respecto a otras entidades o personas.
- **Creación de un departamento de servicios dedicado a la Innovación Social:** desde este departamento se fomenta la participación y formulación de proyectos que aporten valor social. Esta área cuenta con profesionales con experiencia dilatada en integrar en las prácticas empresariales valores relacionados con la promoción, protección y respeto de los Derechos Humanos, el fomento de la sostenibilidad y de la innovación social. Cabe destacar, entre los proyectos realizados en esta línea, el proyecto de Consulta Previa, Gobernabilidad y Sector Privado que se encuentra en marcha desde el año 2015 junto a la Centro Regional de Apoyo al Pacto Mundial para América Latina y el Caribe en el que ZABALA participa como asesor en materia de Derechos Humanos y cuyo objetivo es el de promover el diálogo entre gobiernos, empresas y organizaciones de pueblos indígenas para favorecer la correcta implementación del proceso de consulta previa en América Latina.

- **Encuesta de clima laboral.** En 2016 ZABALA ha trabajado junto a una consultora externa especializada en la elaboración de encuesta interna de clima laboral buscando la mejora continua. Esto va a permitir a ZABALA disponer de información, más precisa y más personalizada, para orientar las acciones futuras en materia de gestión de personas.

## 8.2 NORMAS LABORALES

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

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

Principio 5. "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil".

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

ZABALA cumple con la legislación pertinente en materia laboral a través de sus políticas de Recursos Humanos y de Seguridad y Salud Laboral.

ZABALA cumple y fomenta el cumplimiento de estos principios laborales a través de diversas acciones que ha llevado a cabo en el periodo de reporting del presente proyecto:

- **Código de Conducta:** el Código de Conducta de ZABALA que guía el buen comportamiento profesional dentro de la empresa y con los grupos de interés, el compromiso con la sociedad, y vela por la protección del conocimiento, y los principios éticos respecto a otras entidades o personas, incluye bajo el compromiso con las personas empleadas la no discriminación en ninguna de sus formas.
- **Política y plan de igualdad:** ZABALA está comprometida con romper con la brecha de género existente en la sociedad actual, tanto en el entorno empresarial como fuera de él, en el que actualmente las mujeres son tratadas de forma desigual al hombre por el mero hecho de ser mujeres. La desigualdad de género es un tema que preocupa a ZABALA y que ha considerado en su desempeño de forma no formal a través de su Código de Conducta y otras acciones tales como las opciones de conciliación laboral. Para mejorar en el desafío que supone la igualdad de género, ZABALA se ha comprometido en este ejercicio a asentar las políticas y buenas prácticas en la materia para el fomento de la equidad a través de la creación de una política y un plan de igualdad que aplique a todas las personas empleadas en la compañía.

Hasta el momento la empresa cuenta con un Sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal (excedencias/reducción de jornada por responsabilidades familiares, actividades docentes/políticas/servicios sociales, posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación, reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada, flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares, bonificaciones o pagos de seguros privados durante un período de tiempo, teletrabajo).

#### ■ **Política de Salud y Seguridad Laboral.**

ZABALA cuenta con una Política de Seguridad y Salud Laboral y con objetivos y metas en el ámbito preventivo, que han sido trasladados al campo operacional. Tiene definidas las funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito. Existe un sistema establecido para el desarrollo de las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Además, existe una sistemática de revisión y mejora que se controla regularmente. Actualizamos la Evaluación Inicial y Valoración del Riesgo de forma regular a través de controles periódicos de las condiciones de trabajo, independientemente de que se produzcan cambios significativos en las mismas. El sistema se complementa con el establecimiento de indicadores relevantes que facilitan la participación en la mejora de las condiciones de trabajo, su gestión con respecto a los objetivos previstos.

- **Encuesta de clima laboral.** Durante 2016 ZABALA ha trabajado junto a una consultora externa especializada en la elaboración de encuesta interna de clima laboral buscando la mejora continua. Esto va a permitir a ZABALA disponer de información, más precisa y más personalizada, para orientar las acciones futuras en materia de gestión de personas.

Para analizar el clima laboral y la situación en materia de igualdad se ha constituido un grupo de trabajo que se encargará en colaboración con la consultora externa especializada, de preparar el cuestionario para la consulta online y posteriormente se encargará de definir la comunicación de los principales resultados a toda la plantilla.

### 8.3 MEDIOAMBIENTE

Principio 7. "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente".

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

Principio 9. "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente".

ZABALA cuenta con un Plan de Acción Ambiental que se ha ido implantando progresivamente en todas sus sedes. Este Plan contempla medidas de ahorro y eficiencia energética, movilidad sostenible, gestión de residuos etc. Las actividades de formación ambiental alcanzan a todas las personas de la empresa y están planificadas como fruto de la política ambiental del SGA y en línea con las estrategias de la empresa. Se han introducido en la formación nuevos conceptos como eco diseño o análisis de Ciclo de Vida del Producto. Además, se participa junto a la clientela y proveedores/as en otros grupos de investigación ambiental.

Por otra parte, destacamos en la promoción de proyectos propios y los de nuestros clientes, que tienen relación con los desafíos ambientales. ZABALA ha liderado estudios europeos como la Red Europea para la Inversión en Eco-Innovación, INNEON, o coordina la secretaría de la *European Technology and Innovation Platform Smart Networks for Energy Transition*. Asimismo, hemos aprobado y gestionado 35 proyectos dentro de iniciativas como el LIFE Programme de la Comisión Europea, la mayor acción europea para la financiación del medioambiente y el clima.

## 8.4 ANTICORRUPCIÓN

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

ZABALA está comprometida a alcanzar el más alto estándar en referencia a su comportamiento ético en todo lo que se relacione con su desempeño profesional empresarial. Entre nuestros objetivos figura el garantizar las mejores prácticas comerciales con nuestros clientes y proveedores, asegurando relaciones basadas en la confianza y la transparencia. Por lo que cada vez queremos mejorar nuestras políticas internas que marcan la línea de trabajo.

Nuestro firme compromiso es continuar mejorando nuestra relación con nuestros clientes en la medida en la que reflejemos este principio en todas nuestras actuaciones.

ZABALA cumple y fomenta el cumplimiento del principio anticorrupción a través de diversas acciones que ha llevado a cabo en el periodo de *reporting* del presente proyecto:

- **Código de Conducta:** el Código de Conducta de ZABALA que guía el buen comportamiento profesional dentro de la empresa y con los grupos de interés, el compromiso con la sociedad, y vela por la protección del conocimiento, y los principios éticos respecto a otras entidades o personas, incluye entre sus valores la integridad y la responsabilidad directamente relacionados con el cumplimiento de este principio e incorpora el principio de transparencia y relaciones con los clientes.



- **Política de empresarial de “no regalo”** vigente a partir del año 2016 y a través de la que todas las personas empleadas en ZABALA tienen la obligación de rechazar los posibles regalos que proveedores actuales o futuros puedan hacerles llegar.