

SEGITTUR
turismo e innovación

INFORME DE PROGRESO 2017

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las
Tecnologías Turísticas, S.A. M.P.
Calle Orense 58, 4ª planta
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Empleados
- Administración
- Clientes
- Proveedores
- Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

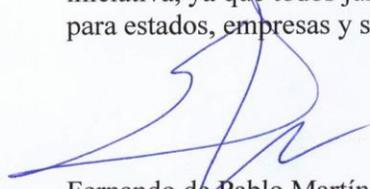
La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR) presenta su Informe de Progreso 2017 como entidad firmante del Pacto Mundial. SEGITTUR es consciente de la importancia de la incorporación de la RSC por lo que en 2016 decidió adherirse a esta iniciativa con la que pretende mostrar nuestro interés por impulsar nuestra Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en nuestra empresa, y en la medida de lo posible en el sector turístico español.

A través de la presentación de este informe, mostramos nuestro compromiso con los objetivos y principios que el Pacto Mundial de Naciones Unidas promueve, así como con el interés que tenemos de contribuir a conseguir un turismo sostenible.

En este sentido, destacar que en 2017 hemos trabajado para impulsar el turismo sostenible con alianzas sectoriales, así como con distintas actuaciones vinculadas con el análisis de riesgos y la prevención de delitos.

En 2018 seguiremos trabajando más internamente en la RSC de la empresa, e impulsaremos la redacción de un código ético con los compromisos adquiridos en materia de responsabilidad social, así como en otros aspectos que contribuyan al cumplimiento de los ODS.

Por último, reafirmar el compromiso de SEGITTUR con el Pacto Mundial y animamos a todas las organizaciones a participar y a apoyar a esta iniciativa, ya que todos juntos podremos conseguir el desarrollo sostenible para estados, empresas y sociedad civil.



Fernando de Pablo Martín
Presidente



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. M.P.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle Orense 58, 4ª planta

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.segittur.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Fernando de Pablo Martín

Persona de contacto

Nuria Muñoz Pozo

Número de empleados directos

50

Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR), dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, y adscrita a la Secretaría de Estado de Turismo, es la responsable de impulsar la innovación (I+D+i) en el sector turístico español, tanto en el sector público (nuevos modelos y canales de promoción, gestión y creación de destinos inteligentes, etc.) como en el sector privado (apoyo a emprendedores, nuevos modelos de gestión sostenible y más competitivo, exportación de tecnología española).

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Administración, Clientes, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

SEGITTUR es un sociedad estatal por lo que uno de sus grupos de interés es la Administración, de la que depende y con la que tiene una relación continua. Asimismo, las acciones de RSC que lleva y quiere llevar a cabo están relacionadas con sus empleados y sus clientes, a la vez que está interesado en que sus proveedores también lleven a cabo políticas relacionadas con la responsabilidad. Por último, destacar que la Comunidad es un grupo de interés en el que ponemos un énfasis especial, ya que al ser nuestra empresa una sociedad estatal parte de nuestra actividad tiene consecuencias sobre la comunidad o sociedad civil.

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

SEGITTUR ha pensado en sus grupos de interés y en base a ellos ha decidido que su materialidad tocará algunos principios básicos relacionados con los Derechos Humanos, el Trabajo, Anticorrupción y Alianzas.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Una vez tengamos elaborado el Informe de Progreso lo daremos a conocer a través de nuestra página web corporativa. Asimismo, lo difundiremos en web de la Red Española del Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Tras tomar la decisión de formar parte de la Red Española del Pacto Mundial, y al ser el segundo año consecutivo SEGITTUR ha decidido formar de esta iniciativa, se han analizado los distintos ODS para ver a cuáles podemos dar respuesta. Para el tercer año, y una vez esté más consolidado el proyecto está prevista la creación de un grupo de trabajo dentro de la empresa, compuesto por representantes de distintos departamentos que trabajará en las decisiones a tomar en política de RSC dentro de la empresa.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Mercantil Estatal, dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, pero con naturaleza jurídica de Sociedad Anónima Medio Propio. El organigrama se compone de la siguiente manera Presidente, 2 direcciones, 5 cinco gerencias.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Ha sido el segundo año en el que trabajamos en esta iniciativa a través del Pacto Mundial, y algunas de las acciones que recogen en los ODS se han venido implantando a lo largo de los años, pero todavía los objetivos no son medidos por la Junta Directiva. Todo se hará de forma escalonada.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes 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.

De momento son las Direcciones de Administración y Finanzas y la de Relaciones Institucionales de la Empresa las que están coordinando con el apoyo del

resto de la empresa la implantación progresiva de la RSE en línea con los principios del Pacto Mundial.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

SEGITTUR colabora activamente con la Organización Mundial del Turismo. De hecho, forma parte de

Miembros Afiliados de la OMT. En este sentido, se participa en reuniones internacionales, con propuestas e intervenciones relacionadas con la importancia del turismo en el mundo. Asimismo, SEGITTUR trabaja con la OMT en la organización de algunos eventos relevantes, que se han llevado a cabo en el contexto de la Feria Internacional de Turismo (FITUR). Asimismo, en 2017 SEGITTUR ha colaborado con la Organización Mundial del Turismo en la organización del Primer Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, que se ha celebrado en febrero en Murcia.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.segittur.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización.

Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados

3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



7

Desafíos u Oportunidades contemplados



5

Desafíos u Oportunidades contemplados



2

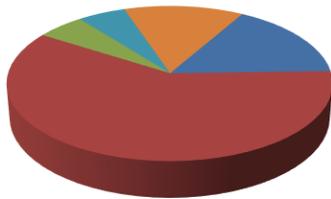
Desafíos u Oportunidades contemplados



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 6
- Empleados: 22
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 2
- Comunidad: 5
- Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



96

GRUPO DE INTERÉS



CLIENTES

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

La información es fundamental para las operaciones de todos los días, aunque no siempre es propiedad de las empresas, sobre todo si consideramos que estos datos pueden pertenecer a los clientes o usuarios. SEGITTUR es consciente de la importancia de la protección de datos de usuarios y clientes, por lo que trabaja para garantizar el cumplimiento de la ley en dicha materia. En 2017 se ha creado un grupo de trabajo interno para garantizar el cumplimiento del nuevo reglamento europeo de protección de datos. Asimismo, se ha elaborado un informe para la adaptación de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. al Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD).

Protocolo de protección de datos - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que constituye un derecho fundamental de todas las personas sobre la potestad de control sobre el uso que se hace de sus datos personales. SEGITTUR cumple estrictamente con la norma dando de alta los ficheros en la Agencia Española de Protección de Datos.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

SEGITTUR considera clave la calidad tanto dentro de la organización como en la prestación de servicios, por lo que a lo largo de 2018 impulsará el trabajo en esta línea.

Plataformas de networking - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

A lo largo de 2016 SEGITTUR ha trabajado para impulsar una metodología de gestión de proyectos. En este sentido, se ha recibido formación sobre la materia, a la vez que se han formado grupos de trabajo para implantar esta metodología en la organización y con ello conseguir mejorar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes.

Objetivos

A lo largo de los próximos años seguiremos trabajando en la implantación de la metodología de trabajo, con el uso de herramientas que faciliten la citada metodología.

Etiquetado e información transparente al cliente

SEGITTUR cumple con La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, cuyo objeto es ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cuenta con varios canales de comunicación para dar a conocer la actividad que la Sociedad lleva a cabo. Los principales canales de comunicación son: La web de SEGITTUR, www.segittur.es, donde se da información semanal de los distintos proyectos y acciones relevantes que tiene lugar en la sociedad. Newsletter mensual; SEGITTUR elabora una newsletter mensual que envía a más de 5.000 usuarios, y en la que se informa de las principales novedades, proyectos, acuerdos de colaboración, etc. Blog de SEGITTUR, donde se publican artículos más profundos sobre los temas en los que SEGITTUR tiene un mayor conocimiento. Todos ellos relacionados con la innovación y la tecnología aplicada al sector turístico. RRSS: SEGITTUR está presente en Twitter y Facebook. Memoria anual de actividades: SEGITTUR publica

anualmente una memoria de actividades, que permite repasar los principales hitos del ejercicio.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cuenta en su página web, con una sección de transparencia y otra de información con la que se da cumplimiento a todo lo establecido en la citada ley: <http://www.segittur.es/es/conocenos/descripcion/> En este sentido, cabe destacar que aquí se publican los órganos de gobierno de la empresa, así como el listado de sus miembros del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y Comité de Dirección. Asimismo, se da visibilidad a las funciones y normativa de aplicación, información económica, presupuestaria y estadística, así como al derecho de acceso que permite solicitar el acceso a más información a través de un formulario. De esta manera se garantiza la transparencia de la actividad y se da respuesta al derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública.

Relación duradera con los clientes

SEGITTUR es un medio propio de la Administración, dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y que trabaja coordinado con la Secretaría de Estado de Turismo, así como con otros organismos turísticos como es el caso del Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA).

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Esta relación tiene una duración de hace más de 15 años, por lo que no solo es duradera, sino constante en el tiempo, ya que existe un vínculo que constituye un nexo de unión clave en el impulso del desarrollo de la política turística. Además, impulsa el uso de la innovación y las nuevas tecnologías en el sector turístico, lo que supone una relación directa con el sector privado. En este sentido, los diversos proyectos gestionados por SEGITTUR como ha sido el caso de la línea de financiación Emprendetur, destinada a emprendedores turísticos y empresas innovadoras nos ha llevado a establecer una relación de mentorización a lo largo de varios años, desde la solicitud de la línea hasta la puesta en marcha del proyecto y mucho más allá. Esta relación implica reuniones periódicas con todos estos clientes y se llevan a cabo Encuentros en los que se comparten los retos y las oportunidades de todos los proyectos, a la vez que se establece una red de networking en la que todos estamos implicados.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Objetivos

Con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción del cliente a lo largo de los próximos ejercicios trabajaremos para analizar el citado nivel de satisfacción con diversas metodologías como pueden ser reuniones de evaluación final o encuestas de satisfacción.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Regular la aceptación de regalos

Es importante regular la aceptación de regalos por parte de los proveedores, ya que esta regulación es otra forma de evitar la corrupción.

Política de Integridad y Transparencia - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR no acepta regalos de proveedores, en cumplimiento con lo que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en su artículo 26, incluye entre sus principios de actuación, no aceptar "para sí regalos que superen los usos habituales, sociales o de cortesía, ni favores o servicios en condiciones ventajosas que puedan condicionar el desarrollo de sus funciones. En el caso de obsequios de una mayor relevancia institucional se procederá a su incorporación al patrimonio de la Administración Pública correspondiente".

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

SEGITTUR da la máxima importancia a los recursos humanos, ya que constituyen un activo clave de la empresa. Tenemos que saber gestionarlos, ver las debilidades y fortalezas de cada uno de los empleados y tratar de potenciar unas y minimizar otras. Si somos capaces de hacerlo sin duda vamos a conseguir una eficiencia en la empresa que nos hará mejorar y ser más competitivos. En este sentido, la formación tiene que estar adaptada y personalizada lo máximo posible a las necesidades de cada empleado. De esta forma, los empleados sienten que el tiempo que están invirtiendo en esta cuestión es de utilidad y les ahorrará tiempo en el futuro en sus tareas diarias, en definitiva, les hace más productivos.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR no cuenta con un plan de formación como tal, pero si lleva a cabo acciones de formación para sus empleados, con las que da respuesta a las necesidades individuales y colectivas, ya que es consciente de que la formación continua de los trabajadores constituye una herramienta clave para mejorar su profesionalidad y la calidad del servicio que se ofrece, a la vez que supone un beneficio social para el empleado, muy valorado. Los empleados plantean sus necesidades de formación con sus superiores, quienes supervisan la idoneidad de la formación relacionada con su puesto de trabajo o con habilidades que son necesarias para el mejor desempeño de sus tareas.

Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Objetivos

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Comentarios

De los 50 empleados que conforman la plantilla en 2017, casi la totalidad de la plantilla ha recibido formación, en cursos solicitados por el propio personal, así como en propuestas departamentales que daban respuesta a sus necesidades de mejora formativas.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

SEGITTUR reconoce el derecho a la participación de los trabajadores en la empresa a través de los delegados del comité de empresa, siendo el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores de la empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses.

Convenio Colectivo - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR está adscrito al convenio colectivo de oficinas y despachos.

Comité de trabajadores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cuenta con un comité de empresa, encargado de gestionar la relación entre la empresa y los empleados en diversos aspectos. El comité de empresa, compuesto por 5 miembros, se encarga de negociar con la empresa las distintas necesidades del personal, tratando de dar respuesta a los diferentes asuntos planteados, como puede ser la reducción de jornada, flexibilidad, teletrabajo, etc.

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

La dirección de SEGITTUR se reúne un mínimo de dos veces al año con el comité de empresa. Asimismo, cabe destacar que siempre que el comité de empresa solicita tener una reunión con la dirección, esta tiene lugar.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

SEGITTUR es consciente de la necesidad de trabajar para impulsar la sensibilización en materia medioambiental dentro de la empresa.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Consciente de la importancia que las condiciones de trabajo tienen sobre la seguridad y salud de los trabajadores, SEGITTUR ha venido promoviendo diferentes iniciativas orientadas a su mejora.

Continuando esta trayectoria y consciente de su responsabilidad social, SEGITTUR quiere seguir

aportando los medios necesarios no sólo para garantizar la seguridad del personal, sino también para mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cumple con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y, en concreto, en su artículo 22, la normativa regula los reconocimientos médicos. En la misma se establece que el empleador tiene obligación de proporcionar a sus trabajadores la vigilancia de su salud de manera periódica, variando según los riesgos que su trabajo conlleva. Nuestro compromiso con el respeto por la dignidad e integridad de las personas se extiende al establecimiento de procedimientos internos que protegen al trabajador mediante la implantación de acciones preventivas periódicas de salud y seguridad en el trabajo (revisiones médicas periódicas, mejora permanente de los sistemas de Prevención de Riesgos Laborales, etc.) ya que todos los trabajadores deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo, y deben velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

SEGITTUR lleva a cabo una consultoría sobre riesgos laborales en los puestos de trabajo, de la que se extraen una serie de recomendaciones de las que se informa a los trabajadores.

G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-LA9

Objetivos

En los próximos años elaboraremos un informe que incluya la información desglosada de horas de formación vinculadas a perfiles.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

SEGITTUR está convencido de la importancia de incorporar trabajadores con discapacidad dentro

de la organización, ya que puede generar un impacto muy positivo en la empresa. En este sentido, cabe destacar un mayor compromiso con los valores, aprender a ser más inclusivos, así como a aceptar la diversidad.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cumple con la LISMI, Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, por la que todas las empresas españolas o allí establecidas, cuya plantilla sea superior a los 50 trabajadores, deben tener una "cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad" de un 2% de la plantilla, es decir, que este tanto por ciento esté reservado para personas con una discapacidad igual o mayor al 33%. En este sentido, SEGITTUR cuenta con un convenio de colaboración con un centro especial de empleo Fundación Juan XXIII Roncali.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Comentarios

En este sentido, SEGITTUR cuenta con un convenio de colaboración con un centro especial de empleo Fundación Juan XXIII Roncali, gracias al cual el 2% de la plantilla son empleados con algún tipo de discapacidad.

Igualdad de género

La perspectiva de la igualdad de género en la empresa permite que, dentro del contexto empresarial, las personas sean tratadas de forma igual. La igualdad de trato está íntimamente relacionada con la ausencia de discriminación. No se trata sólo de que las personas sean tratadas de la misma manera, sino que no deben existir motivos de discriminación.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros

(especificar %) - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

Comentarios

El 4% de la plantilla ejerce el teletrabajo, siempre todos los trabajadores que disfrutan de este derecho mujeres. En cuanto a la jornada reducida, cabe destacar que el 14% de la plantilla -todas mujeres, se han acogido a la jornada reducida.

Combatir y erradicar toda forma de malversación

La solución para impedir la corrupción pasa por establecer controles y, sobre todo, crear la necesidad de la transparencia. En ese sentido, viene trabajando SEGITTUR desde sus inicios, estableciendo los frenos y barreras necesarias que impidan el fraude.

Política de Integridad y Transparencia - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cumple con La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, cuyo objeto es ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cuenta en su página web, www.segittur.es, con una sección Transparencia y otra información con la que da cumplimiento a todo lo establecido en la citada ley. En este sentido cabe destacar que aquí se publica los órganos de gobierno de la empresa, así como el listado de sus miembros Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y Comité de Dirección. Funciones y normativa de aplicación, Información económica, presupuestaria y

estadística, así como el derecho de acceso que permite solicitar el acceso a más información a través de un formulario. De esta manera se garantiza la transparencia de la actividad y se da respuesta al derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. En cuanto a la actividad de la empresa, SEGITTUR comunica todo a través de su página web, así como de otras herramientas como la newsletter que se remite mensualmente contra la base de datos de usuarios registrados, así como a través de sus perfiles en redes sociales, concretamente twitter y facebook. A todo ello se suma la publicación anual de la memoria de actividades, a las que también se da visibilidad a través de la web, con un acceso directo en la home.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

o

Observaciones Genéricas

El proyecto de definición, diseño e implantación de un Sistema de Prevención y Detección de Delitos en SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS TURÍSTICAS, S.A.M.P., responde a la necesidad surgida a partir de la reforma del Código Penal en virtud de la Ley Orgánica 5/2010 y su posterior modificación por la Ley Orgánica 1/2015, que introducen por vez primera la responsabilidad penal de las personas jurídicas por la comisión, por sus representantes legales y administradores de hecho o de derecho, de determinados delitos, cuando éstos se cometan en su nombre o provecho, o cuando sean cometidos por sus empleados, si no se ejerció sobre ellos el debido control. La reforma del Código Penal, ahonda aún más en la exigencia de contar con una estructura de cumplimiento, centrada en la prevención y vigilancia de los riesgos penales que hayan sido detectados, con objeto de eximir o al menos atenuar, llegado el caso, la responsabilidad penal de la Organización.

Comentarios

El programa de prevención y detección de delitos, pasa por: 1. Determinar los riesgos que puedan aplicar. 2. La identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos y detectados. 3. El establecimiento de los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de

decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos. 4. La disposición de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos. 5. La imposición de la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención y detección. 6. El establecimiento de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo. 7. La realización de una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la Organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.

Objetivos

El objetivo principal del modelo de prevención y detección de delitos es el tratamiento integral de los riesgos penales para la Organización, cerrando el sistema de Corporate Compliance, abarcando la totalidad de las medidas corporativas para la prevención y detección de la comisión de delitos en SEGITTUR.

Conciliación familiar y laboral

Uno de los valores fundamentales en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se encuentra en la importancia de la conciliación laboral y personal de los trabajadores en las empresas, que es un acuerdo social entre los empleadores y empleados para permitir que la asistencia a hijos menores o personas dependientes pueda ser más compatible con la vida laboral. Por este motivo, SEGITTUR cuenta con una serie de iniciativas que contribuyen a conciliar la vida laboral y familiar, lo que además redundará en un buen clima laboral y mejora la productividad de los trabajadores.

Normativa Interna - Política

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cuenta con normativa interna en las que se recogen las acciones de conciliación familiar y laboral, siendo la más destacada la relativa a la flexibilidad

horaria, así como a la jornada intensiva en los meses de julio, agosto y septiembre.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Objetivos

El objetivo es elaborar un código ético y de conducta en los próximos años en el que se dé respuesta a los distintos aspectos de la responsabilidad social corporativa dentro de SEGITTUR.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Con el objetivo de dar a conocer los cambios en las normas de horarios, se envía una comunicación relativa a normativa interna de la empresa a todos los empleados en la que se informa de la flexibilidad horaria.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Se han dado los primeros pasos para el teletrabajo, habiéndose aplicado a aquellos casos que por circunstancias familiares necesitan trabajar desde su casa.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR cuenta con una política de flexibilidad laboral, ya que cualquier trabajador tiene flexibilidad para entrar de 07.00 a 10.00 horas y salir entre las 16.00 y las 19.00, permitiendo además salir los viernes a las 15.00 horas, siempre y cuando se hayan cumplido las 40 horas semanales. Asimismo, desde el 1 de julio al 15 de septiembre hay jornada reducida para todo el personal, con un máximo de 35 horas laborales. El horario es de 9.00 a 15.00 horas, con flexibilidad de entrada y salida.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

o

Comentarios

El 100% de los trabajadores disfruta de una jornada de trabajo flexible, ya que el horario laboral de 40 horas semanales puede realizarse con horario de entrada entre las 07.00 y las 10.00 horas y salir entre las 16.00 y las 19.00 horas, permitiendo, además de salir los viernes a las 15.00 horas. Asimismo, existe la posibilidad de teletrabajo para casos puntuales por razones familiares que lo justifiquen. En 2016, el 4% de la plantilla ejerció el teletrabajo, en ambos casos son mujeres. En cuanto a la jornada reducida, cabe destacar que el 14% de la plantilla -todas mujeres, se han acogido a la jornada reducida.

Identificación del empleado con la entidad

Es fundamental tener personal identificado con la filosofía organizacional y con las estrategias que la empresa desea implementar en su ámbito de incumbencia. Gracias a esa identificación, las actitudes y comportamientos asumidos por los empleados facilitaran el logro de objetivos, además, los esfuerzos por implementar cambios en los sistemas y procesos de trabajo se verán disminuidos. Se está trabajando para generar una cultura innovadora e incluyente de los trabajadores de SEGITTUR que consiga mantener un buen clima laboral y un alto grado de motivación y satisfacción.

Beneficios sociales - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

Los trabajadores de SEGITTUR pueden disfrutar de un conjunto de beneficios sociales, entre los que podemos citar: Seguro médico: Los empleados de SEGITTUR cuenta con una póliza de seguro médico. Vales de comida: las personas que trabajan a jornada completa

tienen un vale de comida de lunes a jueves, ya que los viernes solo se trabaja hasta las 15.00 horas. Ofertas en alojamientos y agencias de viajes

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

SEGITTUR es consciente de que dentro de la cadena de suministro, los proveedores juegan un papel muy importante ya que dependerá de la calidad de sus productos y servicios para que la operación de la empresa sea exitosa y por supuesto sus productos y servicios también lo sean. Es así que la selección y evaluación de ellos es un tema muy importante y que deberá realizarse con cuidado y con los parámetros más adecuados a sus necesidades.

Política de Contratación Responsable - Política Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR lleva a cabo una evaluación previa de los proveedores, seleccionando aquellos que cumplan con todo lo establecido en la ley. Asimismo, durante su

relación con los proveedores existe una comisión de seguimiento de los trabajos que vigila el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las diferentes contrataciones.

Cumplimiento de la normativa

SEGITTUR cumple con lo establecido en la Ley respecto al periodo de pago a proveedores.

Normativa interna de la organización - Política Indicadores Relacionados

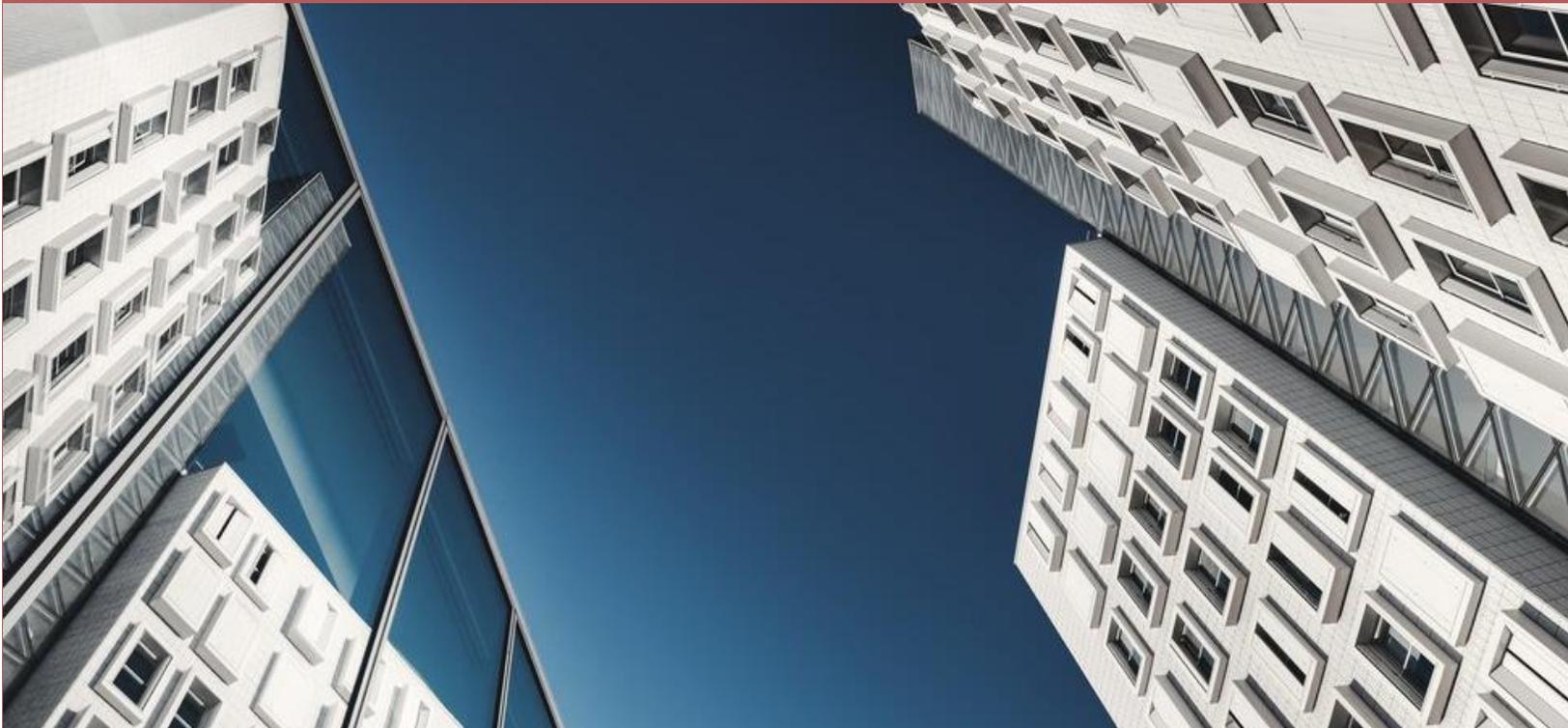
o

Comentarios

En este apartado, nos gustaría destacar que SEGITTUR cumple con lo establecido en la Ley respecto al periodo de pago a proveedores, ya que en el año 2016 el periodo medio de pago a proveedores ha sido de 23,34 días frente a los 30 días que establece la Ley.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

A lo largo de 2017 SEGITTUR ha realizado un trabajo de auditoria para definir, diseñar e implantación un Sistema de Prevención y Detección de Delitos. El proyecto de definición, diseño e implantación de un Sistema de Prevención y Detección de Delitos en SEGITTUR, responde a la necesidad surgida a partir de la reforma del Código Penal en virtud de la Ley Orgánica 5/2010 y su posterior modificación por la Ley Orgánica 1/2015, que introducen por vez primera la responsabilidad penal de las personas jurídicas por la comisión, por sus representantes legales y administradores de hecho o de derecho, de determinados delitos, cuando éstos se cometan en su nombre o provecho, o cuando sean cometidos por sus empleados, si no se ejerció sobre ellos el debido control. La reforma del Código Penal, ahonda aún más en la exigencia de contar con una estructura de cumplimiento, centrada en la prevención y vigilancia de los riesgos penales que hayan sido detectados, con objeto de eximir o al menos atenuar, llegado el caso, la responsabilidad penal de la Organización. El programa de prevención y detección de delitos, pasa por: 1. Determinar los riesgos que puedan aplicar. 2. La identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos y detectados. 3. El establecimiento de los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos. 4. La disposición de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos. 5. La imposición de la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención y detección. 6. El establecimiento de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas

que establezca el modelo. 7. La realización de una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la Organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios. El objetivo principal del modelo de prevención y detección de delitos es el tratamiento integral de los riesgos penales para la Organización, cerrando el sistema de Corporate Compliance, abarcando la totalidad de las medidas corporativas para la prevención y detección de la comisión de delitos en SEGITTUR.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Comentarios

A lo largo de trabajo se ha recibido formación vinculada a un trabajo de consultoría destinado a prevenir la comisión de delitos, relacionados especialmente con la contratación.

Objetivos

El objetivo era que todas las personas con capacidad de influencia fueran conscientes de la importancia de la formación para evitar riesgos que afecten a la entidad en materia de corrupción.

Contratos transparentes con la administración pública

SEGITTUR forma parte de la Administración, al ser una Sociedad Mercantil Estatal por lo que los contratos con la administración son totalmente transparentes.

Política de Integridad y Transparencia - Política Indicadores Relacionados

0

Comentarios

SEGITTUR forma parte de la Administración, al ser una Sociedad Mercantil Estatal por lo que los contratos con la administración son totalmente transparentes. En el caso de las contrataciones con terceros están

totalmente procedimentadas todas las contrataciones. En este sentido, cabe destacar que en las autorizaciones de inicio de contratación de cualquier servicio de apoyo a la actividad de SEGITTUR se incluye

una cláusula relativa a la inexistencia de conflicto de intereses, en la que queda constancia de que la citada contratación no supone conflicto de intereses con los altos cargos de la sociedad.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Impulso del turismo sostenible

SEGITTUR está convencido de la importancia de impulsar el turismo sostenible, ya que el turismo tiene una enorme capacidad de transformación para hacer que el mundo sea más verde, más limpio, más equitativo y más inclusivo. Todos debemos participar en esta iniciativa, tanto las personas que tienen intereses en el sector y su sostenibilidad como los consumidores que viajan con el objetivo de descubrir experiencias y lugares nuevos, a la vez que dan algo a cambio.

Grupo de Trabajo "Turismo responsable, un compromiso de todos" - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

A lo largo de 2017 SEGITTUR ha continuado colaborando con el grupo de trabajo "Turismo responsable: un compromiso de todos" para fomentar la Responsabilidad Social en las empresas y las asociaciones profesionales del sector turismo, así como para promover el compromiso real y duradero de los agentes del sector con los principios éticos y universales en pos del desarrollo de un turismo responsable y sostenible

Alianzas entre asociaciones y empresas

SEGITTUR es impulsora de la colaboración público-privada en el sector turístico, en el que desarrolla su actividad, ya que es consciente de que entre todos se suma a los proyectos. Por este motivo, a lo largo de 2017 ha trabajado conjuntamente con distintos organismos y empresas con el fin de impulsar el turismo sostenible.

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR colabora con la Red universitaria de posgrados en Turismo para la cooperación en el estudio, el intercambio de experiencias y la propuesta de actuaciones en orden al cumplimiento de las exigencias derivadas del espacio europeo de educación superior (EEES), en el ámbito de los estudios oficiales de posgrado en materia de turismo, avanzando en la cooperación en la docencia, en la investigación y en la movilidad de estudiantes, así como para colaborar en la mejora continua de la aplicación del EEES en cada universidad.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR trabaja en la colaboración mutua a través de distintos acuerdos de colaboración con distintos agentes del sector turístico. Entre los acuerdos que se han suscrito en 2017 cabe destacar el suscrito con el Cabildo de Gran Canaria, a través de la Sociedad de Promoción Económica de Gran Canaria (SPEGC) para impulsar actuaciones de innovación aplicadas al turismo, así como de apoyo a la digitalización del sector turístico, todo ello en el marco del Centro Demostrador TIC para la Innovación Turística. El acuerdo, que suscrito por el presidente de SEGITTUR, Fernando de Pablo Martín, y el presidente de la SPEGC, Raúl García Brink, pretendía establecer los cauces de cooperación necesarios para el intercambio de conocimiento en ámbitos más concretos como pueden ser los destinos turísticos inteligentes o el Sistema de Inteligencia Turística.

Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

o

Comentarios

SEGITTUR gestiona una línea de financiación del Ministerio destinada a apoyar a los emprendedores y empresas innovadoras vinculadas con el sector turístico. Asimismo, a lo largo de 2017 ha seguido trabajando con el ecosistema emprendedor para apoyar a este colectivo.



Network Spain
WE SUPPORT

