



# Europamundo vacaciones

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016







# Índice

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

**1.** Introducción.  
Contenido del Informe  
• Destacados del 2016

**2.** Perfil de la entidad.  
Información general.

**3.** ¿Quiénes y cómo somos?

**4.** Nuestros principios y  
valores

**5.** Nuestro personal





## 6. RSE

### • Grupos de interés

EMPLEADOS  
CLIENTES  
PROVEEDORES  
ACCIONISTAS  
OTROS GRUPOS DE INTERES

### • Compromisos sociales

EQUIPO/DIVERSIDAD  
SALARIO EMOCIONAL  
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL  
FUNDACIÓN

### • Compromisos medioambientales

EFICIENCIA ENERGÉTICA. AUDITORIA ENERGÉTICA.  
SISTEMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS  
EMISIONES DE CO2.

### • Compromisos económicos

CRECIMIENTO ECONÓMICO  
INNOVACIÓN

### • Nuestras Alianzas Estratégicas

## 7. Cumpliendo con el Desarrollo Sostenible

• PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL  
• ODS

## 8. Tabla de contenidos GRI



# ***Carta de renovación***





## Carta de Renovación de Compromiso

Asistí en la embajada de Corea del Norte a la primera presentación efectuada en España por ese país como “destino turístico”. La cerrada sociedad de Corea del Norte está comenzando a buscar incrementar su desarrollo como destino turístico. Por mi parte siento alegría de que así sea, más allá de que Europamundo pueda llegar a programar ese destino o no, la alegría de sentir que este planeta sigue abriéndose a este fenómeno del siglo XXI que es el turismo.-

La apertura de Taleb Rifai, Secretario General de la OMT, ha sido especialmente inspiradora.-

Durante este año se espera que existan 1235 millones de personas cruzando fronteras!. Más del doble que hace 20 años!... Asia en 20 años ha pasado de 82 millones a 309 millones de turistas!. Los números son increíbles... y la curva de crecimiento muestra señales de que los incrementos serán aún más acusados (en términos porcentuales) en los próximos años a los existentes en los últimos 20 años!.

En ocasiones he indicado que tal vez los seres humanos no somos conscientes del inmenso cambio en la mentalidad global de la humanidad que supone este fenómeno. Se habla mucho de globalización, la asociamos a economía... pero la globalización de las mentes impulsada por Internet y por los cientos de miles de seres humanos que viajan tiene un gigantesco impacto en nuestra percepción global del planeta... y hace sumar millones de individuos en el convencimiento de la necesidad de cuidarlo, conservarlo, mimarlo, quererlo.

Comentaba Taleb Rifai que esta puede ser recordada como “la era de los viajes” (como el siglo XIX ahora es recordado como el periodo de “la revolución industrial”).

No hay nada mejor que viajar para abrir la mente, nada es mejor que conocer un país para tratar de entender sus circunstancias, su realidad, su mentalidad, su cultura, sus gentes. Viajando nos hacemos más “ciudadanos del mundo”; viajando perdemos el miedo a “los diferentes”, nos hacemos más tolerantes, valoramos más la diversidad.

En muchas de nuestras percepciones, en ese modo de ver la humanidad que creemos es “nuestra forma de ver las cosas” demasiadas veces somos rehenes de lo que nos cuenta la prensa y los medios de comunicación. ¿Qué opinamos de Corea del Norte? ¿a través de qué medios hemos formado esa opinión?... sin duda el turismo ayuda a la paz. Cuando regrese de mi viaje a Irán (igual que a muchos otros destinos) rechace la imagen que de ese país me ofrecían los medios de comunicación.-

Debemos, pacíficamente, todos juntos, buscar mejorar nuestro planeta. Debemos, cada uno con sus posibilidades, contribuir a reducir los “Déficits” de nuestro mundo... se habla de “déficit económico”... pero existen otros déficits “déficit en la igualdad” “déficit en la educación” “déficit en la sanidad” “déficits en la ética” ... pero probablemente el mayor de los déficits, el que hace el mundo más peligroso e impide más avanzar hacia un mundo mejor es el “déficit en la tolerancia, respeto y comprensión entre los pueblos”.

El turismo bien concebido debe ser y es uno de los remedios para paliar ese déficit.

Todo cambia cada día, a veces a velocidades increíbles, el mundo cambia... tenemos miedo a los cambios, pero asumimos que es necesario aceptarlos si queremos un mundo mejor...

El miedo a lo desconocido no debe frenarnos para afrontar los cambios

El objetivo no debe ser “ver los cambios”, tampoco “adaptarse al cambio”... debemos FORMAR PARTE DEL CAMBIO!

Todos, cada uno en nuestro lugar, tenemos un nivel de responsabilidad en formar parte de ese cambio.-

Me parece ilusionante llevar una empresa y sentir la necesidad de buscar abrir caminos, dar ejemplo, crear, mostrar vías a seguir... y con ello, con humildad por lo “nada que somos cada ser” formar parte de ese cambio hacia el cual debemos llevar la sociedad.

Parte de este cambio nos ha hecho que nuestra organización esté integrada en la Organización Mundial del Turismo, en la Red Española del Pacto Mundial, en la World Travel & Tourism Council, en el Grupo JTB, y que sean la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial elementos fundamentales de nuestro trabajo diario, unido a nuestros proyectos solidarios, sociales y medioambientales. Proyectos que a través de nuestra Fundación Europamundo, se han realizado 80 proyectos y ayudado a 158.000 beneficiarios directos, nuestros proyectos de compensación de emisiones de CO2 en Nicaragua y España, nuestro trabajo de convivencia, de intermediación laboral, de buenas prácticas empresariales a través del Comité de Buenas Prácticas y del Protocolo de Mediación de Conflictos, y a través del Departamento de RSE que desarrolla un trabajo de implementación y coordinación general de las políticas de sostenibilidad y responsabilidad social, bajo el paraguas de nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.

***Nuestro compromiso un año más es mostrar nuestro trabajo a través de este Informe de Progreso o Memoria de Sostenibilidad y nuestro acuerdo con el Pacto Mundial del que somos socios desde año 2014. Renovamos nuestro compromiso y animamos a todos a leer nuestra Memoria para dar a conocer nuestra organización, nuestro equipo, y todo lo que representa.***

¡Todos somos Europa Mundo!

Muchas gracias, atentamente,



**Luis García Codron**

Consejero Director General de Europa Mundo Vacaciones



# 1. *Introducción.* *Contenido del informe*

El informe de Progreso o Memoria de Sostenibilidad del 2016 comprende el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 y es la segunda edición con la inclusión de la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 CORE que ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles. Las memorias de sostenibilidad contienen información sobre las incidencias de las organizaciones, ya sea positiva o negativa, en el medio ambiente, la sociedad o la economía.

Toda la información que recoge el presente informe se ha realizado con el consenso de diferentes departamentos de Europa Mundo Vacaciones, así como de su Alta Dirección.

Su contenido y alcance recoge toda la información y actividades relacionadas con la compañía y sus grupos de interés, así como su integración en el grupo JTB, que actualmente está absorbiendo a EMV, y concluirá en junio del 2018.

Este informe trata de ser más riguroso, con una mejora continua por lo que se ha decidido incluir el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y una tabla con los indicadores GRI G4 CORE que se describen en los puntos 7 y 8 de este informe.



# DATOS DESTACADOS 2016

## EUROPAMUNDO

### 1 CLIENTES

33 PAÍSES  
5 CONTINENTES  
130.000 PASAJEROS AL AÑO

DESTINOS:  
46 PAÍSES  
5 CONTINENTES

### 2 EQUIPO HUMANO

355 PERSONAS

CONTRATO  
INDEFINIDO  
PERSONAL DE  
OFICINA

78%

MUJERES JEFES DE  
DEPARTAMENTO

57%

60%

### 3 ECONOMÍA

VENTAS NETAS: 116,295 MM €  
EBITDA: 12,8 MM €  
RECURSOS PROPIOS: 22,24 MM €

### 4 GRUPO JTB

+ 100 AÑOS  
150 EMPRESAS  
900 OFICINAS  
26.000 EMPLEADOS

### 5 PROVEEDORES

TOTAL PROVEEDORES:  
2.386

HOTELES: 1.737  
RESTAURANTES: 166  
COMPAÑÍAS DE BUSES Y TRASLADOS: 59  
EMPRESAS para VISITAS y Compañías  
de FERRYs: 319  
OTROS PROVEEDORES: 105

2011 - 2016  
80 PROYECTOS  
158.083 BENEFICIARIOS  
1,5 MM €

FUNDACIÓN

2016

BENEFICIARIOS: 47.750

260.000€

COMUNIDAD GENERAL: 19.729  
MUJERES: 8.007  
JOVENES: 410  
ANCIANOS: 2.478  
MENORES: 17.126

### SOSTENIBILIDAD

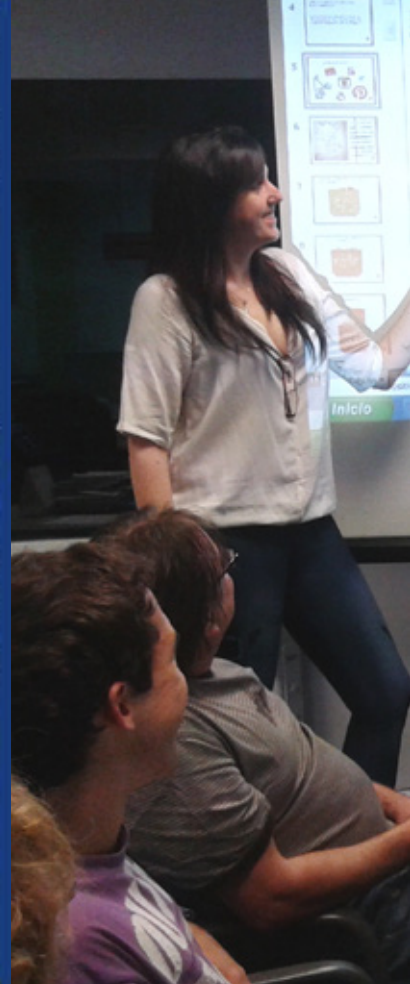
ARBOLES PLANTADOS 2016

15.251

100% LED  
RECICLADO  
1.500 KGS PAPEL  
381 UDS. TONER  
21.146 LTRS CONTENEDOR  
AMARILLO  
MÓVILES: 70 UDS

ELECTRICIDAD VERDE





# 2. *Nuestro perfil de 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](http://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**  
355

**Sector**  
Turismo

#### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Nuestra empresa está especializada en circuitos. Comercializa sus productos en 33 países, en América Latina, EE.UU., España, Portugal, India, Sureste Asiático y Oceanía. Somos la principal operadora europea de circuitos en el mercado de América Latina con más de 500 circuitos: más de 350 en Europa, 80 en Oriente Medio, Asia, África y Oceanía, 60 por la Península Ibérica y Marruecos, y más de 50 en América (EE.UU., México y Costa Rica).

Salidas garantizadas todo el año y con la característica principal de flexibilidad que le da: Paradas en Ruta, Circuitos Rotativos y Sectores a Medida.

Desde el 2014 estamos integrados en el Grupo JTB (Japan Travel Bureau), uno de los mayores grupos turísticos mundiales, y que cuenta con más de 150 empresas y más de 900 oficinas en todo el mundo.

**Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:**  
Clientes, Representantes, Agencias de Viaje Minoristas, Empleados, Proveedores, Accionistas, Comunidad, Medio Ambiente.

**Otros grupos de interés:**  
Conductores de nuestros circuitos.

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

Los servicios y las actividades que realiza Europa Mundo, así como las relaciones que derivan dicha actividad identifican que tipo de empresa es y los criterios para realizar una selección práctica de los Grupos de Interés.

#### Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España y Portugal, Europa, Latinoamérica, Norte América, África, Asia, Oceanía 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 del Informe de Progreso de Europa Mundo es su ámbito de actuación dentro del Estado Español y los países en los que opera con destinos y mercados en 5 continentes, a través del grupo JTB, y de 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?

En el año 2016 se ha tenido en cuenta la política estratégica de Europa Mundo Vacaciones y su empresa matriz JTB Corporation. Para desarrollar las políticas y acciones hemos tenido en cuenta los documentos y los indicadores de los responsables de departamento y Alta Dirección que han servido de soporte para realizar este informe de progreso.

#### ¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso ?

Nuestro Informe de Progreso se difunde a través de la Red Española del Pacto Mundial, a través de Global Compact, la OMT, la Web de Europa Mundo, de su intranet europea integrada en Travel Plaza Europe, además del uso de Redes Sociales como Facebook, y el Blog de Europa Mundo.

A nivel corporativo, se hace una difusión muy extensiva a los Grupos de Interés como son sus clientes, proveedores, accionistas, empleados y Organismos Públicos en su Convención Anual en un país europeo diferente todos los años.

También se hace extensiva a la Sociedad Civil a través de las ONGs con las que colabora su Fundación Europamundo, alrededor de 50 todos los años.

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**  
Año 2016

**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, su compensación, y su auditoría energética.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_medioambientales.aspx](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 y 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](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 Anual: reunión, con todos nuestros Clientes, Operadores Latinoamericanos y Asiáticos, 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.

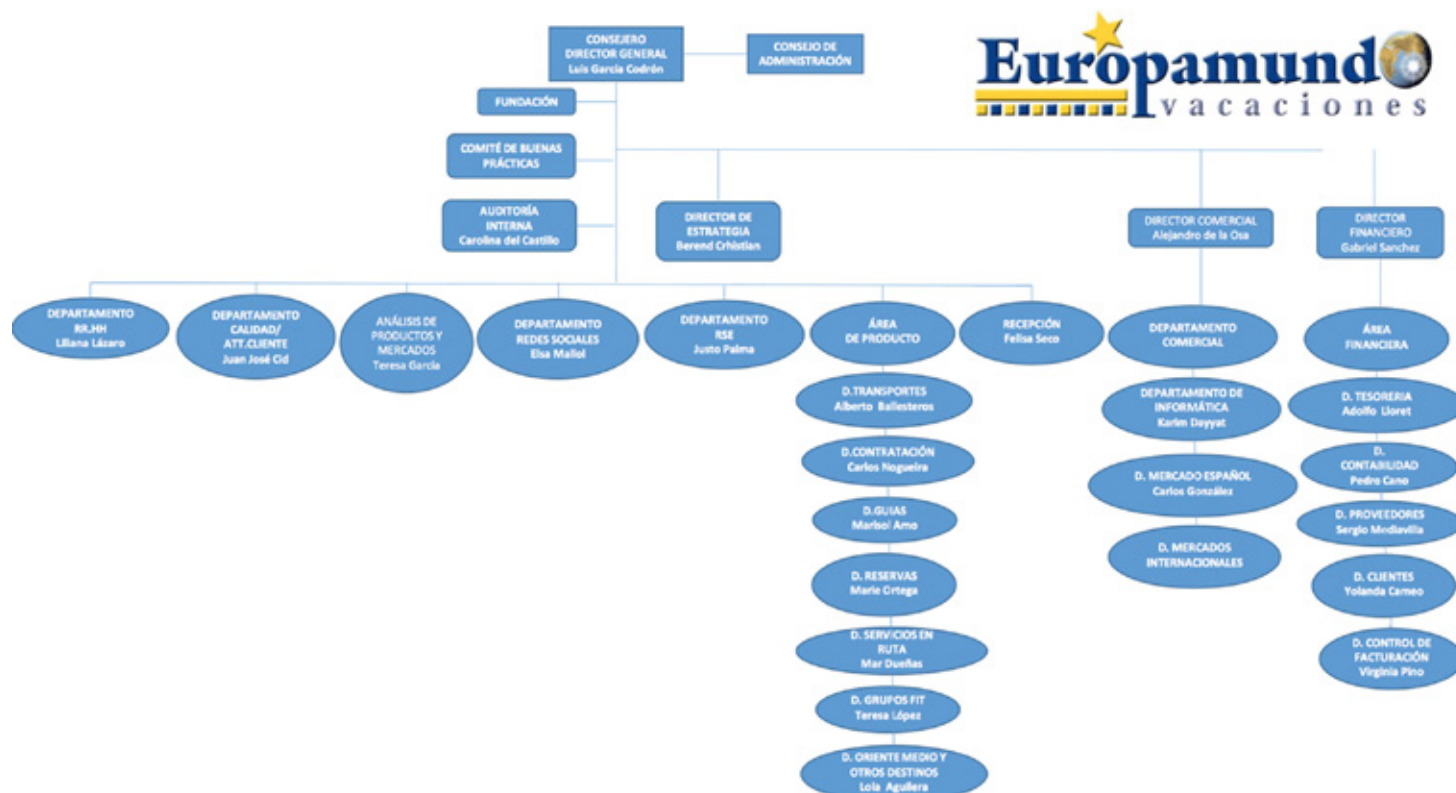
Europa Mundo Vacaciones S.L., desde el 2014 hasta el 2018 está en un proceso de integración con el Grupo JTB Corporation.

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

Las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y de gestión de Europa Mundo Vacaciones 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, si existe una descripción de lo realizado en cada uno de los indicadores en el punto 7.

### 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 y el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa durante el 2016 han continuado desarrollando la implantación de políti-



cas de RSE según su plan estratégico, y a través de la dimensión social (Fundación y Salario Emocional), la dimensión medioambiental (Sistema de Gestión Sostenible, Informe de emisiones de CO2 y su compensación, Auditoría Energética) y a través de su dimensión de gobernanza de la organización (Manual de Buenas Prácticas, Código Ético, Protocolo de Mediación de Conflictos, Código de Conducta de la Matriz JTB, Código Ético de la OMT, los 10 principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Alianzas Estratégicas).

EMV trata de afianzar dichas políticas de RSE de manera que la compañía refleje la manera cómo 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.)**

Europa Mundo tiene proyectos de colaboración con ACNUR, Agencia de la ONU para los refugiados, con la Organización Mundial del Turismo (OMT) a través de su Fundación de la cual es socia del programa ST-EP para atenuar la pobreza a través de proyectos de turismo sostenible. También durante el año 2016 ha colaborado con el Área de Responsabilidad Social y Ética de la OMT, y la Red Española del Pacto Mundial en un trabajo conjunto con otras 13 empresas de turismo españolas dando lugar al proyecto "Turismo responsable, un compromiso de todos":

<http://www.turismoyods.org/>



#### MÁS INFORMACIÓN



##### Dirección Web:

**Europa Mundo Vacaciones:** [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com)

##### Facebook Europa Mundo Vacaciones:

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

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

**You Tube:** <https://www.youtube.com/user/VideosEuropa-mundo>

**Pinterest:** <https://www.pinterest.com/europamundo>

**Twitter:** <https://twitter.com/europamundo>

**Instagram:** <https://www.instagram.com/europamundovacaciones/>

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

##### Departamento de Responsabilidad Social Corporativa:

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

##### Comité de Buenas Prácticas:

[http://www.europamundo.com/rsc\\_comite.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_comite.aspx)

##### Protocolo de Mediación de Conflictos:

[http://www.europamundo.com/rsc\\_acoso.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_acoso.aspx)

#### OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

**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)**  
**Protocolo de Mediación de Conflictos**  
**Los 10 principios del Pacto Mundial y su adhesión**

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_economicos.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)

[http://www.europamundo.com/rsc\\_acoso.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_acoso.aspx)



**Informe de emisiones de CO2 de EMV**  
**Proyectos de Compensación**  
**Sistema de Gestión Sostenible (SGS)**  
**Auditoría Energética**

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_medioambientales.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_medioambientales.aspx)











# 3. *¿QUIENES Y CÓMO SOMOS?*





Europa Mundo Vacaciones (EMV) forma parte del Grupo JTB, unos de los mayores grupos turísticos mundiales, que se fundó en Japón hace más de 100 años, actualmente cuenta con más de 150 empresas y más de 900 oficinas en todo el mundo. Aunque Europa Mundo originariamente fue una empresa inicialmente familiar su crecimiento en ventas de media en los últimos 10 años ha sido del 13,97% anual, siendo 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 33 países de los 5 continentes, de los mercados de América Latina, España, Portugal, y en el 2016 se han incorporado países como India, Tailandia, Filipinas, Malasia, Estados Unidos, Jordania y Australia.

EMV tiene 151 empleados en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú y en las principales ciudades de Europa y 204 guías, llegando a cerca de 250 en temporadas alta, con un incremento anual de empleados en los últimos 6 años de 12%, con una antigüedad media de 6,4 años, con media de edad de 39 años y 78% de empleos fijos en el personal de oficina.

Cabe destacar la política de integración laboral de las mujeres siendo su distribución jerárquica en el organigrama de empresa con un 60% de mandos medios y un 57% de empleadas en la empresa.

## NUESTRA DIVERSIDAD

### LA DIVERSIDAD EN EUROPA MUNDO VACACIONES

Cuando pensamos en la diversidad, pensamos en muchos aspectos que nos hacen diferentes en el ser humano, aunque podríamos decir que todas las personas tenemos algo muy común, nuestra humanidad, nuestro compromiso por el respeto,

Nos gustaría comenzar con una frase de nuestro Director General, **“creemos en el encuentro con “el diferente”, el descubrimiento y el respeto de sus valores”**.

Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 32 nacionalidades entre sus profesionales de los 5 continentes, entre sus rangos de edades, de 23 a 68 años, de sexos, un 57% de mujeres en su plantilla y 60% de mujeres mandos medios, de creencias religiosas, de procedencia étnica, de orientación sexual y discapacidad con un porcentaje superior al 2% del Lismi.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 16 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Francia, España, Rumania, Bulgaria, Armenia, India, Japón y Marruecos, y el resto entre los guías y desplazados, como España, Portugal, Francia, Italia, Suecia, Reino Unido, Grecia, Serbia, Croacia, Bulgaria, Albania, Lituania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela, EE.UU. y Australia, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

Nuestras y nuestros clientes con la apertura en el año 2016 al continente asiático representan 50 nacionalidades diferentes, con sus diferencias culturales, idiomáticas, de etnias, razas y creos.

Por todo ello, creemos que la diversidad es uno de nuestros pilares en la empresa que busca la igualdad de todos y todas sus integrantes, de sus grupos de interés y, *de que todas y todos nos sintamos iguales e incluidos*.

La diversidad se debe de asentar en el cimiento del respeto y Europa Mundo lo promueve a través de:

- De un marco estratégico, un **Plan de Igualdad de Oportunidades**, por ello se está desarrollando un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

Así como un plan de comunicación a los miembros de la plantilla:

- Europa Mundo busca un entorno totalmente libre de toda forma de discriminación y acoso por lo que ha creado una herramienta para facilitar a la empresa y sus profesionales la definición e implementación de un **protocolo** para prevenir y abordar el **acoso laboral** en cualquiera de sus vertientes.

La diversidad no es un obstáculo, sino que debe constituir una puesta en valor, una declaración de intenciones y un pilar.

- Nuestra empresa debe buscar y **desarrollar el talento** de todos los compañeros y compañeras de la empresa por eso se ha puesto en marcha una formación pausada como el **Plan de Polivalencia Funcional**, donde cualquier empleado puede estar formándose en otro departamento durante un periodo, Talleres Formativos específicos en la operativa de la empresa, Formación Internacional en empresas vinculadas al grupo, vacacio-

nes formativas, voluntariado internacional en algunos de nuestros proyectos de cooperación y voluntariado corporativo.

Buscar que cada uno de nosotros y nosotras desarrollemos nuestras cualidades, nuestra personalidad, ser líderes en aquello que hacemos.

- La **variedad de nuestras culturas** nos permite organizar en nuestra temporada baja, los meses de invierno talleres gastronómicos nacionales e internacionales, nuestros **Talleres Alas** donde cada uno de los integrantes de la empresa muestran sus habilidades únicas o diferentes dando formación en algo que les hace especiales.
- Nuestras y nuestros clientes, sus culturas, reciben un **trato especial**, diferenciador, y único, identificándose con los miembros de nuestra organización que les atienden, y entienden en todos sus aspectos, incluso los cotidianos.
- Anualmente también se realiza una Convención Anual: reunión con los Grupos de Interés, con Clientes y Clientas, Operadoras y Operadores de Latinoamérica y Asia, con Socios, con los profesionales de nuestra empresa, ONG, Proveedores, Organismos Públicos e Internacionales como medio para intercambiar opiniones, conocimiento personal entre todos los grupos, fortaleciendo los canales, vínculos, productos, servicios, marcando una estrategia común que nos une.
- El **valor de nuestra identidad**, de nuestra diversidad, se observa en nuestros circuitos, nuestros viajes son lugares para aprender, lugares para convivir con el anfitrión, vivir sus culturas, sus costumbres, sus tradiciones, en los proyectos de nuestra Fundación, con 185.000 beneficiarias y beneficiarios, y 104 proyectos realizados a lo largo de todo el mundo, donde tratamos de buscar la relación con él y la diferente, promoviendo la convivencia entre diferentes culturas con el fin de buscar un mundo más tolerante y diverso.
- Nuestro salario emocional. El plan de compensación de Europa Mundo Vacaciones (EMV), que denominamos “salario emocional”, son un conjunto de medidas sociales, medioambientales o cuasi económicas y voluntarias de EMV y no una obligación legal de la empresa, que se dan en un periodo determinado de tiempo. Alrededor de 40 medidas que se articulan en torno a 7 ejes de actuación: flexibilidad laboral, lugar de trabajo, balance de la vida personal-profesional, desarrollo profesional, integración y sentimiento de pertenencia, la promoción del voluntariado e inversión socialmente responsable y otros beneficios.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_sociales.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_sociales.aspx)



Si pensamos en nuestro sector, en el turismo, según palabras de nuestro Director General, “es un factor de paz al permitir conocer a seres que hablan, rezan, viven, de un modo diferente en países distantes; pero que sonríen, lloran y aman como nosotros, interactúan y al final su deseo en este mundo es tan sencillo como el nuestro: vivir, ser felices ellos y sus seres queridos. A través del encuentro con “el diferente” el descubrimiento y respeto de sus valores.

El turismo ha permitido recuperar el “orgullo por lo propio” (tradiciones, artesanía, gastronomía...) en comunidades que de algún modo habían podido sentirse marginadas y diferentes.



*Gracias al turismo han renacido regiones que podrían haber quedado abandonadas. Se han recuperado tradiciones, se han dado a conocer comunidades diferentes, se ha potenciado el valor y la riqueza que supone la diversidad”.*

Esta diversidad, **en palabras de una de nuestras compañeras de la oficina de Madrid** “no quiere decir único, sino que va ligado a pluralidad, a la variedad de opiniones, de conceptos, de ideas, de gustos.

*Diversidad es algo rápido que cambia día a día, y cada día te encuentras nuevos desafíos de la vida cotidiana que te retan a adoptar medidas, a hacer algo, variedad, diferencia. Un conjunto de muchas cosas diferentes.*

*Podemos decir que los humanos se parecen por ser diferentes, porque todos somos únicos, y entonces, todos somos diferentes.*

*Es más fácil cambiar los negocios que los sistemas sociales, pero son éstos los que en los momentos de transformación fuerte como los actuales realmente fallan. El futuro ya está entre nosotros pero no se distribuye a partes iguales pero poco a poco es una misión enriquecedora.*

*En momentos de incertidumbre la gente vuelve a sus identidades básicas y se refugia en su cultura, su religión y su familia. Es por ello que trabajar la diversidad en grupos cobra todo el sentido pues permite dar un anclaje a los empleados en momentos de cambio y, además, explorar el potencial innovador de facilitarles un entorno de trabajo en el que pueden ser ellos mismos, sin dejarse nada en casa”.*

Nuestro Código Ético nos marca el camino, la guía de nuestras acciones en sus principios fundamentales, el **Respeto**:

*EMV respeta las culturas locales, propias de cada comunidad y país en los que opera o países de origen de los pasajeros, adoptando una actitud comprometida tratando de contribuir al desarrollo socio económico de dichos lugares, y de los conocimientos de sus culturas.*

#### Y el **Dialogo y la Interculturalidad**:

*Para EMV es un principio básico el dialogo y la autenticidad sociocultural de las comunidades en las que opera y en las comunidades de origen de los pasajeros por lo que valorará muy positivamente todas aquellas vivencias, actividades y proyectos que se realicen desde la Fundación Europamundo y Europa Mundo Vacaciones para acercar el dialogo, sus culturas, sus costumbres, sus usos a todos los grupos de interés y especialmente a todo el personal de EMV, guías y colaboradores por su trato directo, con el objetivo de la creación de un mundo más tolerante, diverso y sostenible.*



<http://www.europamundo.com/files/rsc/CODIGO%20ETICO%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>

Nuestro Manual de Buenas Prácticas nos muestra la relevancia de los aspectos éticos de nuestra organización señalando actuaciones como Principios de **igualdad de oportunidades y no discriminación**:

*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.*

#### **Respeto y responsabilidad:**

*EMV velará por un entorno de trabajo agradable, partiendo siempre del respeto y confianza mutua.*

*Los trabajadores de EMV promoverán y practicarán el trato respetuoso, profesional y amable para propiciar un entorno confortable y seguro, que anime a las personas a dar lo mejor de sí mismas.*

*Cada empleado tiene una responsabilidad personal en la manera en que coopera con los demás, ya sea como responsable de un equipo o como compañero.*



<http://www.europamundo.com/files/rsc/MA-NUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>

Y en nuestra Guía del Viajero Responsable, “porque viajar es soñar” se recomiendan 30 pautas a seguir como:

- Valora a tus anfitriones y su patrimonio común.
- Sé tolerante y juicioso.
- Sé un viajero comprometido y solidario.
- Aprende del lugar.
- Simpatiza con sus gentes.



[http://www.cloud-europamundo.com/files/2016\\_11/GUIA\\_DEL\\_VIAJERO\\_RESPONSABLE\\_DE\\_EUROPA\\_MUNDO\\_VACACIONES.pdf](http://www.cloud-europamundo.com/files/2016_11/GUIA_DEL_VIAJERO_RESPONSABLE_DE_EUROPA_MUNDO_VACACIONES.pdf)









## EN EL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER, 8 DE MARZO DEL 2016 RECORDAMOS A NUESTRAS PIONERAS EN EUROPA MUNDO

Casi todas las empresas comienzan de forma parecida, una idea, una ilusión, un sueño a realizar y el empuje de una o un líder, y personas que confían en él o ella.

***Este documento es para honrar la memoria de nuestras compañeras que creyeron en un proyecto y estuvieron desde el principio en Europa Mundo, y participaron en la creación de la empresa.***

Estas 9 compañeras, **Marisol Amo, Teresa López, Yolanda Cameo, Lola Aguilera, Marie Ortega, Ana García, Teresa García, Carolina del Castillo y Mar Dueñas** comenzaron en momentos diferentes, y algunas en Mundo Joven.

Y al hablar de la trayectoria de estas compañeras, tenemos que remontarnos a tiempos llenos de ganas de comernos el mundo, la transición, "la movida madrileña", libertades, otros tiempos, tiempos bonitos e interesantes.

Sería bueno hacer un repaso a la cronología de aquellos momentos, con el inicio en Mundo Joven.

Nos tenemos que remontar al año 1984, **Marisol** con 19 años entra en Viajes Universal que al año siguiente Luis convertiría en Mundo Joven. Según recuerda su primer trabajo fue de guía en un enlace de Madrid a Niza. Desde entonces, se ha convertido en uno de los pilares de una y otra empresa.

En el año 90, en febrero, **Teresa L.** empieza a trabajar en la minorista de Mundo Joven, de cara al público en la calle Hortaleza, donde estaban también los servicios centrales, aunque contaban en aquel momento con otra agencia de viajes en Fernando el Católico, y ante la expansión alquilan varios pisos para trasladar los servicios centrales a la calle Desengaño. En el año 91 Teresa pasa a ser responsable llevando la dirección de la Agencia de Fernando el Católico, y de ahí paso al Departamento de Grupos donde tenían un Macintosh, el primer ordenador de Apple, y un ratón redondo, que desde entonces Teresa utiliza al revés.

Y en junio **Yolanda**, con 26 años comienza a trabajar en administración en la calle Desengaño, llevando la gestión de la cartera de clientes, gastos de guías y apoyo en la tesorería.

En agosto del 91 entra a formar parte de la plantilla **Lola**, con el inicio de su primer viaje como guía haciendo un París, Países Bajos y el Valle del Rhin. Comenzó a trabajar

para pagarse sus estudios de doctorado en México. Nos confiesa que nunca imaginó que encontraría su gran vocación subida en un autobús.

En mayo del 93 comienza a trabajar como colaboradora **Marie**, en el Departamento de visados (cartas turísticas, pasaportes a las Embajadas, visados) en la calle Hortaleza, 1ª planta y ya en febrero del 94 en la calle Desengaño comienza a trabajar apoyando a Luis, y escribiendo a máquina, que se le daba bien y en aquellos procesadores de texto de pantalla negra con las letras en verde. Durante un tiempo Marisol le cedió un pedacito de su despacho y lo compartió con ella, y según los guías se pasaba todo el día escuchando música con el casete, y eran las cartas que Luis dirigía a los proveedores y clientes.

En ese mismo año empiezan a trabajar como receptivos con clientes latinoamericanos, servicios individuales, traslados y la venta plaza a plaza del regular, aunque ya Teresa había comenzado anteriormente con grupos de estudiantes de Argentina y México.

En abril de 1996 se incorpora **Ana** a Mundo Joven en la calle Desengaño llevando la reserva de hoteles de París, porque hablaba bien francés, y un trabajo parecido a lo que sería hoy en día el departamento de Operaciones.

En los últimos momentos de Mundo Joven bajo la dirección de Luis en febrero de 1997 se incorpora **Teresa G.** para llevar traslados, medias pensiones e individuales, aunque ya tenía experiencia de los inicios de la empresa cuando la familia García Codron ayudaba en lo que podía a su hermano aventurero.

Con la fundación de nuestra actual empresa, Europa Mundo, en 1997 llegaron nuestras compañeras **Carolina y Mar**, una para llevar una parte administrativa, proveedores, la contabilidad y conciliaciones bancarias, junto a Luis Gutiérrez, y la otra para llevar Reservas, secretaria de Luis e Individuales, aunque Mar se estrenó como enlace en los transfer en el año 1996. Aquellos tiempos era bastante austeros, según confiesa Carolina ella ni tenía mesa y las sillas eran de hierro forjado, hasta que nuestro compañero Luisto les llevo unas mesas de camping.

Tenemos que dar la gracias a estas 9 compañeras por su valor, su ganas, su empeño, su buen hacer, su ilusión en poder crear una empresa como la de hoy, de la que todos nosotros nos sentimos orgullosos.

Gracias a todas vosotras.

Después de ellas, fueron incorporándose nuevas compañeras, hasta un total de más de 100 en las oficinas de García de Paredes, un 65% de la plantilla.









# ***4. Nuestros Principios y Valores***





## NUESTROS PRINCIPIOS

Los principios declarados en la compañía son:

- a) Todos somos Europamundo, y por tanto, cada uno de nosotros somos el principal activo de la empresa.
- b) Hacemos nuestro trabajo con eficacia, responsabilidad y rapidez, adaptándonos a los cambios.
- c) Buscamos la satisfacción personal y la de nuestros clientes.
- d) Nuestro comportamiento y nuestra imagen deben ser un reflejo de la seriedad y profesionalidad del equipo humano que formamos.

Y los reflejados en nuestro código ético:

<http://www.europamundo.com/files/rsc/CODIGO%20ETICO%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>



Y nuestro Manual de Buenas Prácticas:

<http://www.europamundo.com/files/rsc/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIO.pdf>



### Respeto.

EMV respeta las culturas locales, propias de cada comunidad y país en los que opera o países de origen de los pasajeros, adoptando una actitud comprometida tratando de contribuir al desarrollo socio económico de dichos lugares, y de los conocimientos de sus culturas.

EMV toma como valor fundamental el respeto a las personas y su dignidad suscribiendo en su totalidad las declaraciones y convenios que se describen en los criterios de actuación punto a).

EMV se compromete a la sostenibilidad conservando el medio ambiente adoptando procedimientos para reducir el impacto medio ambiental de sus actividades.

### Transparencia.

La transparencia es un principio fundamental para los clientes, accionistas, proveedores y en general ante la sociedad, generando un clima de confianza en la actividad empresarial de EMV.

EMV asume el compromiso de dar a sus clientes la información completa y precisa para realizar sus actividades, poner a disposición de los accionistas la información financiera y corporativa relevante, y realizar la contratación de los proveedores en un marco de libre competencia.

### Profesionalidad.

La excelencia constituye uno de los valores fundamentales para EMV situando la satisfacción de los clientes, proveedores y empleados en el centro de nuestra actuación profesional.

La actuación de EMV con los grupos de interés en general y en particular con los trabajadores y trabajadoras es de honestidad y responsabilidad profesional, creando valor para el entorno donde opera, y sus clientes.

EMV valora la capacidad y contribución de cada uno de los trabajadores y trabajadoras y los valores, y principios que los motivan.

### Confidencialidad.

EMV tiene la obligación de proteger la información personal y privada de cada uno de los grupos de interés, con especial relevancia en clientes, empleados, accionistas y proveedores.

La información de carácter personal solicitada debe ser adecuada y pertinente para la finalidad requerida.

Se debe salvaguardar la información recibida y sólo hacer uso de ella para la finalidad para la que fue transmitida, respetando los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia y las normas internas sobre el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

### Responsabilidad Social.

En el desarrollo de nuestra actividad tenemos que tener en cuenta no solo el beneficio económico, sino el social y medio ambiental.

EMV a través de su Fundación es socia del programa STEP de la Organización Mundial del Turismo adquiriendo el compromiso de financiar proyectos para atenuar la pobreza a través del turismo sostenible y responsable, promoviendo el dialogo y la interculturalidad.

### Dialogo e interculturalidad.

Para EMV es un principio básico el dialogo y la autenticidad sociocultural de las comunidades en las que opera y en las comunidades de origen de los pasajeros, por lo que valorará muy positivamente todas aquellas vivencias, actividades y proyectos que se realicen desde la Fundación Europamundo y Europa Mundo Vacaciones para acercar el dialogo, sus culturas, sus costumbres, sus usos a todos los grupos de interés y especialmente a todo el personal de EMV, guías y colaboradores por su trato directo, con el objetivo de la creación de un mundo más tolerante, diverso y sostenible.



## NUESTROS VALORES

Queremos compartir contigo los valores que están siempre presentes en Europamundo:

**Orientación al cliente.** Satisfacemos las necesidades del cliente, de manera que se cumplan sus expectativas, demostrando pasión por mejorar el servicio y compromiso con la mejora continua.

**Responsabilidad.** Somos el mayor operador de circuitos en el mercado de América Latina, lo cual nos genera una gran responsabilidad. Además, la Dirección de la empresa tiene la responsabilidad de dirigir a sus equipos de trabajo implicándoles en el proyecto de Europamundo y transmitir los valores de empresa.

**Creatividad.** Europamundo tiene una gran capacidad de identificar, desarrollar y aplicar enfoques innovadores para las situaciones y problemáticas del día a día en su ámbito de responsabilidad ante sus clientes y trabajadores.

**Compromiso.** En Europamundo el entusiasmo es el que nos mueve a dar lo mejor de nosotros a los demás, para cumplir los sueños de nuestros trabajadores y clientes haciéndoles protagonistas del reto empresarial de la Organización. Implica: escuchar, compartir, ayudar a los demás, colaborar activamente y adquirir el máximo nivel de compromiso para contribuir eficazmente a los objetivos y resultados de la Organización.

**Flexibilidad.** Asumimos nuevos procesos, situaciones, tendencias o recursos con sentido práctico y positivo. Nuestra habilidad para adaptarnos en distintas situaciones y con distintas personas y culturas hace que nos enriquezcamos personal y profesionalmente.

**Escuchar.** Hay que resaltar nuestra disposición y capacidad para recibir y entender cualquier información que nos transmiten nuestros grupos de interés, nuestros trabajadores, clientes, repre-

sentantes y agencias de viaje. Europamundo crea “comunidad”, nos gusta escucharles. Por este motivo, creamos las herramientas tecnológicas necesarias para acercarnos a sus necesidades.

## NUESTROS OBJETIVOS

La filosofía de EMV, su objetivo, es la necesidad de trabajar en equipo, la suma de todos, y la importancia que tiene cada trabajador individualmente, de escuchar sus sugerencias, de recibir sus ideas, de discutir sus puntos de vista. Existe una clara necesidad de trabajar con nuestros grupos de interés, distribuidores, proveedores, agentes de viajes, empleados. Es fundamental establecer lazos de unión con los viajeros para poder compartir sus impresiones, sus fotografías, sus experiencias de viajes a través de sus e-mails, nuestro blog y las redes sociales.

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.

En este momento los equipos de trabajo de EMV, están conformados por distintas generaciones, y el verdadero reto es mantenerlos a todos comprometidos y motivados.

Las generaciones valoran las cosas de forma diferente. Cada vez hay menos incentivos universales y más basados, no solo en la generación, sino también en el perfil del empleado.

Por eso en EMV consideramos que la vía para lograrlo es tomando en cuenta sus necesidades, sus realidades, ya sean personales o profesionales a través de lo que denominamos salario emocional.

## SALARIO EMOCIONAL.

Nuestro plan de compensación emocional:

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_sociales.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_sociales.aspx)



## LA GRAN FAMILIA DE EUROPA MUNDO VACACIONES: Salario emocional

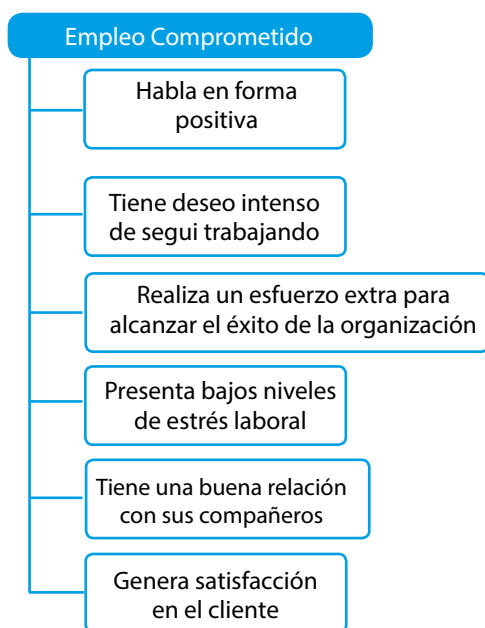
### 1. DESCRIPCIÓN.

Queremos dar a conocer todas las medidas sociales, económicas y medioambientales que Europa Mundo Vacaciones da gratuitamente a sus empleados sean de oficina, coordinadores o guías, las cuales son un extra y no una obligación legal de la empresa, lo que denominamos **el salario emocional**, con una descripción lo más exhaustiva posible y con datos estadísticos contrastables.

### 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

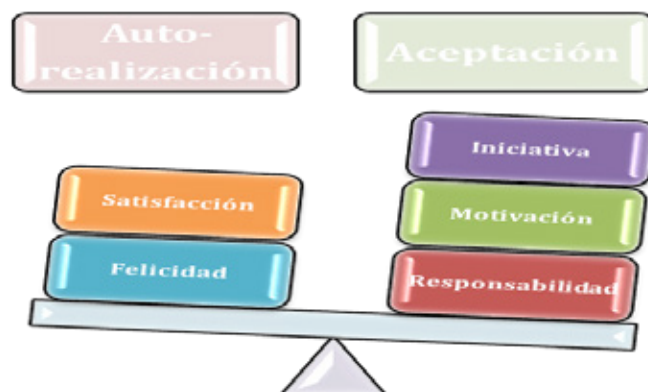
La filosofía de EMV, su objetivo, es la necesidad de trabajar en equipo, la suma de todos, y la importancia que tiene cada trabajador individualmente, de escuchar sus sugerencias, de recibir sus ideas, de discutir sus puntos de vista. Existe una clara necesidad de trabajar con nuestros grupos de interés, distribuidores, proveedores, agentes de viajes, empleados. Es fundamental establecer lazos de unión con los viajeros para poder compartir sus impresiones, sus fotografías, sus experiencias de viajes a través de sus e-mails, nuestro blog y las redes sociales.

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.



En este momento los equipos de trabajo de EMV, están conformados por distintas generaciones, y el verdadero reto es mantenerlos a todos comprometidos y motivados.

Las generaciones valoran las cosas de forma diferente. Cada vez hay menos incentivos universales y más basados, no solo en la generación, sino también en el perfil del empleado.



Por eso, en EMV consideramos que la vía para lograrlo es tomando en cuenta sus necesidades, sus realidades, ya sean personales o profesionales a través de lo que denominamos salario emocional.

**El salario emocional** es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter NO salarial, y cuya función es conciliar, aceptar los diversos valores, adecuar procesos a las diferentes generaciones y aprovechar la ventaja de la diversidad.

Salario emocional son las ganancias intangibles y no monetarias que percibe un trabajador por parte de su organización por el simple hecho de estar en la empresa. Estas compensaciones, si bien no llegan directamente al bolsillo, se abonan en la cuenta emocional del trabajador.

Cuanto más enriquecedor es el entorno laboral, mayor compromiso de los empleados con la empresa, dando lugar a que se multiplique por cuatro el compromiso de los empleados, mejorando la productividad y la convivencia diaria, y un ambiente y clima laboral positivo.

### 3. BENEFICIARIOS.

Los beneficiarios directos son los empleados de EMV ya sean empleados de la oficina, coordinadores en las principales ciudades europeas o guías de los circuitos.

El nº de beneficiarios directos:

- 151 empleados de oficina
- 204 guías
- 7 Coordinadores en las principales ciudades.
- Beneficiarios indirectos: (más de 350 familias)

Y en consecuencia toda la empresa Europa Mundo Vacaciones.

### 4. PLAN DE COMPENSACIÓN EMOCIONAL.

El plan de compensación emocional se articula en torno a 7 ejes de actuación: flexibilidad laboral, lugar de trabajo, balance de la vida personal-profesional, desarrollo profesional, integración y sentimiento de pertenencia, la promoción del voluntariado e inversión socialmente responsable y otros beneficios.

*El plan de compensación de Europa Mundo Vacaciones (EMV), que denominamos "salario emocional", son un conjunto de medidas sociales, medioambientales o cuasi económicas y voluntarias*



de EMV y no una obligación legal de la empresa, que se dan en un periodo determinado de tiempo y que se describen a continuación, y que podrían cambiar según las necesidades de la empresa ampliándolas o reduciéndolas.

#### A) FLEXIBILIDAD DE TIEMPO.

El balance entre lo laboral y lo personal es cada vez más demandado por los profesionales hoy en día. Un trabajo que permita balancear la vida laboral y familiar y pasar más tiempo con los más allegados y dedicar tiempo a proyectos personales.

- Flexibilidad en horario de entrada, salida y a lo largo de la jornada.
- Salida a las 4 p.m. los viernes para toda el Área Administrativa-Financiera.
- Trabajo on-line en casa, en determinados departamentos.
- Jornada reducida por maternidad.
- Reposición de tiempo por horas extras: disfrute del trabajador de hasta 5 días al año, en compensación del tiempo extra.

#### B) LUGAR DE TRABAJO.

La empresa facilita los medios para la comodidad de los trabajadores en los puestos de trabajo, así como en los tiempos de descanso, dentro de la jornada laboral, ya que permite la utilización de las instalaciones para dicha comodidad.

- Espacios de relajación, sala de descanso y ocio.
- 2 Salas de formación y encuentros sociales.
- Biblioteca de Fundación y de Europamundo Vacaciones.
- Cocina-comedor con electrodomésticos como frigoríficos, microondas, vajilla.
- Máquinas dispensadoras de comida, café de comercio justo, té y refrigerios.
- Parking de bicicletas.
- Espacio para Clases de Yoga.
- Material ergonómico en los puestos de trabajo: sillas, almohadilla para la muñeca, plataforma para la pantalla del ordenador, reposapiés.

#### C) BALANCE VIDA / TRABAJO.

- Permisos de acompañamiento y médico privado: 14 permisos de hasta 4 horas para acompañamiento a familiares o uso del médico privado.
- Licencias de maternidad y paternidad.
- Licencias y permisos retribuidos: días por cambio de domicilio, exámenes por título profesional, trámite de DNI y pasaporte, etc.
- 4 horas a coste de la empresa en las visitas al médico público.

#### D) DESARROLLO PROFESIONAL.

- Programas de formación: Ofimática (Excel, Word, Access, Powerpoint), Finanzas (Contabilidad, IVA, IRPF), Habilidades (Gestión del tiempo y estrés, trabajo en equipo), Idiomas (portugués, inglés).
- Programas de aprendizaje en el puesto de trabajo: Programa de polivalencia en el que todos los trabajadores, oficina y guías, pueden conocer todos los departamentos de la empresa.
- Programas de trabajo temporal en alguna de las empresas de JTB repartidas por todo el mundo.
- Cursos de formación de larga duración: Los empleados que quieran realizar cursos de larga duración la empresa les ayuda a flexibilizar sus horarios.
- Programa de movilidad interna: Oportunidad de cambiar de puesto de trabajo y departamento anualmente, antes del comienzo de la temporada alta.
- Oportunidad de presentar candidaturas en los nuevos puestos.
- Proyectos de nueva creación. El empleado puede proponer a la empresa la creación de un nuevo departamento o área profesional porque surgen nuevas necesidades operativas en la empresa.
- Viaje gratis de prospección, formación y revisión de itinerarios de hasta 15 días para el empleado y una reducción del 50% del acompañante. En viajes no propios a precios de coste.
- Talleres prácticos de primeros auxilios y emergencias.
- Programas de gestión del estrés.

## + SALARIO EMOCIONAL

### ■ BENEFICIOS

FLEXIBILIDAD DE TIEMPO	LUGAR DE TRABAJO	BALANCE VIDA/TRABAJO	DESARROLLO PROFESIONAL	INTEGRACIÓN SENTIMIENTO DE PERTENENCIA	PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y RSC	OTROS BENEFICIOS
Flexibilidad en horarios	Sala de descanso	Permisos de acompañamiento	Programa de formación	Convención y Post-tour	Fundación Europamundo	Regalo por Cumpleaños
Teletrabajo en algunos puestos	Máquinas Dispensadoras	Licencia maternidad/paternidad	Plan de polivalencia	Manual del Empleado	Manual de Buenas Prácticas	Regalo por nacimiento de hijo/a, y boda
Jornada Reducida	Área para Realizar Yoga	Permisos médicos privados	Programa movilidad interna	Europamagazine	Código Ético	Cesta y lotería de Navidad
Jornada Intensiva los viernes en puestos administrativos	Equipo y material ergonómico	Reposición de tiempo por horas extras	Presentación de candidaturas a nuevos puestos o proyectos	Reunión Anual y de Bienvenida	Voluntariado Corporativo	Descuento en Seguro médico
	2 Cocina-Comedor	Justificación de Médico hasta 4 horas.	Viajes de empresa	Reuniones periódicas informando de la evolución de la empresa	Charlas y experiencias sociales y medioambientales	Anticipo de nómina y préstamos
	Biblioteca de la Fundación		Talleres prácticos	Reconocimiento De antigüedad		Transformación de Contratos a Indefinidos cada 2 años
				Día del abrazo		Continuidad de personal en temporada baja

**E) INTEGRACIÓN Y SENTIMIENTO DE PERTENENCIA.**

Es muy enriquecedor para la empresa tener un entorno laboral entre los empleados que sea plácido, relajado, motivado y que la relación entre los compañeros sea positiva. Es por eso que en la empresa junto con Fundación se desarrollan las siguientes actividades:

- *Día del abrazo.*
- *Encuentros fin de semana.*
- *En navidades se hacen concursos de tartas y cócteles.*

Reconocer el trabajo realizado aumenta el sentimiento de pertenencia y la satisfacción personal.

Reconocer durante alguna reunión de trabajo o evento corporativo cuando alguien ha hecho un buen trabajo, puede ser excelente incentivo no sólo para que el departamento o persona en cuestión continúe esforzándose diariamente, sino también para elevar la competitividad y con ello el desempeño de todas las personas que colaboran en la organización.

- *Convención.* Reunión profesional y de ocio anual de clientes, operadores latinoamericanos y asiáticos con sus familias, Europa Mundo y sus empleados. Donde parte del equipo de la empresa, expone su trabajo e integra a los tour-operadores en la empresa.
- *Postour.* Viaje de prospección de nuevos circuitos de los operadores latinoamericanos con sus familias y empleados de EMV.
- *Famtrip:* Oportunidad a los empleados de EMV en participar en viajes de aprendizaje y conocimiento de lugares y culturas.
- *Reunión anual* del Director General para la presentación de la empresa a todos los nuevos empleados que se integran en la plantilla de EMV.
- *Reunión periódica de presentación de resultados,* ventas y perspectivas a futuro del Director General con toda la plantilla de EMV.
- *Europamagazine:* boletín semestral donde participan voluntariamente personal de oficina, guías y tour-operadores.
- *Manual del empleado de EMV.*
- *Reconocimiento de Antigüedad:* tarjeta de felicitación, días adicionales de vacaciones e importe económico según el programa de antigüedad de JTB.
- *Oportunidad de crear grupos de trabajo* para diversas materias no dirigido solo por ejecutivos o mandos medios, sino también por empleados.
- *Jornadas profesionales con algunos grupos de interés,* como empleados y Conductores para dar a conocer la estructura operativa de EMV y su particular visión de su trabajo diario.

**F) PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO E INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.**

- *EMV como empresa Socialmente Responsable crea una Fundación* para implicarse en el desarrollo de proyectos sociales, medioambientales y de Turismo Responsable con ONG's y la Organización Mundial del Turismo, posibilitando:
  - o Participación en la Comisión de Valoración de la Fundación integrada totalmente por empleados de EMV que gestiona el día a día de la Fundación.
  - o Visitas a proyectos de las ONG's a quienes financiamos.
- EMV siguiendo con la Política de Responsabilidad Social Corporativa ha tutelado *la creación de un Manual de Buenas*

*Prácticas, un Código Ético* con la adhesión de todos los empleados, y la creación de un Comité de Supervisión, permitiendo a todos los trabajadores:

- o Participación en dicho Comité de Buenas Prácticas y Código Ético. Participación en la redacción del Manual de Buenas Prácticas y Código Ético que ha sido consensuado por todos los empleados de EMV.
- *Voluntariado corporativo,* voluntariado de empleados en diversas actividades como:
  - o Participación en ayuda a las personas sin hogar.
  - o Recogida de alimentos no perecederos en Navidades.
  - o Recogida de juguetes para niños sin recursos.
  - o Visita a un centro de protección animal.
- *Semana de la Sensibilización Social y Medioambiental.*
- *Torneos interempresas y carreras solidarias.*
- *Charlas de ONG's contando sus experiencias, vivencias y proyectos.*
- *Conferencias-debate* con la participación de los empleados sobre temas sociales o temas de actualidad o de la vida cotidiana.
- *Programas de sensibilización social y medioambiental:* Mediante talleres formativos se aprende a conocer que es el Consumo Responsable y el reciclado, a conocer el efecto de las emisiones de CO2 y cómo reducirlas. También se realizan charlas sociales para conocer la realidad de otros lugares y gentes a través de los proyectos que la Fundación Europamundo financia.

**G) OTROS BENEFICIOS.**

- *En las bajas por enfermedad, los 3 primeros días, la empresa asume el 100% del coste.*
- *Pago diferido de viajes y/o transporte (aéreos, tren, etc.) de familiares en nómina del trabajador.*
- *Tarjeta de felicitación y tarjeta regalo* en el día del cumpleaños del empleado.
- *Regalo por nacimiento y boda.*
- Todos los años en el mes de diciembre la empresa regala *lotería de navidad, una cesta de navidad y un sorteo de regalos* para todos los empleados de la oficina de Madrid, incluyendo regalos solidarios comprados a ONG's.
- *Descuento en el pago del seguro médico privado.*
- *Anticipos de nómina y préstamos.*
- *Bonus anual en función de los beneficios de la empresa.*
- *Estabilidad en el trabajo.* Revisión de los contratos indefinidos antes de lo exigido por ley, y no reducción del empleo, de algunos puestos de trabajo, en baja temporada.



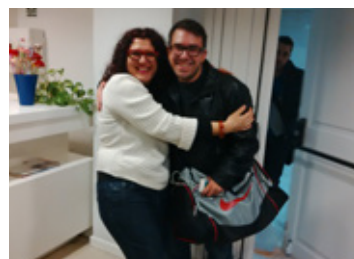






# 5. *Nuestro Personal*





Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 32 nacionalidades entre sus profesionales de los 5 continentes, entre sus rangos de edades, de 23 a 68 años, de sexos, un 57% de mujeres en su plantilla y 60% de mujeres mandos medios, de creencias religiosas, de procedencia étnica, de orientación sexual y discapacidad con un porcentaje superior al 2% del Lismi.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 16 diferentes nacionalidades en la oficina como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Francia, España, Rumania, Bulgaria, Armenia, India, Japón y Marruecos, y el resto entre los guías y desplazados, como España, Portugal, Francia, Italia, Suecia, Reino Unido, Grecia, Serbia, Croacia, Bulgaria, Albania, Lituania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela, EE.UU. y Australia, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

EMV tiene 151 empleados en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú y en las principales ciudades de Europa y 204 guías, llegando a cerca de 250 en temporada alta, con un incremento anual de empleados en los últimos 6 años de 12%, con una antigüedad media de 6,4 años, con media de edad de 39 años y 78% de empleos fijos en el personal de oficina.





# 6. **RSE** **Europamund**

**Responsabilidad Social Empresarial RSE**









## Grupos de Interés

**CLIENTES**  
**EMPLEADOS**  
**PROVEEDORES**  
**ACCIONISTAS**  
**OTROS GRUPOS DE INTERÉS**

### CLIENTES

En Europa Mundo se entiende como Clientes a los pasajeros o viajeros de nuestros circuitos, que denominaremos clientes, a nuestros representantes en Latinoamérica y Asia, nuestros Operadores, y a nuestra red, fundamentalmente en España de Agencias de Viajes Minoristas.

#### 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 mediante 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 de un 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 y más de 500 circuitos, más de 350 en Europa, 80 en Oriente Medio, Asia, África y Oceanía, 60 por la Península Ibérica y Marruecos, y más de 50 en América (EE.UU., Canadá, México y Costa Rica).

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

Para facilitar la accesibilidad económica de viajar a las familias, EMV ofrece descuentos para niños poco frecuentes en el mercado que oscilan entre el 80% y el 10% hasta los 15 años, incluso en familias monoparentales compartiendo una habitación doble. También facilita el viaje a pasajeros individuales con la modalidad opcional "doble a compartir", evitando por un coste simbólico que deban pagar un considerable suplemento por habitación individual. Además, EMV garantiza siempre las salidas de sus circuitos, conscientes de que un viajero puede tener que asegurar su viaje con mucho tiempo de antelación invirtiendo en un pasaje de avión que en ocasiones no es reembolsable.

En cuanto a la accesibilidad personal de los pasajeros a nuestros circuitos es necesario que 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 EMV un informe médico.



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

#### 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 autocrítica 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 11 personas, dedicando un alto nivel de recursos no demasiado frecuente en el sector.

Europa Mundo tiene previsto para el próximo año, el 2017, realizar encuestas de satisfacción a mitad del viaje de forma aleatoria a dos clientes a través de e-mail o whatsapp, con una contestación gráfica de emoticones muy sonrientes, sonrientes, indiferentes, enfadados o muy enfadados. En esto dos últimos casos aleatoriamente se vuelve a hacer la encuesta a otros dos pasajeros para confirmar su malestar.

#### 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 socio del Programa ST-EP y miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), del World Travel & Tourism Council (WTTC), a través de nuestro Manual de Buenas Prácticas, Código Ético, Protocolo de Acoso Laboral 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), así como nuestra Auditoría Energética, y durante el año 2017 desarrollaremos el Plan de Igualdad.

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

### 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.

### 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.

### Formación para clientes.

Nuestra excelencia, nuestra voluntad de mejora continua nos motiva a apoyar y formar continuamente a nuestros clientes touroperadores y agentes de viajes. Anualmente, durante los meses desde 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 estamos aplicando.

En la formación para nuestros clientes utilizamos nuestras redes sociales como Facebook, twitter, nuestro blog, nuestro canal EMV TV. A través de estos canales fomentamos la participación recíproca, invitando a nuestros viajeros a que aporten sus ideas para la mejora de nuestros circuitos desde su propia perspectiva basada en su experiencia que puede resultar útil no solo a EMV sino a futuros viajeros.

También realizamos formación para nuestros Representantes y Agencias de Viajes en español e inglés, y a través de Facebook se realizan entrevistas a guías, a trabajadores de la oficina, a directivos, y representantes con material formativo sobre nuestros circuitos.

Desde nuestra plataforma on-line el cliente puede acceder a "Mi Viaje", una página web creada y personalizada para cada uno de nuestros clientes una vez confirmado el viaje con nosotros. Esta página web ofrece TODA la información necesaria para que los clientes finales accedan a EMV y vean y sientan las expectativas correctas sobre el producto adquirido. De esta forma el cliente adquiere parte de la filosofía de EMV comenzando a conocerlos.

### 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.

### 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](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 propiciadas 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:

- Financiar o promover proyectos de acción social de otras entidades.
- Financiar o promover proyectos de cooperación internacional desarrollados por otras entidades.
- 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.
- Promover actividades y programas dirigidos a fomentar la integración de los colectivos en riesgo o en situación de exclusión social.
- Promover y fomentar la convivencia a través de actividades, programas, proyectos entre las diferentes culturas para crear un mundo más diverso y tolerante.
- Elaborar estudios y publicaciones.
- Participar en redes y en actividades de otras entidades que compartan objetivos de la Fundación.
- 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 – 2016 ha realizado 80 proyectos y el número de beneficiarios totales a los que hemos apoyado ha sido de 158.083.

El ámbito geográfico de la actividad de la Fundación 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.

## EMPLEADOS

### 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](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)



La nueva política de RSE de EMV realiza encuestas de satisfacción y de clima laboral entre los empleados, que con posterioridad, por transparencia se dan a conocer a través de un informe cualitativo y cuantitativo, anónimo y confidencial.

A lo largo del 2016 se ha puesto en funcionamiento un Protocolo de Mediación de Conflictos que es supervisado por un Grupo de Trabajo como garante de buenas prácticas, organismo consultivo e instructor interno para la tramitación de denuncias, siendo totalmente neutral, imparcial y guardando absolutamente la confidencialidad.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_acoso.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_acoso.aspx)



### 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.





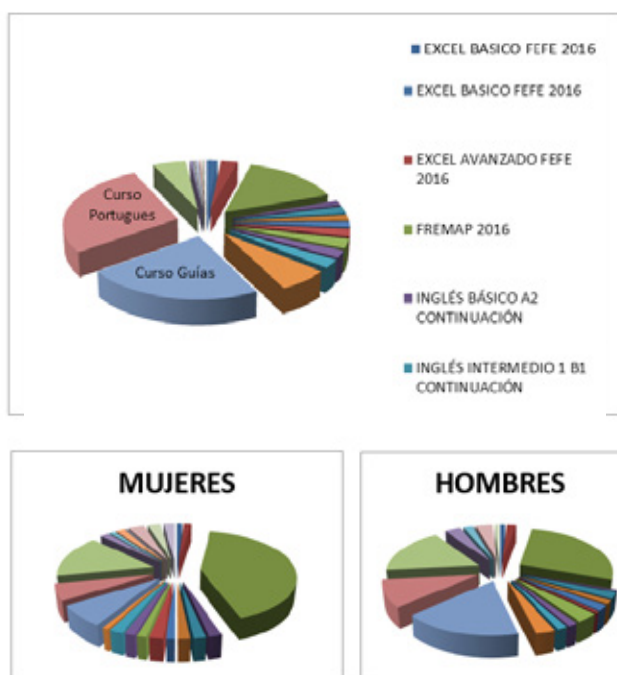
Como empleados de EMV podrán participar de forma activa en la formación que la empresa ofrece anualmente a través de cursos, talleres, etc., comprometiéndose al aprovechamiento del mismo.

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 2016 se han realizado 8.448 hrs., un incremento de 15% con respecto al 2015, y 22 cursos con un total de 684 empleados, que representa que cada empleado hizo 2 cursos de formación, siendo la participación de las mujeres del 69%.

Cursos 2016	MUJERES	HOMBRES	HORAS
EXCEL BASICO FEFE 2016	5	2	140
EXCEL AVANZADO FEFE 2016	7	4	220
FREMAP 2016	200	58	1290
INGLÉS BÁSICO A2 CONTINUACIÓN	9	1	130
INGLÉS INTERMEDIO 1 B1 CONTINUACIÓN	8	5	169
INGLÉS INTERMEDIO 2 B1 CONTINUACIÓN	8	3	143
INGLÉS INTERMEDIO AVANZADO B2 CONTINUACIÓN	6	4	130
INGLÉS BÁSICO A2	9	1	180
INGLÉS INTERMEDIO 1 B1	6	7	234
INGLÉS INTERMEDIO 2 B1	7	3	180
INGLÉS INTERMEDIO AVANZADO B2	9	3	216
E-LEARNING JTB 2016	4	6	550
CURSOS GUÍAS	35	36	1917
PORTUGUÉS 2016	28	21	2352
PROTOCOLO SOBRE ACOSO	72	38	432
EJERCICIO FREMAP 2016	8	7	30
RISOTERAPIA 2016	5	4	13,5
PREVENCIÓN CÁNCER DE MAMA	9	0	9
EXPATRIACIÓN DE EXTRANJEROS	1	0	42
TALLERES ALAS 2016: PINTXOS	15	7	33
TALLERES ALAS 2016: COACHING	12	2	21
TALLERES ALAS 2016: AUTOMAQUILLAJE	11	0	16,5
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>210</b>	<b>8448</b>



La empresa tiene un programa muy específico y especial denominado "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 integración 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 y compañeros del grupo de países como Tailandia, India y Australia que han realizado prácticas formativas en nuestras oficinas.

### 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 nacional o internacional, 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.

### 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 las 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.

Como parte del Salario Emocional, EMV facilita y ayuda la contratación de un seguro médico privado.

### Igualdad de género, no a la discriminación.

En nuestro Código Ético en los criterios de actuación tenemos 3 puntos importantes que hacen referencia a la igualdad de género y a la no discriminación:

1. Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.
2. Respeto a las personas.
3. Igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.

Nuestro Manual de Buenas Prácticas nos muestra la relevancia de los aspectos éticos de nuestra organización señalando actuaciones como **Principios de igualdad de oportunidades y no discriminación**:

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.

### Respeto y responsabilidad:

EMV velará por un entorno de trabajo agradable, partiendo siempre del respeto y confianza mutua.

Los trabajadores de EMV promoverán y practicarán el trato respetuoso, profesional y amable para propiciar un entorno confortable y seguro, que anime a las personas a dar lo mejor de sí mismas.

Cada empleado tiene una responsabilidad personal en la manera en que coopera con los demás, ya sea como responsable de un equipo o como compañero.

Nuestro Comité de Buenas Prácticas, así como el Grupo de Trabajo del Protocolo de Resolución de Conflictos vela por el trato de igualdad y no discriminación en Europa Mundo Vacaciones. Está en proyecto la realización de un Plan de Igualdad efectivo durante el 2017 por ello se desarrollará un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

### 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.

### Mejoras de RSE sobre la normativa laboral.

El departamento de RSE, y el departamento específico de gestión laboral, el departamento de RR.HH. velarán por la aplicación efectiva de las normas laborales que según la legislación nacional sean aplicables en cada momento.

### 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.

### 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 2,2%.

### 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.

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

Se refleja en la política la EMV la integración laboral de las mujeres siendo su distribución jerárquica en su organigrama de empresa en EMV de un 60% de mandos medios y un 57% de empleadas en la empresa.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 32 diferentes nacionalidades lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

### 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](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)



### 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 2016 Europa Mundo Vacaciones (EMV) continua con su sistema integral de gestión basado en la sostenibilidad (SGS).

Realiza periódicamente entre sus empleados talleres de formación en materia medioambiental, desarrollado 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 Requena en la Comunidad Valenciana para compensar un total de 3.250 tm. de CO2 equivalente, además de contar con un punto limpio y contenedores para el reciclaje de diferentes tipos de material.

Entre el año 2015 y 2016 se han plantado 30.423 árboles.

### Nuestros Guías.

La exclusiva operativa de EMV nos hace incluir entre los grupos de interés un colectivo muy importante y especial en el desarro-

llo de nuestro negocio y por lo tanto de los circuitos que realizamos.

Este colectivo tiene un protagonismo muy específico y garantizan el compromiso y la integración en la empresa y el desarrollo a través de nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.



[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_economicos.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)

Los 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 y especial 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, aunque tienen un Comité de Sugerencias Guías, que tratar de solventar las incidencias que se producen en su trabajo diario.

## 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](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)



En EMV siempre se busca la igualdad a la hora de contratar servicios con los proveedores para fomentar el equilibrio, desde el área financiera se busca la colaboración y el beneficio mutuo entre EMV y sus proveedores, fomentando al máximo esta colaboración en los momentos críticos por causas externas al mercado.

### 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 Contratación, departamento que realiza un seguimiento constante sobre el cumplimiento de la normativa vigente, así como la relación contractual con los proveedores verificando el servicio, con el apoyo del departamento de Control de Facturación.

El departamento de Control de Facturación 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 2.386 proveedores en el año 2016, ver detalle en datos destacados del 2016, estos proveedores son compañías de: hoteles, restaurantes, traslados, visitas, ferrys, opcionales y 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 para las instalaciones de la oficina, y servicios importantes como el desarrollo del catálogo anual con 290.000 ejemplares que necesita de un largo proceso de enmquetado, imprenta y envío a todos nuestros clientes de Latinoamérica, España y Asia.

### Auditorías.

El departamento de Auditoría Interna de EMV 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 encuestas 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 posible incumplimiento de los servicios contratados.

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

Durante el 2017 se pondrá en marcha un nuevo sistema de control de la satisfacción de nuestros pasajeros, operativo, intuitivo y eficiente.

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

## ACCIONISTAS

### 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 dialogo con nuestros accionistas, como grupo de interés.

En nuestro Código Ético en los criterios de actuación se regula nuestra actuación con los accionistas.



### Relaciones con los accionistas.

Buscar en el trabajo diario la creación de valor añadido, la relación de respeto y el beneficio mutuo.

EMV velará para que no existan malas prácticas que vayan en contra de los principios, de los criterios de actuación y el Código Ético de la empresa.

Y en nuestro Manual de Buenas Prácticas e) Relación de los Grupos de Interés. Accionistas.

Europa Mundo Vacaciones pertenece a nuestros socios como empresa privada, y por lo tanto nos comprometemos en ser diligentes, poner en práctica nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, y trasladar de forma transparente toda la información que nos demanden.

Nuestros accionistas son un referente de la empresa y por lo tanto han de recibir siempre información honesta y rigurosa de nuestra parte.

Los valores como confianza, compromiso, cooperación, responsabilidad forman parte importante de la relación entre EMV y nuestros accionistas.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_economicos.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)



Actualmente nuestro accionariado tiene la siguiente estructura:

[http://www.europamundo.com/info\\_organigrama.aspx](http://www.europamundo.com/info_organigrama.aspx)



## OTROS GRUPOS DE INTERÉS

La exclusiva operativa de EMV nos hace incluir entre los grupos de interés un colectivo importante, especial y muy genérico en el desarrollo de nuestro negocio, y por lo tanto de los circuitos que realizamos.

Este colectivo tiene 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](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)



### 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, que está en estudio a través del Manual de Buenas Prácticas para Guías y Conductores.

Dada esa integración en EMV, están supervisados por el Comité de Buenas Prácticas y regulados por nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, así como por el Grupo de Trabajo del Protocolo de Mediación de Conflictos, y tendrán un trato específico en nuestro Plan de Igualdad de Oportunidades.





## Compromisos Sociales

EQUIPO Y DIVERSIDAD  
SALARIO EMOCIONAL  
EMPLEO, FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL  
FUNDACIÓN. ALIANZA ENTRE ONGs Y EMPRESA

### EQUIPO Y DIVERSIDAD

#### LA DIVERSIDAD EN EUROPA MUNDO.

Cuando en Europa Mundo pensamos en la diversidad, pensamos en muchos aspectos que nos hacen diferentes en el ser humano, aunque podríamos decir que todos tenemos algo muy común, nuestra humanidad, nuestro compromiso por el respeto, **"creemos en el encuentro con "el diferente", el descubrimiento y el respeto de sus valores".**

Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 32 nacionalidades entre sus empleados de los 5 continentes y de creencias religiosas: budista, hinduista, judía, cristiana y musulmana.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 16 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Francia, España, Rumania, Bulgaria, Armenia, India, Japón y Marruecos, y el resto entre los guías y desplazados, como España, Portugal, Francia, Italia, Grecia, Serbia, Croacia, Suecia, Reino Unido, Lituania, Bulgaria, Albania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela, EE.UU. y Australia, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.



Además **Europa Mundo** es una de las 800 organizaciones comprometidas con la gestión de la Diversidad y que han firmado el Charter de Diversidad, una carta de compromiso que firman con carácter voluntario las empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso hacia:

- Principios fundamentales de igualdad.
- Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización.
- Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.

La firma de la Carta de la Diversidad (Charter de la Diversidad) es el resultado de las Directivas que la Unión Europea adoptadas en el 2000 sobre igualdad y anti-discriminación, la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea ha liderado varias iniciativas para fomentar la gestión y la inclusión de la diversidad en todas las organizaciones públicas y privadas con el fin de:

- Mejorar la competitividad económica, cumplir con las normativas legales, así como mejorar la calidad de vida profesional y social de todas las personas que residen en la Unión Europea.
- La creación de la Carta de la Diversidad "Charter de Diversidad – España" se enmarca dentro de las Directivas de anti-discriminación de la UE y tiene como objetivo:
  - o Fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones españolas (de todo tamaño y de todos los sectores),
  - o Así como en entidades públicas (a nivel nacional, regional y local), como eje estratégico para su mayor eficacia y competitividad.
  - o Promover el desarrollo de investigaciones y enseñanza de este conocimiento en el mundo académico y propiciar el intercambio de buenas prácticas entre todos los agentes sociales.

Se adjunta el link de las entidades firmantes:



[http://fundaciondiversidad.org/letra-E/?pagina\\_E=4](http://fundaciondiversidad.org/letra-E/?pagina_E=4)

## SALARIO EMOCIONAL

Queremos dar a conocer todas las medidas sociales, económicas y medioambientales que Europa Mundo Vacaciones da gratuitamente a sus empleados sean de oficina, coordinadores o guías, las cuales son un extra y no una obligación legal de la empresa, lo que denominamos **el salario emocional**, con una descripción lo más exhaustiva posible.



[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_sociales.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_sociales.aspx)



## EMPLEO, FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Somos un equipo de profesionales que hacen posible el éxito de EMV. Siendo nuestra filosofía "Todos somos Europamundo", cada trabajador es importante dentro de la organización; las diferentes visiones, pensamientos y formas de ser de las personas que integran EMV, se convierten en una ventaja competitiva que nos lleva a lograr nuestros objetivos y superar nuevos retos.

### FORMACION Y DESARROLLO PROFESIONAL.

EMV apuesta por la formación y la promoción interna como mecanismos de creación de potencial y creatividad.

A través de nuestras iniciativas y programas de formación continua, buscamos contribuir al desarrollo de nuestros profesionales y asegurar los perfiles clave para la sostenibilidad de nuestra Compañía:

- **Programa de polivalencia:** en el que todos los trabajadores de oficina y guías, pueden conocer todos los departamentos de la empresa.



- **Programa "Training in the Job":** gracias a este programa global nuestros empleados pueden tener una experiencia internacional y multifuncional en otras empresas del grupo.
- **Talleres Alas:** talleres prácticos impartidos por personas del equipo de EMV (oficina, guías, etc), cuya finalidad es compartir conocimientos y habilidades, oficios y artes, que nos ayuden a obtener herramientas para ser más capaces, más felices y así estar en condiciones de mejorar en cualquier aspecto de nuestra vida.

### POLITICA RETRIBUTIVA.

Nuestra política de retribuciones tiene como objetivo atraer, retener y motivar a los profesionales para que, entre todos, podamos afrontar los retos de la transformación del sector.

Las retribuciones a los empleados se realizan en forma de compensación económica pero en EMV consideramos que también hay que tener en cuenta las necesidades, realidades, del equipo humano, ya sean personales o profesionales a través de lo que denominamos "Salario Emocional". Con el plan de compensación emocional ofrecemos a nuestro personal otros beneficios en ámbitos como la flexibilidad de horarios, lugar de trabajo, balance vida-trabajo, integración y sentimiento de pertenencia, voluntariado y otros, que mejoran el clima, el compromiso y satisfacción en el trabajo e incrementan la iniciativa y creatividad.

### SEGURIDAD Y PREVENCIÓN.

EMV quiere garantizar que todos los trabajadores encuentren espacios de trabajo saludables e incentivos para promover la vida saludable dentro y fuera de su lugar de trabajo. La seguridad, la salud y el bienestar laboral constituyen una de nuestras principales líneas de actuación que implementamos a través del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, que garantiza la integración de la seguridad y la salud con criterios de prevención en los procesos y servicios de nuestra empresa.

Se han puesto en marcha diversas iniciativas para fomentar hábitos saludables entre nuestros empleados, destacando algunas como la promoción de abandono del tabaco, consejos útiles para tener una alimentación cardiosaludable, prevención de enfermedades como el cáncer, promoción del ejercicio físico, formación en primeros auxilios, todo esto enmarcado en nuestra "Semana de la Salud y Prevención".

**¡Únete al equipo Europamundo!**





## EMPLEO.

En EMV buscamos la excelencia, nuestra mejora continua, por ello integramos a nuestro equipo personas con iniciativa, capaces de asumir responsabilidades, proactivas, resolutivas, orientadas a trabajar en equipo y con deseo de establecerse a largo plazo en nuestra empresa.

Envíanos tu curriculum a:



[rrhh@europamundo.com](mailto:rrhh@europamundo.com)

o síguenos a través de nuestro LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/europa-mundo-vacaciones-sl>



## FUNDACIÓN. ALIANZAS ENTRE ONGS Y EMPRESA

La Fundación Europamundo nació el 29 de abril del 2011 con el objetivo de realizar 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 voluntarios y trabajadores de la empresa matriz, Europa Mundo Vacaciones.

## MISION.

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

## Mapa de Actuación



por todo el mundo, principalmente Europa, Oriente Medio, Asia, África, Norte América y Costa Rica.

La Fundación Europamundo nació con vocación de:

α) 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 80 proyectos y apoyado económicamente a más de 20 situaciones de emergencia por todo el mundo, principalmente de ACNUR y AcH.

## FUNDACIÓN. ALIANZAS ENTRE ONGS Y EMPRESA

La Fundación Europamundo recibe una donación de su empresa matriz Europa Mundo Vacaciones (EMV) que es el resultado de aplicar dos euros por cada uno de los pasajeros que utilizan los servicios de Europa Mundo. Durante los 6 años de desarrollo de la Fundación, esta ha recibido de EMV más de 1,5 MM de euros, que representa más del 3% de su beneficio neto anual.





## Número de beneficiarios.

A lo largo del periodo 2011 – 2016 se han ejecutado de 80 proyectos con un total de 158.083 beneficiarios directos a los que hemos apoyado.

## Ámbito geográfico de la actividad de la Fundación.

El ámbito geográfico de la actividad de la Fundación con estos 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

En el siguiente enlace se puede recoger información de cada uno de los proyectos realizados en el periodo desde el 2011 al 2016:

<http://www.europamundo.com/fundacion/ProyectosEjecutados.aspx>



La Fundación Europamundo en España también desarrolla actividades sociales y medioambientales de sensibilización con los trabajadores de Europa Mundo Vacaciones, sus colaboradores y sus principales grupos de interés.

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

### 1. FINANCIACIÓN DE PROYECTOS.

En el año 2016 la Fundación Europamundo ha financiado y realizado los siguientes proyectos, PROYECTOS APROBADOS Y FINANCIADOS EN LA CONVOCATORIA DEL FONDO 2015 DE LA FUNDACIÓN EUROPAMUNDO.

**CIDEN: PROGRAMA DE ASISTENCIA A MINORIAS DE REFUGIADOS en Dolpa (Nepal) con Beneficiarios directos:** 28 ancianos y ancianas, y 140 miembros de sus familias.



<https://ciden-nepal.org/>

**GOTA DE LECHE: NUTRICIÓN, BASE DEL DESARROLLO INTEGRAL en Medellín (Colombia) con Beneficiarios directos:** 214 niños y 216 niñas

## Jardín Salas Cunas Medellín Gota de Leche



[www.gotadeleche.blogspot.com](http://www.gotadeleche.blogspot.com)  
<http://www.gotadeleche.blogspot.com.es/>

**SOLIDARIDAD MÉDICA: ASISTENCIA SANITARIA EN LA COMUNIDADES INDIGENAS DEL DEPARTAMENTO DEL BENI en el Beni (Bolivia) con Beneficiarios directos:** 18.000 personas



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

**FUNDACIÓN SEGUNDO Y SANTIAGO MONTES: INSTITUTO TECNOLÓGICO PADRE SEGUNDO MONTES en Morazán (El Salvador) con Beneficiarios directos:** 160 alumnas y alumnos al año y curso.



[www.sysmontes.webcindario.com](http://www.sysmontes.webcindario.com)

**FUNDACIÓN RANDSTAD: MEREZCO UNA OPORTUNIDAD en Madrid (España) con Beneficiarios directos:** 75 personas



[https://www.randstad.es/fundacion\\_randstad/Pages/FundacionRandstad.aspx](https://www.randstad.es/fundacion_randstad/Pages/FundacionRandstad.aspx)

**DAN ZASS: DANZA – TEATRO Y DIVERSIDAD en Madrid (España)**  
con Beneficiarios directos: 65 personas



<http://www.danzass.com/>

**MISIONERAS DE JESÚS, MARÍA Y JOSÉ: AYUDA DE NIÑOS DE RUANDA en Kayenzi (Ruanda) con Beneficiarios directos: 250 jóvenes**



<http://www.misionerasjmj.org/>

**ACNUR ESPAÑA: MEJORA DE LA SITUACIÓN NUTRICIONAL en la región de Beneshangui (Etiopía) con Beneficiarios directos: 11.323 niños y niñas de 6 a 59 meses.**



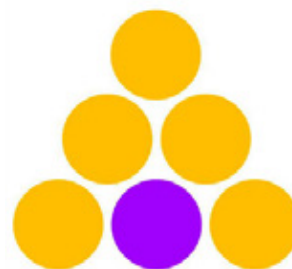
<http://www.acnur.es/>

**OMT: ECOTURISMO COMUNITARIO EN THALA BARIVAT en Camboya con Beneficiarios directos: 200 personas**



[www.step.unwto.org](http://www.step.unwto.org)

**GRANITO A GRANITO: PERSONAS SIN HOGAR (PSH) en Madrid (España)**  
Beneficiarios directos: 60 personas



<http://www.granitoagranito.org/>

**FUNDACIÓN EMALAIKAT: CLINICA MOVIL en Turkana (Kenia)**  
con Beneficiarios directos: 12.740 personas, (6.370 mujeres, 3.920 niños y niñas (<15 años) y 2.450 ancianos y ancianas ).



<http://www.fundacionemalaikat.es/>

**PARROQUIA SANTA RITA DE CASTILLA: APOYO A ESTUDIANTES A NIVEL SUPERIOR en Loreto (Perú) Beneficiarios directos: 6 alumnas y alumnos por año.**

Parroquia Santa Rita de Castilla

<http://santaritadecastilla.blogspot.com/es/>

**FUNDACIÓN CRUZ BLANCA: CENTRO DE ACOGIDA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL en Algeciras (España) con Número de beneficiarios directos por sexo: 62 Mujeres (26 %) 178 Varones (74%) – Total 240**



**HH. FRANCISCANOS DE CRUZ BLANCA**

<http://www.cruzblanca.org/>

**ASOCIACIÓN BARRÓ: CENTRO LÚDICO EDUCATIVO “CHAPOTEA” en Madrid (España) con Beneficiarios directos: 151 (73 NIÑOS Y 78 NIÑAS)**



<http://www.asociacionbarro.org.es/>

**SONRISAS DEL NEPAL: ENTREGA DE MATERIAL ESCOLAR en Bode, Baktapur, Khatmandu (Nepal) con Beneficiarios directos: 1.500 niños y niñas**





<http://www.smiles4theworld.org/>

**PASOS COOPERACIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD ACAHUAL en Managua (Nicaragua) con Beneficiarios directos:** 3.000 mujeres e hijos/as.



<http://pasoscooperacion.webcindario.com>

**PASOS COOPERACIÓN: VOLUNTARIOS SANITARIOS EN EL ATLAS MARROQUÍ con Beneficiarios directos:** 800 personas.



<http://pasoscooperacion.webcindario.com>

**AIDA: DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE en Localidad de Taanayel, Región de la Bekáa (Líbano) con Beneficiarios directos:** 75 mujeres.



<http://www.ong-aida.org/>

**DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE A TRAVÉS DE PARCELAS AGROECOLÓGICAS en Comunidad Santa Julia, en el Municipio de El Crucero, del departamento de Managua (Nicaragua) con Beneficiarios directos:** 16 familias de cooperativistas.

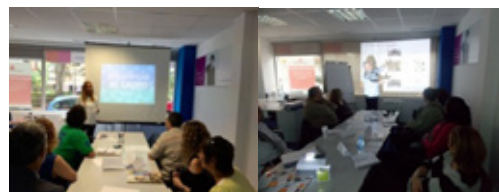
## 2. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS.

Es interés de la Fundación una colaboración entre la entidad y los diferentes grupos de interés como empleados de EMV, colaboradores, clientes, proveedores y socios en la financiación de proyectos, así como en el voluntariado de los mismos.

## 3. VOLUNTARIADO.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO FORMATIVO.

Un grupo de 6 compañeros y compañeras de Europa Mundo Vacaciones (EMV) está realizando voluntariado formativo con talleres de formación en el Programa Merezco una Oportunidad de la Fundación Randstad para la búsqueda de empleo de mayores de 45 años con desempleo de larga duración.



### VOLUNTARIADO CORPORATIVO COLABORATIVO, (PSH).

Desde el año 2015 un grupo de empleados de Europa Mundo está realizando voluntariado con una ONG, Solidarios para el Desarrollo, con Personas sin Hogar (PSH) de la ciudad de Madrid. Con frecuencia participan familiares, amigos y compañeros de EMV, realizando conjuntamente las rutas



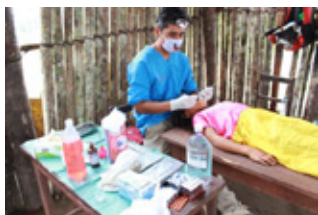
Y un grupo de 3 compañeras hacen voluntariado con la ONG Dan Zass apoyando a niños y niñas discapacitados en sus clases de teatro y danza.



DAN ZASS (MADRID-ESPAÑA) DANZA Y TEATRO PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## VOLUNTARIADO INTERNACIONAL.

**Expedición al Río Maniquí.** La Fundación Europamundo a través de su Fondo de financiación de proyectos está apoyando por cuarto año consecutivo a Solidaridad Médica en su proyecto en el Río Maniquí en el Beni (Bolivia) en plena selva amazónica en la región de la etnia de los Tsimanes.



<http://www.europamundo.com/fundacion/Voluntariado.aspx>

## 4. OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.

Actividades de sensibilización social y medioambiental entre los empleados de Europa Mundo y colaboradores, algunos integrantes de sus grupos de interés.

## EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA DE LOS PROYECTOS EJECUTADOS EN EL 2016.



ASOCIACIÓN SONRISAS PARA EL NEPAL.



PROYECTO DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA MEDIANTE EL DIBUJO PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.



GRUPO DE EDUCACIÓN PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.



PROYECTO DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA MEDIANTE EL DIBUJO PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.



GRUPO DE EDUCACIÓN PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.



PROYECTO DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA MEDIANTE EL DIBUJO PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.



PROYECTO DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA MEDIANTE EL DIBUJO PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.



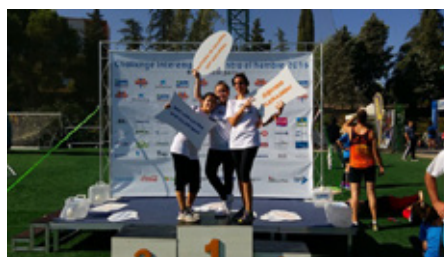
PROYECTO DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA MEDIANTE EL DIBUJO PARA NIÑOS DE LA COMUNIDAD.

## CAMPAÑA DE RECOGIDA DE TAPONES.

La Fundación Europamundo gestiona anualmente la recogida de tapones de plástico de botellas en las oficinas de su empresa matriz Europa Mundo Vacaciones entre todos sus trabajadores, y también con la colaboración especial algunos compañeros guías. Estos sirven para financiar enfermedades o operaciones costosas.

## COLABORACIÓN con la ONG Acción contra el Hambre (AcH)

**Carrera Solidaria Carrera Solidaria** En octubre del 2016 se celebró la carrera solidaria de Acción contra el Hambre para recaudar fondos para la lucha contra la desnutrición de los niños menores de 5 años.



## CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ALIMENTOS, JUGUETES Y ROPA.

En el mes de diciembre en las oficinas de Europa Mundo se realizó una campaña de recogida de comida, juguetes, y ropa de bebé que se ha distribuido entre:

- Fundación Madrina que atiende todos los años a 4.000 madres con escasos recursos:



<http://madrina.org/>





- Ángeles Urbanos atiende a personas con discapacidad con muy escasos recursos, con pobreza extrema:



<http://www.angelesurbanos.org.es/>

- Parroquia San Ramón Nonato en Puente de Vallecas atiende diariamente a 270 familias en su comedor social.

**SEMANA DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA FUNDACIÓN EUROPAMUNDO.**

***Del 21 al 25 de noviembre del 2016 en Europa Mundo Vacaciones (EMV) se ha celebrado la semana de la Sostenibilidad organizada por la Fundación Europa-mundo y el departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*** con la idea de mostrar algunas de las políticas de RSE que se desarrollan en EMV.

Se ha realizado **una exposición itinerante de ACNUR** sobre los refugiados y que se llevaría cada uno en su viaje fuera de su hogar, **"The most important things"**.



### The Most Important Thing

Almássy, 79 años, llegó de Egipto con su esposa y 12 de sus 13 hijos, después de que su casa de Jerusalem había sido destruida en un ataque. Él dijo que era su último día en este mundo y poco tiempo antes él se sentó para escribir su último testamento, después de una agonizante, humillante y oscura de una larga enfermedad.

Lo más importante que Almássy dejó fue una colección de las tradiciones, con él la historia sobre la inmigración de los judíos a Egipto en 1949. «En estos días cuando se dice que los judíos abandonaron el país para ir a Israel, es una gran mentira», dijo.

*Continúa en la página 10*

Y tá, ¿qué te llevas si te llevas que haír?



### Economistas sin Fronteras (EsF) realizó un curso de RSE.

Y se realizó **una conferencia** con la Responsable de Proyectos **de ACNUR** dando una visión amplia de los refugiados en el mundo actualmente y sus campos.

## DONACIÓN DE SANGRE.

Durante el mes de diciembre se organizó la donación de sangre en la que participaron 25 compañeros de la oficina de Madrid de Europamundo y algunos guías. La recogida de la sangre la realizó el equipo de calle de la Cruz Roja Española.

### COPATROCINIO DE LA PELICULA .

La **Fundación Europamundo y Europa Mundo Vacaciones** han copatrocinado, junto a Save de Children y Atresmedia la película que se ha estrenado en enero

de Pascal Plisson "El gran día".

[https://www.youtube.com/watch?v=VussEzSokR8&feature=player\\_embedded](https://www.youtube.com/watch?v=VussEzSokR8&feature=player_embedded)

**CONFERENCIAS O MESAS DE DEBATE REALIZADAS EN EL AÑO 2016:**

**PERSONAS SIN HOGAR.**

En enero del 2016 se realizó en las oficinas de Europa Mundo Vacaciones una mesa de debate en la que participaron dos Entidades Sociales, Solidarios para el Desarrollo y Realidades además de la participaron de dos Personas sin Hogar (PSH)

## PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES.

Europa Mundo Vacaciones y su Fundación todos los años contrata los servicios de las entidades medioambientales, ECODES y ARBOREAL, especializadas en el cálculo de la huella de carbono y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). A través de ECODES ha realizado el estudio de los GEI y su compensación de las emisiones a través de dos proyectos en Nicaragua y en Requena (España) a través de ARBOREAL.

[http://www.cloud-europamundo.com/files/2016\\_10/161025\\_Informe\\_EuropaMundo\\_2015.pdf](http://www.cloud-europamundo.com/files/2016_10/161025_Informe_EuropaMundo_2015.pdf) 



**UN AÑO, 12 CAUSAS.**

A lo largo del todo el año 2016, la Fundación Europamundo ha dado a conocer una iniciativa que se denomina “una año, 12 causas” y todos los meses ha desarrollado una causa a través de información de videos, documentos, informes, charlas, debates, etc.

**Enero. No a la invisibilidad de los sin techo, personas sin hogar (PSH).**

**Febrero. No a la violencia y desigualdad de género.**

**Marzo. No al cambio climático y sus consecuencias.**

***Abril. No a la explotación infantil.***

**Mayo. No a la trata de seres humanos.**

## Junio. No a la guerra.

**Julio. No a la falta de apoyo de las enfermedades raras.**

***Agosto. No al maltrato animal y su abandono.***

**Septiembre. Objetivos de Desarrollo Sostenible.**



**Octubre. No a la dependencia de sustancias tóxicas.**

**Noviembre. No a la vida sedentaria.**

**Diciembre. No a la falta de promoción del Turismo Sostenible.**

#### ADHESIÓN AL PACTO DE ESTADO POR LA INFANCIA.

Europa Mundo Vacaciones y la Fundación Europamundo se han adherido al Pacto de Estado por la Infancia del Comité Español de la UNICEF.

#### COLABORACIÓN CON NUESTROS PEQUEÑOS HERMANOS (NPH).

Colaboración de la Fundación Europa Mundo con nuestros hermanos (NPH) para apoyar a los damnificados en el huracán Matthew en Haití.



#### CAMPAÑA DE RECOGIDA DE FONDOS PARA EL TERREMOTO DE ECUADOR, "TODOS SOMOS ECUADOR".

La Fundación Europamundo cerró la campaña de recogida de donativos para el terremoto de Ecuador con un balance muy positivo, se recaudaron 43.006,15 €, con la participación de más de 40 compañeros, amigos y pasajeros de Europa Mundo, 30 proveedores y operadores, y socios de la empresa.

[http://www.cloud-europamundo.com/fundacion/files/2016-11/VIDEO REPORTE CAMPANA TERREMOTO DE ECUADOR short.mp4](http://www.cloud-europamundo.com/fundacion/files/2016-11/VIDEO%20REPORTE%20CAMPANA%20TERREMOTO%20DE%20ECUADOR%20short.mp4)



#### DONACIÓN DE ORDENADORES.

La Fundación Europamundo con la colaboración de su empresa matriz Europa Mundo Vacaciones donaron 10 ordenadores a la Asociación Victoria y Ángeles Urbanos.



#### UN DIA PARA DAR.

**#GIVINGTUESDAY**  
UN DÍA PARA DAR

El 29 de noviembre se celebra en todo el mundo la acción de DAR, y la oficina de Madrid celebró ese día con un aperitivo espontáneo.

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

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

#### CAMPAÑA DE APOYO A NIÑOS Y NIÑAS SIRIAS EN GRECIA ( ATENAS Y RITSONA).

Nuestros compañeros Guías, Ánibal y Saúl, están apoyando a los refugiados sirios en Ritsona y Atenas, y la Fundación Europamundo ha participado con el apoyo a través de su Fondo de Emergencias.



También hemos realizado una campaña de recogida de regalos para las niñas y niños sirios de Atenas como son chupa chups, piruletas y globos.

#### CAMPAÑA DE RECOGIDA DE MÓVILES.

Todos los años se reciclan en Europa Mundo unos 50 móviles que son donados a las ONG para que a través de su valor residual poder financiar algún proyecto u obtener un ingreso extra.







## Compromisos Medioambientales

EFICIENCIA ENERGÉTICA.  
AUDITORIA ENERGÉTICA.  
SISTEMA DE GESTIÓN SOSTENIBLE (SGS).  
EMISIONES DE CO2.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA. AUDITORÍA ENERGÉTICA.

### EFICIENCIA ENERGÉTICA.

#### Compromiso con la Sostenibilidad en Europa Mundo

Desde el pasado julio del 2016 Europa Mundo Vacaciones tiene energía eléctrica 100% verde, limpia, de origen renovable, contrata su electricidad con **Gesternova**, empresa vinculada al desarrollo de las energías renovables, como comercializadora de electricidad y como representante de mercado de los productores de energía renovable.



<http://www.gesternova.com/>

A lo largo del 2016 la oficina de Europa Mundo en Madrid ha sustituido todas las bombillas incandescentes y fluorescentes estándar por 100% bombillas led que reducen el consumo de electricidad un 70%, y se han instalado limitadores de luz presencia en los aseos.

También se ha realizado durante el 2016 una auditoría energética, y se han realizado las siguientes actuaciones:

- Elaboración de un inventario de equipos consumidores de energía.
- Análisis de consumos energéticos.
- Realización de mediciones a través de la monitorización de los contadores y cuadros eléctricos mediante analizadores de red.
- Inspección diagnóstica de edificios a través de cámara termográfica.
- Análisis e inventariado de las instalaciones de iluminación y climatización.
- Análisis de hábitos de utilización.

Dando como resultado un informe con una análisis de la situación actual, cálculo, cuantificación y medidas de ahorro, y su análisis de viabilidad económica.

[http://www.cloud-europamundo.com/files/2016\\_11/Auditoria\\_Europamundo.pdf](http://www.cloud-europamundo.com/files/2016_11/Auditoria_Europamundo.pdf)



### AUDITORÍA ENERGÉTICA.

Europa Mundo realizó en el año 2016 su primera auditoría energética con la idea de adoptar una serie de medidas encaminadas a la reducción de consumos energéticos, así como el diagnóstico de las instalaciones de la oficina de Madrid.

Se realizaron una serie de actuaciones como: Inventario de equipos consumidores de energía, análisis de los consumos, monitorización de los contadores, inspección diagnóstica de edificios a través de cámara termográfica, análisis e inventario de las instalaciones de iluminación y climatización, y análisis de hábitos de utilización.

Dicha Auditoría Energética está registrada en el Registro Administrativo de Auditorías Energéticas del Ministerio de Industria, Energía y Turismo

## SISTEMA DE GESTIÓN SOSTENIBLE.

El Sistema de Gestión Sostenible implantado por Europa Mundo es un sistema dirigido a la mejora del desempeño ambiental, social y económico de la organización, esto es a la mejora de su desempeño en sostenibilidad. 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 ha diseñado un trabajo de planificación para abordar estos temas ambientales.

Un primer paso ha sido recoger toda la documentación que ya tiene aprobada EMV con respecto a este tipo de medidas y acciones, a través de:

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

[http://www.europamundo.com/files/rsc/JTB\\_Code\\_of\\_conduct.pdf](http://www.europamundo.com/files/rsc/JTB_Code_of_conduct.pdf)



Desde noviembre del 2014 Europa Mundo Vacaciones tiene un **Manual de Buenas Prácticas y Código Ético** 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.

El Código Ético en su apartado **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

Las Buenas Prácticas Ambientales son medidas sencillas y útiles que podemos adoptar tanto los trabajadores y trabajadoras como EMV de cara a reducir el impacto ambiental negativo de nuestras actividades diarias. En la mayoría de los casos son cambios simples, de aplicación relativamente sencilla y de gran aceptación dentro de la empresa a cambio de un nulo o bajo coste económico de implantación.

Para garantizar que estas prácticas tengan éxito y logren un cambio real es un factor imprescindible que los trabajadores y trabajadoras colaborem y nos impliquemos, ya que conocemos de primera mano las actividades desarrolladas en nuestras áreas de trabajo y las instalaciones de la empresa.

<http://www.europamundo.com/files/rsc/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>



- **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, papel, toner, plásticos, pilas y material electrónico).

- **HÁBITOS SALUDABLES EN LA OFICINA.**
- **EMISIONES DE CO2.**

## DECLARACIÓN DE INTENCIONES DEL PAPEL DE LA RSE EN LA EMPRESA

### Dimensión ambiental:

Plan integral de recogida selectiva de residuos, formación en temática ambiental, sensibilización de los empleados, reducción de emisiones de CO2 a través del uso de transporte alternativo no contaminante, y proyectos de compensación de las emisiones de CO2 generadas en la actividad de la empresa, eficiencia energética a través de electricidad de energías renovables y sustitución de todo el alumbrado a bombillas led.

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. Los autobuses que utiliza Europa Mundo para los desplazamientos de sus pasajeros en los circuitos que realizan son los más eficientes del mercado Euro5 y Euro6.

El Sistema de Gestión Sostenible destaca las siguientes recomendaciones:

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 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.

### 4. Uso racional del papel:

El departamento de informática ha llevado a cabo la configuración de las impresoras para reutilizar el papel siempre que sea posible, por las dos caras.

Se está estudiando la compra de papel reciclado con eco etiqueta que garantice su calidad ambiental. Papel certificado de Madera Justa.

Se ha instalado el tipo de letra ecológico (por uso de menos tinta) Ryman Eco, 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 en Madrid.*

### 5. 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, equipos electrónicos...) 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, y aparatos electrónicos.*

### 6. 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.

Las impresoras que se utilizan en Europa Mundo imprimen 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.

Las máquinas de vending colocadas en las instalaciones de Europa Mundo utilizan productos elaborados en centros especiales de empleo.

El uso de buscadores como ecosia, que planta árboles cuando buscas en la web.

<https://www.ecosia.org/>

Las recomendaciones seguidas por Europa Mundo darán lugar a mejoras en:

#### 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<sub>2</sub>.

#### 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, promueve 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 es respetuoso con las próximas generaciones. Con los cambios propuestos se pretende un desarrollo que dé cabida a todo el mundo y sea duradero.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_medioambientales.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_medioambientales.aspx)



Emisiones De Co2 y su Compensación.

Europa Mundo Vacaciones, Agencia de Viajes CeroCO2



Europa Mundo Vacaciones (EMV), una de las mayores operadoras de circuitos del mundo y líder de circuitos en Europa ha conseguido por segundo año consecutivo 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 Medio, Asia, África y Oceanía. Del cálculo realizado de sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de su actividad se extrae que la aportación más importante, con un 72,26% de las emisiones, son las derivadas de las diferentes rutas fletadas por **EMV**. Cabe destacar que estas emisiones son indirectas (alcance 3) 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, (14,77%), y el consumo de papel derivado fundamentalmente de los catálogos que se distribuyen por toda Latinoamérica, (10,55%). Las otras fuentes de emisión analizadas (desplazamientos pro-

fesionales 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, se ha contratado una comercializadora de electricidad 100% renovable así como reducir sus emisiones generadas por el consumo de papel, a través del reciclado de 1.500 kgs anuales generados en la oficina de Madrid.

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.

También Europa Mundo ha realizado desde el año 2015 otro proyecto de compensación de emisiones de CO2 en en Requena (Comunidad Valenciana – España) en el Corredor Verde Mediterráneo en la Cañada Real de San Juan.



En total se han plantado para compensar las emisiones de CO2 29.449 árboles en Limay (Nicaragua) y 974 en Requena (España) en el periodo 2015 y 2016.

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.**





En dicho proyecto de compensación colaboran con su financiación **Europa Mundo Vacaciones**, y su fundación, **Fundación Europamundo** así como las 40 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 Pelotón S.L., Julián 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 Agrupabas S.L., Autocares Europa Bus S.L., Jesús Mª 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., Fonseca Bus, S.L., Individual Tours, Rental Bus, Mundi-maroc Buses S.L., Hispalis Bus, Orma Tiscali, Autos Rozas, Turismo Internacional Rodoviario Lda., Autocares Oyarzun Oroz S.L.**



## Compromisos Económicos

### CRECIMIENTO ECONÓMICO. INNOVACIÓN.

## Crecimiento Económico

Cuando hacemos un análisis del crecimiento de nuestra empresa con un crecimiento en ventas en los 10 últimos años del 13,97% anual, no existe comparativa ni con nuestro mercado original y natural el latinoamericano, ni con nuestro país.

Y con unas previsiones para el 2017 de un crecimiento del 30% en las ventas.

En el año 2016 con unas ventas netas de 116,283 MM €, máximo histórico en ventas, hubo un ligero crecimiento de 0,88% con respecto al 2015, muy superior a la tónica de crecimiento de Latinoamérica que fue del -0,9%, nuestros crecimientos se basaron en los nuevos mercados de Asia y Norteamérica, con pasajero procedentes de India, Filipinas, Jordania y Sureste Asiático.

### Los resultados económicos de 2016 han sido sensiblemente peores que las previsiones efectuadas por CEPAL

País o región	Crecimiento del PIB, en porcentajes	
	2016	2017
<b>América Latina y el Caribe</b>	<b>-0,9</b>	<b>1,5</b>
Argentina	-1,8	2,5
Bolivia (Estado Plurinacional de)	4,5	4,3
Brasil	-3,4	0,5
Chile	1,6	2,0
Colombia	2,3	3,2
Ecuador	-2,5	0,2
Paraguay	4,0	3,8
Perú	3,9	4,0
Uruguay	0,6	1,2
Venezuela (República Bolivariana)	-0,0	-0,0
<b>América del Sur</b>	<b>-2,2</b>	<b>1,1</b>
Costa Rica	4,2	4,1
Cuba	0,8	2,0
El Salvador	2,2	2,3
Guatemala	3,3	3,4
Haití	1,5	2,0
Honduras	3,5	3,7
México	2,1	2,2
Nicaragua	4,5	4,5
Panamá	5,4	5,7
República Dominicana	6,5	6,3
<b>América Central y México</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>
<b>América Central</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>
<b>América Latina</b>	<b>-0,9</b>	<b>1,5</b>
	oct-15	oct-16
ARGENTINA	0,8	-1,8
BRASIL	-2	-3,4
MEXICO	2,6	2,1
BOLIVIA	4,5	4,5
CHILE	2,1	1,6
COLOMBIA	3	2,3
ECUADOR	0,3	-2,5
PARAGUAY	3	4
PERU	3,4	3,9
URUGUAY	1,5	0,6
VENEZUELA	-7	-8
COSTA RICA	3,3	4,2
EL SALVADOR	2,4	2,2
GUATEMALA	4	3,3
HONDURAS	3,3	3,5
NICARAGUA	4,3	4,5
PANAMA	6,2	5,4
REP. DOMINICANA	5,2	6,5
AMERICA LATINA	0,2	-0,9

Europamundo  
Perfect moments, always **JB**

Nº A0080/2015

## Empresa CeroCO<sub>2</sub> 2016

### EUROPA MUNDO VACACIONES

Europa Mundo Vacaciones ha calculado y compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el año 2015, según los estándares de la iniciativa para el cuidado del clima CeroCO<sub>2</sub>. También ha adquirido un compromiso de reducir sus emisiones de GEI. La obtención del sello acredita un estatus "CeroCO<sub>2</sub>" para Europa Mundo Vacaciones.

[www.ceroco2.org](http://www.ceroco2.org)

## Innovación

### Herramientas tecnológicas pueden ayudar más al desarrollo del turismo sostenible.

Algunas de nuestras herramientas tecnológicas que utilizamos en Europa Mundo son:

- Los autobuses de nuestros circuitos son los más eficientes del mercado en cuanto a emisiones de CO2, los Euro 6.
- A través del desarrollo del medioambiente en nuestra empresa tenemos electricidad verde, todas las lámparas son Led, calculamos nuestras emisiones de CO2 y las compensamos y utilizamos un sistema de gestión de los residuos, todo lo reciclamos.
- Utilizamos el Facebook o las Redes Sociales para lo que denominamos "A compartir". Reducción de gastos en un viaje al compartir dos personas que no se conocen los gastos de una misma habitación.
- Utilizamos Facebook o las Redes Sociales para "Mi compañero de viaje". Conocer a mis compañeros de viaje antes de que empiece el circuito.
- Tenemos una plataforma "Mi viaje" donde se da total información sobre el viaje, e incluye una guía del turista responsable.
- Nuestro sistema on-line es de los más novedosos y avanzados del mercado y del sector turístico, con innovación tecnológica de desarrollo propio, por nuestro equipo informático.
- El desarrollo y uso del sistema on-line combinan a varios Grupos de Interés como son nuestros Clientes, las Agencias de Viajes mayoristas, Proveedores como Hoteles, Empresas de Traslados, Compañías de Buses, Grupos Hoteleros y Compañías de Visitas, Empleados, nuestros profesionales de la empresa de la oficina de Madrid, nuestros representantes en India, Brasil, Perú, EE.UU, Argentina y Tailandia, y nuestros guías que dan soporte fundamental diario, 24 horas a nuestros pasajeros.
- También tiene un desarrollo interno con procesos estadísticos, de datos sensibles como precios, viajes, itinerarios, suplementos, multimedia, y todo lo relacionado con la administración de la empresa.
- Nuestro sistema on-line es utilizado diariamente por más de 1.000 personas, 7.000 usuarios potenciales, y con la entrada en el sistema de más de 3.000 presupuestos diarios lo que implica su complejidad e innovación tecnológica.
- El desarrollo del sistema on-line ha hecho que la digitalización sea una constante en la empresa y con ello la eliminación de buena parte de la impresión en papel.
- Nuestro .com permite ahorro de tiempo, fiabilidad, diversidad, con cotizaciones en línea y de forma inmediata.
- Nuestros circuitos marcan la diferencia en el turismo por su flexibilidad con parada en ruta, sectores a medida o circuitos rotativos.
- Nuestra compañía tiene en cuenta la diversidad, la distribución social de un país con descuentos entre las familias monoparentales.
- La distribución de nuestros viajes es multicanal a través de las Redes Sociales, Página Web, APPs y Agencias de Viajes.
- Nuestros circuitos se pueden contratar, o gestionar su información a través de multidispositivos electrónicos.



## Nuestras Alianzas Estratégicas

- **Organización Mundial del Turismo (OMT).** Socio afiliado desde el año 2012.
- **Programa ST-EP de la OMT.** Socio internacional desde el año 2012.
- **Red Española del Pacto Mundial.** Socio afiliado desde el año 2014.
- **Grupo de Trabajo formado por** Pacto Mundial, OMT y 13 empresas de turismo españolas, año 2016.
- **World Travel & Tourism Council, (WTTC).** Socios desde el 2015
- **Registro de Transparencia de la Comunidad Europea.** Desde el 2016
- **Randstad Valores.** Desde el 2016
- **Charter de la Diversidad.** Desde el 2016.
- **Pacto de estado por la infancia del Comité Español de Unicef.** Desde el 2016.
- **Firma del Código Ético de la OMT y Firma de Adhesión al Pacto Mundial en Fitur 2016.**
- **Firma del Código Ético de la OMT de 10 operadores de Europa Mundo en Fitur del 2017**

### Convenios de colaboración medioambiental.

- **ECODES.** Convenio de colaboración anual desde el 2015.
- **ARBOREAL.** Convenio de colaboración anual desde el 2015.

### Convenio de colaboración Cooperación Internacional.

- **PASOS COOPERACIÓN.** Convenio de colaboración desde el 2012.
- **OMT Programa de Cooperación.** Desde el año 2012.
- **Desde el año 2012 somos socios internacionales del Programa ST-EP.**

### Próximos convenios de Colaboración:

- **Red Europea contra la Pobreza y Exclusión Social (EAPN)**
- **Federación de enfermedades raras (FEDER)**
- **Grupo de Trabajo OMT, Pacto Mundial Región Latinoamérica, Operadores de 14 países de Europa Mundo (EMV) y EMV.**





## NUESTRO MUNDO: UN FUTURO LLENO DE ESPERANZA

Las injusticias, la violencia, la corrupción, las guerras, el odio, la intolerancia... nos abruman. Con demasiada frecuencia las noticias y las imágenes que nos llegan nos generan impotencia, frustración y angustia. Demasiadas veces nos llevan a una sensación de pesimismo y rabia.-

Sin embargo, los hechos nos dicen que –a pesar de esta sensación- podemos mirar el futuro con esperanza.

A nivel de empresa con frecuencia comento que debemos ver siempre “el largo plazo” ... las imágenes o decisiones cortoplacistas nos sacan de la realidad del todo... “ver la montaña que oculta el árbol”.-

Y mirando “la humanidad” con perspectiva histórica, hay motivos para la alegría y la esperanza... el mundo, a pesar de sus “dos pasos hacia atrás, tras los tres dados hacia adelante” lleva camino de ser una sociedad más justa, más sostenible y más pacífica.-

No cabe duda que los retos son inmensos, los peligros grandes, la involución en algunos aspectos indudable... “hacer un mundo mejor” no se logra en un año, es trabajo de varias generaciones.

Si comparamos el mundo de hoy con el de 1980 –algo menos de 40 años- (mucho tiempo, sin duda, valorado por los más jóvenes, ... pero es remontarse al año en el cual algunos de nosotros –los que tenemos el pelo blanco- comenzamos a trabajar)...

La humanidad ha vivido en ese intervalo el periodo de mayor progreso humano de la historia.

La pobreza extrema se ha reducido desde un 40% de la población a un 10% (África, el continente más “castigado” solo ha reducido del 60% al 40%, pero durante un periodo de incremento gigantesco de su población).

El analfabetismo ha pasado de un 48% a un 15% de la humanidad.

La renta por habitante (en poder de compra) se ha doblado.

La esperanza de vida a nivel mundial ha pasado de 61 años a casi 70.

La mortalidad infantil se ha reducido a menos de la mitad del valor que tenía en 1980.

Sin duda muchos de estos aspectos tienen que ver con una

sanidad que ha mejorado sustancialmente no solo la esperanza de vida, también –sobre todo- la calidad de vida (y salud).

La “globalización” ha generado muchos problemas, pero sin duda muchos más beneficios para la humanidad en su conjunto. Es evidente que los beneficios económicos de la globalización han beneficiado más “donde más se necesitaba” (economías en desarrollo) y han podido beneficiar menos (perjudicar en algunos aspectos) a los países que tenían más elevada renta... pero los resultados globales muestran mejoras impresionantes.

No son solo los “números” los que nos permiten el optimismo... hay muchos más elementos:

En mi infancia sentía que el mundo estaría cada vez más contaminado, las noticias hablaban de un Rhin o Tamesis sin vida, se hablaba también de numerosas especies animales en España en peligro de extinción... a la salida de todos los pueblos en España veías horribles vertederos... Tamesis y Rhin (son solo ejemplos) son hoy ríos limpios con vida, los vertederos ya no se ven, ... leemos con alegría el cada vez mayor número de “individuos” en colonias de animales que se encontraban en peligro de extinción (en España y Europa), ahora los periódicos hablan del daño que en ocasiones a los rebaños les provocan los lobos o los buitres (antes se hablaba de su desaparición)... Queda mucho por hacer, sobre todo en naciones donde el brindar un nivel de vida adecuado a sus habitantes debe ser la prioridad... pero en esto, como en tantas cosas, poco a poco podemos pensar que “ir a mejor” será una tendencia imparable.

La humanidad se está concienciando sobre aspectos que en el pasado despertaban inquietudes en muy pocos seres: ecología, sostenibilidad, justicia...

Las redes sociales, Internet... pueden crear una sociedad más democrática, en la cual todos de algún modo somos “influenciadores”.

En esta nueva realidad “más democrática” no hay duda que la sociedad exige mayor transparencia, ... la corrupción es una lacra horrible, pero jamás en la historia fue perseguida y tachada socialmente como se encuentra en este momento (y esa es la base para su disminución)... recuerdo la “rabia” que sentía cuando en ocasiones, hace muchos años, se asociaba al “traposo y corrupto” como “el listo”, “el que se lo ha sabido montar” (era un personaje admirado por muchos).

Durante mi infancia los turistas llegaban de “Europa occidental, Norteamérica o Japón” (alguno también de América Latina y Australia)... hoy la humanidad viaja... tal vez no podamos entender en toda su magnitud lo que este hecho implica en la conciencia de que somos “un solo mundo” y en la ayuda que el movimiento de cientos de millones de seres humanos cada año supone para reducir la intolerancia y el miedo al diferente.

Hace tan solo 20 años términos como “responsabilidad social corporativa” no existían o estaban naciendo... hoy las empresas miran lo que hacen sus competidores en RSC para “al menos dar la imagen”... la sociedad exige cada vez más empre-





sas responsables que sean motor de desarrollo global... no se trata de nacionalizar, no se trata de suprimir la iniciativa de los seres que pueden generar riqueza con esa iniciativa... se trata de concienciar y exigir que "no todo vale" y que solo deben ser líderes las empresas cuya existencia permita el beneficio de todos los grupos de interés y de la sociedad en su conjunto (no solo de los accionistas).

Hace 40 años prácticamente casi nadie sabía que era una ONG... se asociaba la ayuda al exterior a misiones religiosas (con algunas excepciones fantásticas de profesionales sanitarios)... hoy en día son decenas de miles las ONG que prestan su apoyo (con financiación pública y privada) trabajando para un mundo mejor.

Me genera un inmenso coraje, rabia y exasperación ver como tantas naciones han sido invadidas o se les ha impuesto regímenes que favorecen los intereses de las grandes potencias... ¿pero recordamos que hace menos de 70 años casi todo África y gran parte de Asia estaban invadidos por Europa? (lo llamaban "colonización").

Existen inmensos retos y problemas que pueden llevar a la extinción de la raza humana... pero incluso, algunos de

los "inmensos problemas" que nos contaban en el pasado comienzan a ver la luz tras el túnel... por ejemplo la superpoblación... la pirámide de población mundial ha cambiado drásticamente (y cambiara mucho más en los próximos 20 años), la población cada vez más se incrementa por la mayor longevidad más que por el exceso de natalidad (soportado ya el inmenso incremento que supuso la reducción de la mortalidad infantil).

SI HAY ESPERANZA... aunque tal vez necesitemos aun generaciones para vivir en ese mundo sostenible y más justo.

HAY ESPERANZA, que en mucho mayor medida de lo que en ocasiones creemos depende de que la humanidad en su conjunto, (7300 millones de TU en particular), nos concienciamos que nuestro bellissimo planeta azul debemos preservarlo y de que la vida será más hermosa si de algún modo todos podemos disfrutar de ella en un mundo más justo y tolerante.-

**Luis García Codron**  
Consejero-Director General de  
Europa Mundo Vacaciones



# **7. *Cumpliendo con el Desarrollo Sostenible***





# LOS DIEZ PRINCIPIOS

## de la Red Española del Pacto Mundial

**DERECHOS  
HUMANOS**

**NORMAS  
LABORALES**

**MEDIO  
AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Fuente: Pacto Mundial





Fuente: Pacto Mundial

# Los 10 Principios del Pacto Mundial.

Han pasado 18 años desde que el Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan propusiera en el foro de Davos un impulso al desarrollo sostenible buscando la colaboración del sector empresarial.

El Pacto Mundial nació casi al mismo tiempo recibiendo el mandato de las Naciones Unidas de articular los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector privado.

Los objetivos del Pacto Mundial siempre han sido dos, aplicar los Diez Principios de gestión ética en las organizaciones y que el sector privado contribuya a los objetivos de las Naciones Unidas que hoy son los ODS.

Estos dos objetivos buscan el Desarrollo Sostenible, trabajar por entornos prósperos donde las empresas puedan garantizar un futuro digno sin dejar a nadie atrás.

Los diez principios del Pacto Mundial y nosotros, los firmantes estamos trabajando para que las cuatro áreas temáticas: los derechos humanos, los aspectos laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción sean los pilares básicos para acometer los grandes desafíos del Desarrollo Sostenible.

El cumplimiento de los Diez Principios ha de ser una prioridad entre las organizaciones y una responsabilidad de su cumplimiento. Actualmente las empresas son agentes de desarrollo que tratan de reducir y eliminar los impactos negativos a través de los Diez Principios y a través de los ODS se trabaja para buscar impactos positivos o aumentar estos impactos positivos como una oportunidad de negocio en las empresas.

El Pacto Mundial nos muestra la correlación entre los diez principios que gestionan los riesgos y los 17 ODS para contribuir al desarrollo sostenible y encontrar oportunidades de negocio.



Network Spain  
**WE SUPPORT**

El Pacto Mundial es una iniciativa de carácter voluntario que consiste en el compromiso público de empresas y organizaciones de adoptar y apoyar un conjunto de diez principios básicos de responsabilidad social.

Los **10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas** en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de **derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción**.

*En esta Memoria de Sostenibilidad queremos describir cada uno de los principios y el cumplimiento de ellos por Europa Mundo, y el compromiso de su seguimiento y la mejora continua en busca de la excelencia de nuestra empresa.*

## PRINCIPIO 1

**“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.**

### Derechos Humanos.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles, según la definición que nos proporciona la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

**Porque los Derechos Humanos son importantes para las empresas.**

La responsabilidad de respetar los derechos humanos no le corresponde sólo a los gobiernos o a los estados soberanos. Los derechos humanos son importantes tanto para los individuos



CONEMUND (Dar el Salam – Cairo)





como para las organizaciones que los individuos crean. Parte del compromiso asumido por el Pacto Mundial es que la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia.

*Europa Mundo Vacaciones (EMV) 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 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 y a la Declaración de los Derechos del Niño de Unicef y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.*

*Todos los empleados y empleadas de EMV, y grupos de interés deben cumplir las leyes vigentes en los países donde se desarrolle su actividad, con un comportamiento ético en sus actuaciones.*

## PRINCIPIO 2

**“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.**

### Complicidad.

El término complicidad se refiere a estar implicado en algún caso de abuso de los derechos humanos que empresas, gobiernos u otro tipo de entidades estén llevando a cabo.

Respetar los derechos humanos también hace referencia a asegurar su cumplimiento por parte de otras empresas, que formen parte de la cadena de suministro, más allá del negocio directo. El riesgo de ser cómplices en el abuso de los derechos humanos es particularmente alto en países con gobiernos débiles o en los que la vulneración de los derechos humanos está generalizada, este riesgo de complicidad existe en todos los sectores y países.

*Europa Mundo ha firmado el Pacto de Estado por la Infancia de Unicef, un acuerdo que garantice las políticas de infancia necesarias para que los niños y niñas tengan todos los derechos que merecen para desarrollar todo su potencial dentro de nuestra sociedad.*

*Además se compromete y se adhiere a los principios consagrados en UNICEF, contenidos especialmente en la Convención de los Derechos de los Niños, en el Protocolo Facultativo contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad.*

## PRINCIPIO 3

**“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.**

### Libertad de afiliación.

La libertad de afiliación reconoce el derecho de empresarios y trabajadores a constituir asociaciones y sindicatos en función de sus necesidades. Los empresarios no deben interferir en la decisión de un empleado sobre su derecho de afiliación ni discriminarlo por afiliarse, como tampoco a un representante de dicho empleado.

### Negociación.

La libertad de afiliación implica que los empresarios, los sindicatos y los representantes de los trabajadores puedan discutir libremente sus problemas en los centros de trabajo con el fin de alcanzar acuerdos conjuntamente aceptados. Esta libertad de afiliación también permite que los trabajadores (y las organizaciones) ejerzan su derecho de defender sus intereses económicos y sociales.

### Convenio colectivo.

La negociación colectiva se refiere al proceso o actividad que conduce a la firma de un convenio colectivo. La negociación colectiva es un proceso voluntario utilizado para determinar las exigencias y las condiciones de trabajo y para regular las relaciones entre los empresarios, los trabajadores y sus organizaciones.



CONEMUND (Dar el Salam – Cairo)”

Europa Mundo no impide la libertad de afiliación y así como el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Tiene un órgano independiente, consultivo, permanente de observación, asesoramiento y recogida de información que vela por el cumplimiento y la no infracción del Manual de Buenas Prácticas y Código Ético, que es el Comité de Buenas Prácticas.

#### PRINCIPIO 4

**“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado o realizado bajo coacción”.**

##### El trabajo forzado.

El trabajo forzado o realizado mediante coacción es cualquier tipo de trabajo o servicio que se obtiene de una persona mediante amenaza o castigo y para el cual dicha persona no se ha ofrecido voluntariamente a realizarlo. Ni el salario ni cualquier otro tipo de compensación ofrecida a un trabajador indican necesariamente que el trabajo no esté siendo realizado de manera forzada o bajo coacción.

Por ley, el trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para marcharse siguiendo las reglas que se hayan establecido.

Nuestro Manual de Buenas Prácticas recoge en el punto b) Principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, establece que 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.

Y en su Código Ético b) Respeto a las Personas, establece que todo el personal de EMV tiene como obligación el trato justo y respetuoso con todos sus compañeros, subordinados y superiores.

Las relaciones de los grupos de interés y especialmente de empleados y empleadas de EMV, y las empresas colaboradoras estarán basadas en la profesionalidad, el respeto y colaboración mutua.

#### PRINCIPIO 5

**“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.**

##### El trabajo infantil.

El término “trabajo infantil” no debe confundirse con “empleo juvenil” o “trabajo de los estudiantes.” El trabajo infantil es una forma de explotación que constituye una violación de los derechos humanos y es reconocido y definido por organismos internacionales.

##### Resultado del contexto.

El trabajo infantil se produce a causa de las presiones que ejercen la pobreza y el desarrollo insuficiente, pero también simplemente como resultado de la explotación. Existe tanto en la economía legal como en la ilegal. Pero es, sin embargo, en este último caso donde se encuentran las peores formas de explotación infantil.

El Código Ético de Europa Mundo establece que EMV y sus grupos de interés de deberán velar por la eliminación inmediata de actividades ilícitas y/o actividades que puedan poner en peligro la seguridad, la salud y la moral de los niños según el artículo núm. 3 del Convenio núm. 182 de la OIT.



CIDEN (Kolang – Nepal)

*El trabajo peligroso pone en peligro el desarrollo físico, mental o moral del niño, sea por su naturaleza o por las condiciones en las que se efectúa.*

*Dada la inquietud que existe por la práctica continuada del turismo sexual y debido a que los niños son especialmente vulnerables a la misma, EMV se compromete con esta causa y se adhiere a los principios consagrados en UNICEF, contenidos especialmente en la Convención de los Derechos de los Niños, en el Protocolo Facultativo contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad.*

#### PRINCIPIO 6

**“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.**

##### Discriminación en el empleo y la ocupación.

La definición de discriminación en el empleo y la ocupación es “cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación” realizada por razón de “raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social”. La discriminación puede basarse también en una discapacidad física o mental. Obviamente las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo no se consideran discriminatorias.

*Europa Mundo es tajante en su Código Ético en sus puntos b) Respeto a las personas.*

*Los derechos de las personas son inviolables por lo que EMV rechaza cualquier acción contraria a los derechos de las personas como acoso físico, psicológico o moral, abuso de autoridad, intimidación u ofensa.*

*Y c) Igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.*

*EMV buscará el desarrollo profesional de todo su personal y la igualdad de oportunidades sin diferenciación de sexo, etnia, credo y orientación sexual.*

*Y en su Manual de Buenas Prácticas en b) Principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.*

*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.*



## PRINCIPIO 7

**“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.”**

### Medio ambiente y prevención.

La prevención consiste en la adopción de medidas, incluso antes de disponer de pruebas científicamente contrastadas, que impidan que un retraso en la aplicación de dichas medidas pueda acabar perjudicando a los recursos naturales o a la sociedad. El elemento clave del enfoque preventivo, desde un punto de vista empresarial, es la idea de prevenir en lugar de curar. En otras palabras, resulta más rentable la adopción de medidas preventivas que garanticen que no se van a causar daños al medioambiente.

*Europa Mundo realizó en el año 2016 su primera auditoría energética con la idea de adoptar una serie de medidas encaminadas a la reducción de consumos energéticos, así como el diagnóstico de las instalaciones de la oficina de Madrid.*

*Reducciones energéticas con la incorporación de todo el alumbrado con bombillas led que reducen el consumo un 70% y la incorporación de una nueva distribuidora de electricidad que solo ofrece energía limpia, de fuentes renovables.*



Fortalecimiento turístico del Bosque de Pomac - CRUZ ROJA (Lambayeque - Perú)

## PRINCIPIO 8

**“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.”**

### Responsabilidad ambiental.

La Cumbre del Planeta de Río celebrada en 1992 ha actuado como una ‘llamada de atención’ para muchos sectores de la sociedad, siendo uno de ellos el sector empresarial. Por vez primera un grupo de accionistas se reunió para debatir las dificultades planteadas por los modelos de industrialización, el crecimiento de la población y los desequilibrios sociales del mundo.

La conferencia puso de relieve la fragilidad real del planeta y, en particular, centró la atención sobre tres puntos:

1. El daño que se está produciendo a muchos ecosistemas naturales.
2. La amenazada capacidad del planeta para sostener la vida en el futuro.
3. Nuestra limitada capacidad para sostener el desarrollo económico y social a largo plazo.

*El principio de la Sostenibilidad está inculcado en nuestra empresa desde la Alta Dirección hasta todos los profesionales de participan en el trabajo diario de la empresa.*

Por ello la Responsabilidad Ambiental se ha desarrollado a varios niveles:

- Sistema de Gestión de Residuos. Reciclamos todo.
- Cálculo y compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Plantados entre el 2015 y 2016 29.449 árboles.
- Electricidad de energías renovables y bombillas led.
- Auditoría energética. Con mejoras en los sistemas para reducir el consumo de electricidad y mejorar la eficiencia energética.
- Los autobuses más eficientes en emisiones de CO<sub>2</sub> del mercado en la C.E.
- Sensibilización entre los profesionales de Europa Mundo y colaboradores.

## PRINCIPIO 9

**“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.”**

### Tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Favorecer el desarrollo y la difusión de la tecnología respetuosa con el medio ambiente constituye un reto a largo plazo para una empresa que repercutirá tanto en las capacidades directivas como investigadoras de la organización. Al objeto de comprometerse con el Pacto Mundial las tecnologías consideradas como respetuosas con el medioambiente son aquellas descritas en el Capítulo 34 de la Agenda 21 como “medioambientalmente saludables”.

*En Europa Mundo tratamos de reducir el impacto sobre el medioambiente tratando de ser más sostenibles y en nuestro negocio tratan de utilizar sistemas, o tecnología que reduzcan el consumo de energía fósil y sea sustituida por una energía no contaminante.*

*Se utilizan en sus circuitos los buses más eficientes en cuanto a emisiones de CO<sub>2</sub>, los Euro 5 y 6.*

*Nuestro sistema on-line es de los más novedosos y avanzados del mercado y del sector turístico, El desarrollo del sistema on-line ha hecho que la digitalización sea una constante en la empresa y con ello la eliminación de buena parte de la impresión en papel.*

## PRINCIPIO 10

**“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.”**

### Trabajar contra la corrupción.

El 24 de junio de 2004, durante la Cumbre de Líderes de Global Compact en Nueva York, se anunció que el Pacto Mundial de Naciones Unidas incluiría en adelante un décimo principio contra la corrupción. Esta decisión fue adoptada tras un proceso de consulta a todos los participantes, que expresaron su apoyo para luchar contra la corrupción.

El Principio 10 compromete a los firmantes del Pacto Mundial no solamente a evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, sino también a desarrollar políticas y programas concretos que aborden el tema de la corrupción. Se les plantea a las empresas el reto de unirse a los gobiernos, agencias de la ONU y a la sociedad civil por una economía global más transparente.

*Europa Mundo en su Código Ético expone claramente Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.*

*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.*

# Los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Oportunidades y desafíos.



La implantación de los 17 ODS y sus 169 metas dan un papel importante a las empresas dando una oportunidad doble. Por un lado, la oportunidad de que dejen de ser meros agentes financiadores o donantes y sean considerados partners imprescindibles, agentes clave para lograr el desarrollo, tanto a nivel internacional como local. Por otro lado, las empresas tienen en el desarrollo sostenible oportunidades nuevas de negocio que deben identificar y aprovechar.

Los objetivos configuran una agenda global que afrontará y pondrá solución a los problemas más acuciantes de nuestro planeta situando a la persona en el centro, mejorando su bienestar y el del Mundo.

Desde Europa Mundo estamos comprometidos en el Desarrollo Sostenible y en las oportunidades y desafíos que el desarrollo de los 17 ODS nos proporcionan y en los que participamos de una forma directa y activa en muchos de ellos.



### FIN DE LA POBREZA.

A nivel mundial, más de 800 millones de personas aún viven con menos de US\$1,25 al día y muchos carecen de acceso a alimentos, agua potable y saneamiento adecuados.

El principal reto del Objetivo de Desarrollo Sostenible nº1 de aquí a 2030 es erradicar la pobreza en todas sus formas.

Para lograr este objetivo es necesario aumentar el acceso a recursos y servicios básicos y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres relacionados con el clima.



Asociación Sonrisas del Nepal

En el 2030 el objetivo principal es el empleo pleno y el trabajo decente para todos.

*Desde Europa Mundo trabajamos a través de nuestra Fundación en varios programas con Organismos Internacionales y Entidades sin Ánimo de Lucro comprometiéndonos en el apoyo para la eliminación de la pobreza.*

La Fundación Europa Mundo es socia del Programa ST-EP de la Organización Mundial del Turismo (OMT) que trata de eliminar la pobreza a través de proyectos de turismo sostenible.

<http://step.unwto.org/es/content/la-iniciativa-st-ep-0>

A través de ACNUR se han apoyado proyectos de empoderamiento de refugiados somalíes y sur sudaneses en el campo de refugiados de Kakuma en Kenia, y a través de las ONGs y los 80 proyectos que se han desarrollado en el periodo 2011 – 2016.

Muchos de los empleados de Europa Mundo realizan voluntariado en diversos proyectos como Nepal, India, Bolivia tratando de realizar actividades solidarias relacionadas con el desarrollo y lucha contra la pobreza.



### HAMBRE CERO.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible buscan terminar con todas las formas de hambre y desnutrición para 2030 que actualmente padecen 800 millones de personas y asegurar que todos en especial los niños tengan una alimentación suficiente y nutritiva durante todo el año.





Amavida, food program (Calcuta – India).

Este objetivo que se enmarca para el 2030 busca la sostenibilidad en la producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas que aumenten la productividad, sin afectar al medio ambiente.

Europa Mundo participa activamente a través de su Fundación en proyectos colaborando con ONGs que combaten la malnutrición y la falta de alimentos como Acción contra el Hambre en sus campañas de emergencias en el Sahel, Mali, Cuerno de África, Misioneras de JM y J en Kayenzi (Ruanda), Amavida en Calcuta, Aldeas Infantiles en España con las becas comedor, Jardín Salas Cuna Gota de Leche en Medellín o en San Vicente de Cañete en Perú con la ONG NPH.

Participamos sobre el terreno como voluntarios en algunos de estos proyectos y promovemos la participación de nuestros grupos de interés como socios, clientes y proveedores en los proyectos a través de la cofinanciación de los proyectos o su participación en estas acciones solidarias.

También todos los años participamos en actividades de voluntariado corporativo en eventos como la carrera solidaria o el torneo interempresas que organiza Acción contra el Hambre cuyo objetivo es recaudar fondos para la malnutrición de menores de 5 años.



### SALUD Y BIENESTAR.

Reducir la mortalidad materna e infantil sigue siendo un reto prioritario, cuyo objetivo es lograr una cobertura universal de salud y facilitar medicamentos, y vacunas seguras y asequibles para todos.



SOLIDARIDAD MÉDICA (RÍO MANIQUE - BOLIVIA) - PROYECTO SANITARIO

Actualmente mueren al año seis millones de niños antes de haber cumplido los cinco años.

La Fundación Europa Mundo a lo largo de sus 5 años de existencia participa activamente colaborando con los 20 proyectos que se han realizado para mejorar la salud y el bienestar como en el Atlas Central Marroquí con un programa de voluntarios sanitarios con Pasos Cooperación, en la selva amazónica boliviana con Solidaridad Médica, en el Norte de Kenia con la Fundación Emalaikat, en Managua con Pasos Cooperación, y en los campos de refugiados de Beneshangul Humus en Etiopía con ACNUR. Cerca de 23.000 personas todos los años se ven beneficiadas con nuestros proyectos.

Nuestros voluntarios también participan activamente durante 3 a 6 semanas en algunos de estos proyectos.



### EDUCACIÓN DE CALIDAD.



Parroquia Santa Rita – Iquitos (Perú).

El objetivo de lograr una educación inclusiva y de calidad para todos. Con este fin, el objetivo busca asegurar que todas las niñas y niños completen su educación primaria y secundaria gratuita para 2030. También aspira a proporcionar acceso igualitario a formación técnica asequible y eliminar las disparidades de género, además de lograr el acceso universal a educación superior de calidad.

En Europa Mundo a través de nuestra Fundación participamos en lograr una educación igualitaria y completa para niños y niñas, el acceso a la educación superior de adolescentes colaborando en proyectos como en Morazan, El Salvador, en una escuela universitaria dirigida por la Fundación Segundo y Santiago Montes, en Calcuta en una escuela con clases de refuerzo para 400 niños de 3 a 14 años con Amavida, en becas para universitarios en Loreto (Iquitos) a través de la Parroquia Santa Rita, en Calcuta con la formación profesional en turismo de jóvenes para el acceso al mercado del trabajo a través de la Asociación Lights of Hope o en Dolpa (Nepal) con la ONG Ciden. En total la Fundación Europamundo ha colaborado en 15 proyectos dando formación a más de 700 personas anualmente.

También Europa Mundo y la Fundación copatrocinaron con Unesco, la Obra Social de la Caixa, y Atresmedia la película **“Camino a la escuela”** de Pascal Plisson.

<https://www.youtube.com/watch?v=k4s7u4RtLrM>



### IGUALDAD DE GÉNERO.

La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, tiene un efecto multiplicador en todas las áreas de desarrollo. Empoderar a las mujeres y promover la igualdad de género es fundamental para acelerar el desarrollo sostenible. Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas no es solo un derecho humano básico, sino que además tiene un efecto multiplicador en todas las demás áreas del desarrollo.

*Europa Mundo se ha marcado como objetivo la igualdad de género y por ello está desarrollando políticas claras contra la discriminación como su Protocolo de Acoso Laboral, su Plan de Igualdad que se está desarrollando, como su Comité de Buenas Prácticas.*

*El Código Ético de Europa Mundo recoge en sus criterios de actuación en los puntos b) Respeto a las personas y c) Igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, y su Manual de Buenas Prácticas en el punto b) Igualdad y no discriminación compromisos claros en la promoción de la igualdad de género.*

*Europa Mundo tiene un 60% de mujeres mandos medios entre su personal, y un 57% de mujeres en su plantilla.*



### AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO.

Con el fin de garantizar el acceso universal al agua potable segura y asequible para todos en 2030. Conseguir el acceso equitativo a servicios de saneamiento e higiene adecuados para todos y mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación.

La escasez de agua afecta a más del 40 % de la población mundial.

*Nuestra ONG Ciden a través de un proyecto en colaboración con la Fundación Europamundo ha facilitado el acceso al agua en las rudas tierras de Komang en la región de Dolpa al noroeste de Nepal lo cual ha permitido una gestión más eficiente del tiempo, una mayor productividad agropecuaria, una mejor higiene...En definitiva una reducción de las dificultades a las que se enfrentan diariamente más*

*de 400 personas.*

*También la Fundación Europamundo ha promovido un proyecto contribuirá a la mejora de los sistemas de saneamiento e higiene en el municipio libanés de Bebnine donde habita un gran número de población refugiada siria redundando no sólo en la mejora de la salud de sus habitantes 16.709 sino en la creación de contextos de cohabitación pacífica.*



ACNUR (LIBANO-CAMPO SIRIO REFUGIADOS)

### MEJORA DE LOS SISTEMAS DE SANEAMIENTOS CAMION DE BASURAS



### ENERGIA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE.

Para garantizar el acceso universal a electricidad asequible para 2030, es necesario invertir en fuentes de energía limpia, como la solar, eólica y termal.

Para 2030, el objetivo es garantizar el acceso universal a los servicios de energía asequibles, confiables y modernos, además de aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía.

*Europa Mundo muy concienciado con la Sostenibilidad de nuestra Tierra está inmersa en un proceso de reducción de las emisiones de CO2, en la gestión eficiente de los residuos que genera, en el uso de energías alternativas, un programa completo de optimización de los recursos.*

*Anualmente calcula las emisiones de CO2 generadas en su negocio y las compensa con dos proyectos de reforestación en Requena (España) y en Limay (Nicaragua) plantando en el 2016 15.251 árboles.*

*El Plan de gestión medioambiental en su oficina de Madrid con contenedores de reciclado para papel, pilas, toners, móviles, plásticos, vidrios, equipos electrónicos.*



El uso de electricidad proveniente de fuentes de energía alternativas, energía verde, y el uso de bombillas led.

Europa Mundo sensibilizado con el medio ambiente realiza todos los años una semana medioambiental con talleres y charlas sobre temas de actualidad como Cero CO2, alargascencia, residuo cero, calcula tus residuos...

Y en el 2016 se hizo la primera auditoria energética.

En Europa Mundo creemos que debemos contribuir con un futuro menos contaminante y una energía más barata y limpia.



#### TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible apuntan a estimular el crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica.

Para 2030, la Agenda establece lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.



Acnur: Sastrería Dadaab (Kenia)

Europa Mundo recoge en su Código de Conducta en uno de sus principios y criterios de actuación, el respeto a las culturas locales, propias de cada comunidad y país en los que opera o países de origen

de los pasajeros, adoptando una actitud comprometida tratando de contribuir al desarrollo socio económico de dichos lugares, y de los conocimientos de sus culturas.

Y en su Manual de Buenas Prácticas indica el principio de igualdad y no discriminación. "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".

Europa Mundo durante el 2016 tiene un porcentaje del 2,10 % correspondiente al LISMI, y trabaja a través de su Fundación en proyectos con personas en riesgo de exclusión social como personas sin hogar, inmigrantes, mayores de 45 años en paro o mujeres de violencia de género.



#### INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA.



Instituto Tecnológico, Turismo – Morazan (El Salvador)

La inversión en infraestructura y la innovación son motores fundamentales del crecimiento y el desarrollo económico.

Los avances tecnológicos también son esenciales para encontrar soluciones permanentes a los desafíos económicos y ambientales, al igual que la oferta de nuevos empleos y la promoción de la eficiencia energética.

Europa Mundo es un tour operador que trabaja con los últimos modelos de autobuses con el mejor nivel de emisiones de CO2, los Euro 6, además de utilizar en toda su oficina central de Madrid lámparas led. También ha cambiado su electricidad, de energía fósil, por energía de fuentes renovables, energía limpia.

En sus circuitos utiliza el sistema de "compañero de viaje", en la que una persona que vaya individualmente puede reducir sus costes compartiendo habitación con otro pasajero.

Nuestro sistema on-line su desarrollo y uso combinan a varios Grupos de Interés. También tiene un desarrollo interno con procesos estadísticos, de datos sensibles como precios, viajes, itinerarios, suplementos, multimedia, y todo lo relacionado con la administración de la empresa.



### REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Para frenar este aumento de las disparidades, es necesario adoptar políticas sólidas que favorezcan el percentil inferior de la escala de ingresos y promuevan la inclusión económica de todos y todas, independientemente de su género, raza o etnia.

La desigualdad de ingresos es un problema mundial que requiere soluciones globales.

Según un informe de Oxfam Intermón, 62 personas en el mundo poseen la misma riqueza que el resto de la población mundial.

Desde la Fundación Europamundo se realizan de actividades de acción social y cooperación al desarrollo de zonas y sectores de la población, especialmente vulnerables, reducción de la desigualdad es primordial para la Fundación Europamundo, y desde su creación en el periodo 2011 a 2016 se han realizado 80 proyectos beneficiando a 158.000 personas en sectores como educación, sanidad, acción social, turismo sostenible, infraestructuras, creación de empresas.

También nuestros voluntarios han participado en algunos de estos proyectos de cooperación internacional y en campañas de concienciación como la recogida de ropa, juguetes y comida, que se realiza durante el mes de diciembre todos los años, también en talleres formativos para personas mayores de 45 años desempleadas de larga duración.



Fundación Madrina, Madrid



### CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES.

La extrema pobreza suele concentrarse en los espacios urbanos y los gobiernos nacionales y municipales luchan por absorber el aumento demográfico en estas áreas. Mejorar la seguridad y la sostenibilidad de las ciudades implica garantizar el acceso a viviendas seguras y asequibles y el mejoramiento de los asentamientos marginales. También incluye realizar inversiones en transporte público, crear áreas públicas verdes y mejorar la planificación y gestión urbana de manera que sea participativa e inclusiva.

En Europa Mundo (EMV) tratamos de gestionar la sostenibilidad de nuestras comunidades a través de la sensibilización de nuestros profesionales que forman parte de EMV y de sus grupos de interés. También a través de nuestras píldoras informativas sobre temas de interés medioambiental, a través de talleres y conferencias, y a través de nuestra Fundación y algunos de sus proyectos que inciden en la mejora de la sostenibilidad de las comunidades a las que apoyamos, con el programa ST-EP de la Organización Mundial del Turismo.



### PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES.

Para lograr crecimiento económico y desarrollo sostenible, es urgente reducir la huella ecológica mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos.

La gestión eficiente de los recursos naturales compartidos y la forma en que se eliminan los desechos tóxicos y los contaminantes son vitales para lograr este objetivo.

Es importante reducir a la mitad el desperdicio per cápita de alimentos en el mundo a nivel de comercio minorista y consumidores para crear cadenas de producción y suministro más eficientes.

Europa Mundo desde el año 2015 comenzó a implementar un sistema integral de gestión basado en la sostenibilidad.



Un **Sistema de Gestión Sostenible (SGS)** dirigido a la mejora del desempeño medioambiental a través del reciclado de todos los desechos que se producen en la oficina como papel, toner, pilas, plásticos, móviles, equipos electrónicos, todos los residuos tienen un certificado del uso adecuado del material reciclado.

También desde el año 2015 se están haciendo las mediciones de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la empresa y su posterior compensación en dos proyectos de reforestación en Limay (Nicaragua) y en Requena (España), en el 2016 se han plantado 15.251 árboles.

Además en el 2016 se cambiaron todas las bombillas eléctricas a lámparas led, y se contrató una nueva comercializadora de electricidad, electricidad proveniente de energías renovables, energía verde, energía limpia y una auditoría energética depositada en el Ministerio de Industria y Energía.



#### ACCIÓN POR EL CLIMA.

Todos los países del mundo han experimentado los dramáticos efectos del cambio climático. Las emisiones de gases de efecto invernadero continúan aumentando y hoy son un 50 por ciento superior al nivel de 1990. Además, el calentamiento global está provocando cambios permanentes en el sistema climático, cuyas consecuencias pueden ser irreversibles si no se toman medidas urgentes ahora.

Aún es posible limitar el aumento de la temperatura media global a 2°C respecto de los niveles pre-industriales. Para lograrlo, se requieren acciones colectivas urgentes.

Europa Mundo sensibilizado con el cambio climático y sus efectos organiza todos los años en su oficina de Madrid una semana medioambiental en la que se dan conferencias, talleres formativos sobre temas relacionados con la acción por el clima.

Se promueve el transporte alternativo como la bicicleta, por ello Europa Mundo tiene reservadas plazas de parking para los compañeros y compañeras que vengan al trabajo en bicicleta.

Nuestros buses son los más eficientes del mercado los Euro 5 y Euro 6, con las menores emisiones en el transporte por carretera.



Fondo Verde (OAXACA-MÉXICO)



#### VIDA SUBMARINA.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible generan un marco para ordenar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros de la contaminación terrestre, así como para abordar los impactos de la acidificación de los océanos.

Los océanos del mundo, su temperatura, composición química, corrientes y vida son el motor de los sistemas globales que hacen que la Tierra sea un lugar habitable para los seres humanos. La forma en que gestionamos este recurso vital es fundamental para la humanidad y para contrarrestar los efectos del cambio climático.

Europa Mundo está preocupada en general con el medioambiente y la sostenibilidad por ello una de sus políticas de desarrollo de la Responsabilidad Social es incidir en políticas que reduzcan los efectos negativos medioambientales o compensen dichos efectos negativos.



#### VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible apuntan a conservar y recuperar el uso de ecosistemas terrestres como bosques, humedales, tierras áridas y montañas para 2020. Detener la deforestación también es de vital importancia para mitigar los impactos del cambio climático. Es urgente tomar medidas para reducir la pérdida de hábitats naturales y la biodiversidad, que son parte del patrimonio común de la humanidad.

Europa Mundo con su política de compensar sus 3.200 toneladas de CO<sub>2</sub> provocadas por su actividad ha plantado durante el 2015 y 2016 un total de 29.449 árboles en Limay (Nicaragua) y en Requena (España) se han plantado 974 árboles con un coste de 7,5 € tonelada.

Anualmente se reciclan 1.500 kgs de papel, 380 unidades de toner, 70 móviles y 21.146 litros de productos del contenedor amarillo.



### PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS.

Sin paz, estabilidad, derechos humanos y gobernabilidad efectiva basada en el Estado de derecho, no es posible alcanzar el desarrollo sostenible.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible buscan reducir sustancialmente todas las formas de violencia y trabajan con los gobiernos y las comunidades para encontrar soluciones duraderas a los conflictos e inseguridad.

Facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. Reducir considerablemente todas las formas de violencia, así como poner fin al maltrato, la explotación, la trata y la tortura contra los niños, y garantizar el igual acceso a la justicia, son algunas de las metas de este objetivo prioritario.

*Europa Mundo es líder de circuitos por Europa, con circuitos en zonas como Oriente Próximo, Asia y Norteamérica. El turismo nos permite conocer, entender y aprender de otras culturas. Creemos en la diversidad, creemos que el turismo contribuye a la paz, coexistencia, tolerancia y respeto de las diferentes personas que habitan el planeta. Nuestros autocares y circuitos son lugares donde personas de diferentes naciones y culturas comparten experiencias, son también vehículo de paz, diversidad y coexistencia. Nuestros pasajeros son de 33 nacionalidades diferentes de los 5 continentes y nuestros destinos son de 46 países de los 5 continentes.*

*Se ha desarrollado una Guía del Viajero Responsable que incide sobre 8 pautas generales y 35 específicas del comportamiento del viajero y turista en sus circuitos o visitas a otras zonas o países del mundo.*

[Guía del viajero responsable](#)



### ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible solo se pueden lograr con el compromiso decidido a favor de alianzas mundiales y cooperación.

La finalidad de los objetivos es mejorar la cooperación Norte-Sur y Sur-Sur, apoyando los planes nacionales en el cumplimiento de todas las metas. Promover el comercio internacional y ayudar a los países en desarrollo para que aumenten sus exportaciones, forma parte del desafío de lograr un sistema de comercio universal equitativo y basado en reglas que sea justo, abierto y beneficie a todos.

Entre otras cuestiones, este objetivo recuerda el compromiso de destinar el 0,7 % del PIB a la ayuda al desarrollo.

*Europa Mundo Vacaciones ha desarrollado en los últimos años un tejido asociativo con Organismos y Entidades Internacionales como la Organización Mundial del Turismo dentro de su Área de Responsabilidad Social y Ética, y su Área de Cooperación Internacional, como la Red Española del Pacto Mundial, y como la World Travel & Tourism Council y la firma del Código Ético de la OMT..*

*A través de su Fundación Europamundo tiene firmados convenios de Colaboración con diversas entidades no lucrativas (ONG) como Ecodes, Pasos Cooperación, Arboreal y está en estudio de poder firmar con Feder (Federación de Enfermedades Raras) y la Red Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN) en Madrid. También tiene firmados convenios de colaboración con la OMT dentro de su programa ST-EP.*

*Durante el año 2016 a través de una alianza estratégica entre OMT, Pacto Mundial y 13 empresas españolas de turismo desarrollaron un trabajo conjunto dando lugar al proyecto "Turismo responsable, un compromiso de todos":*

<http://www.turismoyods.org>



CIDEN (POKHARA-NEPAL) programa refugiados minorías Tíbetanas





CIDEN - Refugiados minorías tibetanas (Kolang - Nepal)

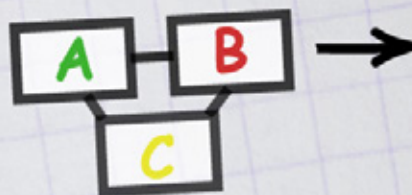


SOLIDARIDAD MÉDICA - Expediciones Médicas (Rio Maniqui - Selva Amazónica Boliviana)

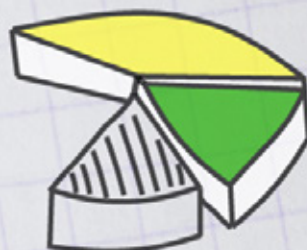


- ✓ Procedure
- ✓ Interview
- ✓ Record

Procedure



INT  
AU



Risk

Commu



## 8. *Tabla de contenidos* *GRI G4 CORE*





# Tabla de contenidos GRI G4 CORE

La guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 CORE presenta la siguiente tabla:

Índice de contenidos básicos generales:

• <b>Estrategia y análisis:</b>	G4-1, G4-2
• <b>Perfil de la Organización:</b>	G4-3 ....G4-16
• <b>Aspectos materiales y cobertura:</b>	G4-17....G4-23
• <b>Participación de los grupos de interés:</b>	G4-24....G4-27
• <b>Perfil de la memoria:</b>	G4-28....G4-33
• <b>Gobierno:</b>	G4-34....G4-55
• <b>Ética e integridad:</b>	G4-56....G4-58

Índice de contenidos básicos específicos:

• <b>Información sobre el enfoque de gestión:</b>	G4-DMA
• <b>Economía:</b>	G4-EC1....G4-EC9
• <b>Medio ambiente:</b>	G4-EN1....G4-EN34
• <b>Desempeño social:</b>	
- Prácticas laborales y trabajo digno:	G4-LA1....G4-LA16
- Derechos humanos:	G4-HR1....G4-HR12
- Sociedad:	G4-SO1....G4-SO11
- Responsabilidad sobre productos:	G4-PR1....G4-PR9

## Contenidos básicos generales

Indicadores	Descripción	Página
<b>Estrategia y análisis</b>		
G4-1	Declaración del Responsable máximo de la organización. Carta de renovación del compromiso	5
<b>Perfil de la organización</b>		
G4-3	Nombre de la Organización	10
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización	10
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	10
G4-6	Número de países donde opera la Organización	10
G4-7	Naturaleza jurídica de la Organización	11
G4-8	Indique a que mercado se sirve	10
G4-9	Dimensiones de la Organización	7
G4-10	Número total de empleados.	10
	Tamaño de la plantilla a 31.12.2016	355
	Hombres	151
	Mujeres	204
	Indefinidos personal de Oficina	78%
	Eventuales	22%
	Alta Dirección	4
	Directivos o Jefes de Dpto.	21
	Hombres	40%
	Mujeres	60%
	Personal de Base	327
	Hombres	43%
	Mujeres	57%



### Perfil de la organización

G4-11	Porcentajes de empleados cubiertos por convenios colectivos	100%
G4-12	Cadena de suministro de la Organización	7,39
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria	40
G4-14	Indique cómo aborda la organización el principio de precaución	51
G4-15	Cartas, principios o iniciativas que la organización ha adoptado	12
G4-16	Asociación y organizaciones a las que pertenece la organización	56

### Aspectos materiales

G4-17	Entidades que figuran en la memoria	11,44,45, 46,55,56
G4-18	Definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto material dentro de la organización fuera de la organización de cada aspecto material	6
G4-22	Reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores	NINGUNA
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	NINGUNO

### Participación de los Grupos de interés

G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	34-40
G4-25	Base para la identificación de los grupos de interés	10
G4-26	Participación de los grupos de interés	34-40
G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	34-40

### Perfil de la memoria

G4-28	Periodo objeto de la memoria	2016
G4-29	Fecha de la última memoria	2015
G4-30	Ciclo de presentación de la memoria	Anual
G4-31	Punto de contacto para dudas sobre el contenido de la memoria	10
G4-32	Indique la opción de conformidad con la guía que ha elegido la organización	Esencial
G4-33	Política y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa de la memoria	NO EXISTE

### Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno de la Organización	11
-------	---	----

### Ética e integridad

G4-56	Valores, principios, normas de la organización y códigos de conducta o éticos	22
-------	---	----

## Contenidos básicos específicos

### CATEGORIA: ECONOMÍA

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad

Indicadores	Descripción	Página
<b>Desempeño económico</b>		
G4-EC1 G4-EC2	Valor económico directo generado y distribuido Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	7 NINGUNA A CP.
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la Organización derivada de sus plan de prestaciones	NO EXISTE
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	NINGUNA
<b>Presencia en el mercado</b>		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	SIN DIFERENCIAS
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	NINGUNO





## CATEGORIA: MEDIO AMBIENTE

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua

La categoría medio ambiente cubre los impactos relacionados con los insumos (energía, y agua por ejemplo) y los productos (emisiones, desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte, y la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental

Ver los siguientes documento sobre Emisiones de CO2 y su compensación:

- A [http://www.cloud-europamundo.com/files/2016\\_10/161025\\_Informe\\_EuropaMundo\\_2015.pdf](http://www.cloud-europamundo.com/files/2016_10/161025_Informe_EuropaMundo_2015.pdf)  
 B [http://www.cloud-europamundo.com/files/2016\\_11/CONVENIO\\_COLABORACION\\_ECODES.pdf](http://www.cloud-europamundo.com/files/2016_11/CONVENIO_COLABORACION_ECODES.pdf)  
 C [http://www.cloud-europamundo.com/files/2016\\_12/Convenio\\_de\\_Colaboracion\\_AlboREAL.pdf](http://www.cloud-europamundo.com/files/2016_12/Convenio_de_Colaboracion_AlboREAL.pdf)

Indicadores	Descripción	Página
<b>Materiales</b>		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	10,11,12
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	NINGUNO
<b>Energía</b>		
G4-EN3	Consumo energético interno:	A-10
G4-EN4	Consumo energético externo	A-11, A-12
G4-EN6	Reducción del consumo energético	NINGUNA
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	NINGUNA
<b>Agua</b>		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	A-12
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	NINGUNA
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	NINGUNA
<b>Emisiones</b>		
El aspecto relativo a las emisiones incluye indicadores sobre la emisión de gases de efecto invernadero		
Las emisiones se dividen en Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3.		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	A-17
G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	A-17
G4-EN17	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	A-17
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	A-6
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	NINGUNA
<b>Residuos</b>		
G4-EN23	Peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento	A-15

**Productos y servicios**

G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	A-24, A-25
--	------------

**Cumplimiento regulatorio**

G4-EN29 Cumplimiento regulatorio	TOTAL
----------------------------------	-------

**Transporte**

G4-EN30 Cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte	A-24, A-25
---	------------

**General**

G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	B,C
--	-----

**CATEGORIA: DESEMPEÑO SOCIAL**

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

Existen varias subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

## SUBCATEGORIA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

**Empleo**

G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	14%
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales	NINGUNA
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	100%

**Salud y seguridad en el trabajo**

G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	100%
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	MUY BAJA



### Capacitación y educación

G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional	37
G4-LA10	Programas de gestión de habilidad y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales	16,36

### Diversidad e igualdad de oportunidades

G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	7,15,16
---------	---	---------

### Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones de actividad.	NO EXISTEN DIFERENCIAS
---------	--	------------------------

## SUBCATEGORIA: DERECHOS HUMANOS

Ver el siguiente link:

[http://www.europamundo.com/rsc\\_acoso.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_acoso.aspx)

### No discriminación

G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	NINGUNO
--------	---	---------

## SUBCATEGORIA: SOCIEDAD

### Lucha contra la corrupción

G4-SO4	Pólíticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	100%
--------	---	------



*Cuando sueñas solo, sólo es un sueño;  
cuando sueñas con otros,  
es el comienzo de la realidad*

*-Hélder Câmara-*

**Europamund**   
vacaciones

