

Estrategia y Organización SA

INFORME DE PROGRESO 2017

Estrategia y Organización, S.A.
Rúa Doctor Cadaval nº 5, 1º
Pontevedra

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Medioambiente
		Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Muy señores nuestros,

Me complace comunicarle que Estrategia y Organización, S.A. (en adelante, EOSA) con NIF A36196418 y con domicilio en rúa Doutor Cadaval 5-1ª planta, 36202 de Vigo (Pontevedra), apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Estrategia y Organización, S.A.* comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Elaboramos el presente informe de seguimiento a fin de describir los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios del Pacto Mundial. Asimismo, apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año.

En Vigo a 24 de septiembre de 2018

Atentamente,



D. Antonio de la Cruz de la Rosa
Socio Director



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Estrategia y Organización, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Rúa Doctor Cadaval nº 5, 1º

Localidad

Vigo

Provincia

Pontevedra

Comunidad Autónoma

Galicia

Dirección Web

www.eosa.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Antonio de la Cruz de la Rosa

Persona de contacto

Rita Puga Padín

Número total de empleados

28

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Estrategia y Organización SA (EOSA) es una empresa de consultoría constituida en el año 1993 especializada en el área de consultoría y formación, orientada tanto a las administraciones públicas como a las entidades privadas.

La principal característica de la metodología de trabajo estriba en la participación activa de la organización en

el proyecto. En este sentido, la metodología se aleja de la consultoría tradicional, en la que la organización asume un papel pasivo.

Existen dos áreas de especialización en la actividad que desarrolla EOSA, la consultoría a empresas y administraciones públicas y la formación, también a empresas y organismos públicos.

CONSULTORÍA: Los productos y servicios profesionales se pueden organizar en torno a 10 grandes áreas de negocio:

Planificación Estratégica: Desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

Promoción económica, empleo y emprendimiento: Diseño de nuevas metodologías para el desarrollo de iniciativas innovadoras que ayuden a generar un cambio que tenga por objeto la puesta en marcha y consolidación de proyectos que dinamicen el tejido social, empresarial y productivo sobre el que se actúa.

Modernización Organizativa y RR.HH.: Ofrecemos soluciones integrales tanto en el ámbito estratégico como en la gestión de RR.HH., dando soporte en los procesos de análisis y definición de necesidades y en la implantación de procesos que deben garantizar la máxima eficacia y rentabilidad. Cabe señalar que EOSA también ofrece, a sus clientes, el apoyo en los procesos de selección de personal.

Proyectos Europeos y Multilaterales: Definición, asesoramiento, coordinación, control y seguimiento de proyectos cofinanciados por Fondos Europeos.

Observatorios y Vigilancia Competitiva: Con la evolución de los estudios y la investigación, desde hace más de 10 años, EOSA ha incorporado la metodología y el desarrollo de Observatorios, cuya diferencia principal con la realización de estudios radica en ese carácter continuado de la investigación y el poder contar con resultados que permitan hacer un seguimiento a la evolución de los datos. Actualmente el área ha evolucionado a un nuevo producto llamado Vigilancia Competitiva.

Legal: Diseñar, desde una posición muy cercana al cliente y con su colaboración, la estrategia jurídica a

seguir en la implementación de un proyecto, de forma que este vaya bien armado desde el principio.

Turismo e industrias culturales y creativas: EOSA lleva a cabo el desarrollo de proyectos para el sector del turismo y los sectores cuya actividad organizada tiene como objetivo la producción, la promoción, la difusión y la comercialización de bienes, servicios y actividades de contenido cultural, artístico o patrimonial.

Innovación y Soluciones TIC: EOSA ha creado en los últimos años el área de Innovación (I+D+I), entendiendo que la creación y diseño de aspectos innovadores constituye una necesidad en cualquier desarrollo. Mediante los servicios en tecnología buscamos obtener el mejor aprovechamiento posible de las tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas al negocio. Podemos destacar que en esta área se ofrecen distintos servicios relacionados con las actividades y proyectos I+D+i.

Comunicación: Con esta área se pretende ayudar a las empresas y/o entidades a dar respuesta a sus necesidades en lo referente a: Planes de comunicación para empresas, proyectos europeos y entidades; Creación y desarrollo de identidad gráfica. Logos y marcas, material gráfico, etc; Organización de eventos, gestión de prensa y captación de destinatarios/as para acciones.

Internacionalización: EOSA, siempre atenta a las nuevas demandas de los clientes, ha creado esta nueva área con el objetivo de prestar servicios como: Planes de internacionalización empresarial, asistencia técnica a las administraciones con competencia para la elaboración de planes de internacionalización, etc.

FORMACIÓN: EOSA dirige y desarrolla su labor formativa tanto en escuelas de negocio, administraciones públicas, pymes y grandes empresas. El contenido formativo de los cursos gira en torno a dos grandes bloques:

- Las habilidades directivas que tienen una importancia clave en el desarrollo profesional de las personas que se dedican a la gestión de empresas e instituciones.
- Las habilidades técnicas que son imprescindibles para la adecuada gestión del

día a día y se estructuran siguiendo las diferentes áreas funcionales de una organización tales como marketing, comercial, logística, producción, finanzas, I+D, Recursos Humanos, TIC's, etc.

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)

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se selecciona a aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la empresa, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

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

Teniendo en cuenta el análisis de los impactos que la actividad de EOSA genera en la sociedad, en la economía y en el medio ambiente, se decide qué aspectos deben nutrir y guiar la estrategia RSE y la estrategia organizacional en su conjunto.

Para establecer los asuntos más significativos a incluir en el presente Informe de Progreso, EOSA ha seguido los siguientes pasos:

1º Paso: Identificar las medidas que se pretende analizar en materia de RSE

2º Paso: Recopilar las evaluaciones de los grupos de interés identificados

3º Paso: Verificar los datos en la Matriz de Materialidad y puntuar la importancia de la medida para la empresa.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se trata del primer informe de progreso. No obstante, tras su elaboración, se divulgará a través de la página web de la entidad, así como a través del Compactlink.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿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

El Comité de Calidad se reúne semestralmente con el objetivo de revisar el avance del sistema de responsabilidad social e identificar nuevas acciones potenciales para fortalecer la implementación de la RSE en el modelo de negocio.

Asimismo, en dichas reuniones, se trata de tomar decisiones en relación a:

- La implantación de las políticas de RSE en la Organización.
- La gestión (planificar, implantar y evaluar) de la RSE en la organización, en línea con la Gestión de la Calidad y la Gestión Medioambiental.
- La metodología, técnicas de recolección de datos y consulta a los grupos de interés para identificar y evaluar los riesgos sociales y laborales en la organización.
- Las evaluaciones de riesgo sociales y laborales periódicas de la organización
- Establecimiento de acciones para superar los riesgos identificados.
- Desempeño del sistema de responsabilidad social y los beneficios de las acciones tomadas, incluyendo el registro de acciones correctivas y preventivas identificadas.
- Plan de mejora continua en responsabilidad social Compromisos en responsabilidad social.
- Etc

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La naturaleza jurídica de la entidad es "Sociedad Anónima".

Asimismo, la Estructura organizativa de EOSA se representa gráficamente en su organigrama, en el cual se muestran los departamentos y la relación mutua existente (ver en el anexo el Organigrama).

EOSA se ha estructurado en diversos departamentos cuyos responsables dependen directamente de la Dirección y de forma que la responsabilidad del

cumplimiento de los objetivos concretos y de las exigencias del Sistema de gestión corresponde a éstos. Entre las responsabilidades genéricas están la de mantener la necesaria colaboración con el resto de los departamentos, entender los requisitos del Sistema, aplicarlos y transmitirlos al personal a su cargo, en la medida en que les afecten.

La Gerencia de EOSA, ha designado al Responsable de Calidad y Medio Ambiente como representante de la Dirección, que, con independencia de otras funciones, llevará a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, será el encargado de informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema, así como de promover el conocimiento y motivación del personal de EOSA. La Dirección, con el apoyo del Comité de Calidad, provee de los recursos necesarios (humanos, tecnológicos, y formación, etc.) para la implantación y gestión de todo el sistema implantado. Dentro de esta provisión de recursos, el Comité de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Garantía de la Calidad, de acuerdo a la norma de referencia.
- Asegurarse de que se promueve y toma nota de los requisitos del cliente a todos los niveles.

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

Nos encontramos en un momento muy incipiente en cuanto a la implantación de la RSE se refiere por lo que todavía no se ha definido un sistema de medición del progreso.

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.

El Comité de Calidad, es el encargado de llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la

implantación de la RSE en línea con los principios del Pacto Mundial. Este comité está constituido por:

- Socio Director y Responsable de los Departamentos de Planificación Estratégica, Internacionalización, Formación y Calidad y Medio Ambiente
- Responsable del área de RRHH y del área de Turismo e industrias culturales y creativas
- Responsable del área de Innovación y soluciones TIC.
- Responsable Departamento de Observatorios y Vigilancia Competitiva
- Responsable Departamento de Comunicación
- Responsable Departamento de Promoción Económica, Empleo y Emprendimiento
- Apoyo del Responsable de Calidad y Medio Ambiente
- Responsable del área de Administración y Finanzas

Asimismo, cabe señalar que el Socio Director de EOSA y responsable de calidad y medio ambiente, es la persona que lidera la estructura de gobierno mencionada.

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.)

Actualmente, nos encontramos en un momento muy incipiente en cuanto a la implantación de la RSE se refiere.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.eosa.com



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



7

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades
contemplados

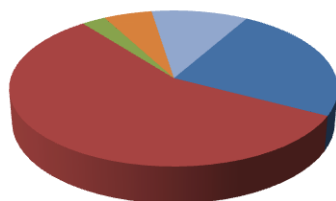
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 9
Empleados: 21
Proveedores: 1
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 2
Medio ambiente: 4

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



277

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de EOSA es imprescindible para conseguir el objetivo.

EOSA tiene definido el proceso de operación “Gestión del cliente”, donde se recoge la sistemática para la evaluación de la satisfacción del cliente, y para la gestión de esta información. En este sentido, se establece que los responsables de cada área autoevalúan, de la forma más objetiva posible, aquellos proyectos totalmente facturados, basándose en la información facilitada por los consultores asociados al proyecto, así como en la información proporcionada por el cliente en las diferentes reuniones. Asimismo, con el objetivo de ratificar la autoevaluación realizada, cabe señalar que en los proyectos más relevantes se solicita al cliente el certificado de conformidad con el servicio.

Por otro lado, en los procedimientos y descripciones de proceso de valor, se define la sistemática de seguimiento de los servicios que se van entregando a los clientes para verificar que cumplen los requisitos especificados, inicialmente.

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

Debido a la utilización de datos de carácter personal en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo por EOSA, la entrada en vigor del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) afecta a la empresa directamente.

EOSA ha comunicado interna y externamente los requisitos de la nueva normativa y ha facilitado las directrices de cómo actuar en cada caso, estableciendo modelos concretos. Además, EOSA ha adaptado la base de datos de la que dispone así como las webs y correos electrónicos.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Teniendo en cuenta la actividad de EOSA, uno de los desafíos claros para la entidad es reflejar el empeño y el compromiso, tanto de la dirección como del personal, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión y la mejora continua de los procesos.

La empresa Estrategia y Organización, S.A., siendo fiel a su máxima de ofrecer un servicio de calidad y conocedores de la demanda de unos niveles de exigencia, cada vez mayores, por parte de sus clientes/as y por la experiencia que le avala, ha apostado por un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que le permite aumentar y asegurar, en mayor medida, si cabe, la satisfacción de sus clientes/as, consecuencia del buen trabajo realizado, y sin la cual la organización carecería de sentido en toda regla.

[Descargar documento adjunto](#)
(Certificado)

La política de calidad establecida por la Organización se considera adecuada y ha sido aprobada en el mes de abril del 2014 por el Comité de Calidad y Medio Ambiente.

[Descargar documento adjunto](#)
(Política)

Esta política ha sido comunicada a todo el personal así como a las subcontratas que realizan tareas en el centro de trabajo de EOSA, a través de la página web de la empresa así como de su servidor.

Señalar que a través de esta política, EOSA se compromete a establecer un sistema de mejora continua que supone la concienciación acerca de la calidad y despliegue de las habilidades que caracteriza nuestro modo de hacer consultoría, diferenciada por su carácter de proximidad, confianza e implicación de todo el equipo de profesionales que integra la organización y la reducción del impacto ocasionado por el trabajo diario en el entorno.

En este contexto, debemos señalar que EOSA Consultores tiene un **Manual de Calidad** en donde se define el funcionamiento general de la empresa así como los procesos y procedimientos necesarios para asegurar que sus servicios sean conformes con los requisitos de los clientes. Este manual es aplicable a todas las actividades relacionadas con la Calidad, para todos los departamentos en el grado en que se encuentren afectados y para todos los empleados de la empresa.

Asimismo, EOSA dispone de un **procedimiento de comunicación interna y externa**, aprobado por el Comité de Calidad y Medio ambiente, a través del cual se establece un sistema de comunicación, relativo a todos los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente en EOSA, y entre los diversos niveles y funciones de EOSA, así como de ésta con el exterior.

Por último, cabe mencionar que EOSA realiza **auditorías internas y externas de calidad** con el objetivo de mantener el sistema de gestión actualizado y conforme a la norma UNE EN ISO 9001:2015.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Desde su constitución, EOSA aspira a convertirse en una empresa donde las personas se sientan partícipes de la misma y a crear un ambiente de trabajo donde las personas deseen trabajar. Muestra de ello es la preocupación constante por el desarrollo personal de cada trabajador y trabajadora de EOSA, con el convencimiento de que el crecimiento de la persona es el crecimiento de EOSA.

Para EOSA, la realización de actividades de formación tiene una doble finalidad: por un lado asegurar que se mantiene el nivel de conocimiento teórico y práctico que capacita al personal para desarrollar las funciones propias del puesto de trabajo asignado; y por otro lado, se pretende actualizar y renovar los conocimientos de dicho personal, teniendo en cuenta los cambios que se producen en los métodos de trabajo originados por el progreso técnico, las mejoras organizativas y la repercusión que pueda tener la aplicación de la movilidad funcional.

En este sentido, EOSA apuesta por la mejora competencial del equipo de profesionales que los permita adaptarse a la cada vez más exigente demanda de productos innovadores, al mismo tiempo que les motive y, por lo tanto, les implique más con la actividad de la empresa, mejorando su autoestima.

EOSA subvenciona el 100% de la formación vinculada al puesto de trabajo de sus empleados/as con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos.

Los cursos o actividades formativas pueden ser impartidos en las instalaciones de EOSA o externamente, por personal propio o ajeno a la empresa.

Cabe señalar que para garantizar que se identifican las necesidades de formación del personal de EOSA y que

se llevan a cabo las acciones formativas necesarias para cubrir dichas necesidades, EOSA dispone de un procedimiento interno de formación y competencia aprobado por el comité de calidad y medio ambiente.

Asimismo, señalar que con el objetivo de ampliar el conocimiento y oportunidades laborales del equipo de EOSA, se realizan cursos de formación interna denominados Up Friday impartidos por el personal propio de EOSA y donde se presentan las diferentes áreas de conocimiento de la empresa. Estos cursos se realizan los viernes en horario laboral y están seguidos de un networking con el objetivo de resolver dudas y compartir conocimientos. Se han llevado a cabo Up Friday relacionados con: las herramientas de comunicación; los principales aspectos del área de proyectos Europeos; Oportunidades de negocio existentes en Colombia; Ofimática productiva; las sinergias entre el área Legal y el resto de áreas de EOSA; el Plan de Prevención de Riesgos Penales de EOSA; la mejora/actualización de procesos; etc

Tras la acción formativa, el personal asistente de EOSA cumplimenta una encuesta de satisfacción donde se evalúa tanto la acción formativa como el ponente.

Además, aproximadamente transcurrido un mes desde la finalización de la acción formativa, la dirección evalúa cualitativamente la efectividad específica de cada uno de los asistentes a las acciones formativas y, al menos una vez al año, revisa las valoraciones obtenidas del período, con el fin de identificar las necesidades de competencia del personal que no han sido satisfechas. En caso de haberse identificado actividades de formación no efectivas (valoración de la efectividad < 3) o de no haberse realizado una actividad prevista, se procederá al análisis de las causas para tomar las acciones correctivas y preventivas que fuesen necesarias.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

EOSA está comprometida a implicar a todos sus trabajadores en el desarrollo de medidas necesarias para la correcta gestión de los aspectos e impactos ambientales generados durante el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa, informándolos, periódicamente, sobre la necesidad y forma de utilizar los recursos

existentes de forma responsable y sensibilizándolos en materia medioambiental.

EOSA dispone de un sistema de gestión ambiental certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015

[Descargar documento adjunto](#)
(Certificado)

La política medio ambiental establecida por la Organización se considera adecuada y ha sido aprobada en el mes de abril del 2014 por el Comité de Calidad y Medio Ambiente. Esta política ha sido comunicada a todo el personal así como a las subcontratas que realizan tareas en el centro de trabajo de EOSA, a través de la página web de la empresa así como de su servidor.

En este contexto, EOSA Consultores tiene un Manual de Calidad y Medio Ambiente que es reflejo del empeño y el compromiso, tanto de la dirección como del personal de EOSA, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Gestión Ambiental y la mejora continua de los procesos. Dicho manual es el documento básico de referencia del Sistema de Gestión de EOSA, y en él se recogen el conjunto de directrices, marcadas por el Comité de Calidad y Medio Ambiente, para llevar a cabo la política ambiental establecida.

El manual permite informar, tanto a nivel interno (Organización) como externo (clientes, proveedores), de las acciones que se acometen en la empresa relativas a la Calidad y al Medio Ambiente.

Por otro lado, cabe mencionar que EOSA dota de un plan de formación a cada empleado, tanto en materias que mejoren su plan de carrera, como formación en prevención de riesgos y sensibilización medio ambiental. Señalar que el 100% de los empleados de EOSA reciben formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Con el objetivo de mantener el sistema ambiental actualizado y conforme a la norma UNE EN ISO 14001:2015, EOSA realiza auditorías medioambientales internas y externas.

Buen ambiente laboral

Para EOSA es fundamental generar un buen clima laboral ya que es consciente de que un buen ambiente contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la empresa y, por ende, clientes más satisfechos. Por esa razón, para EOSA resulta vital que el ámbito de trabajo sea agradable y estimulante para todos.

La Gerencia se responsabiliza de identificar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad del producto, incluyendo:

- Las condiciones de seguridad e higiene establecidas por la ley.
- Los métodos y ética en el trabajo.
- Las condiciones ambientales excelentes de este trabajo.

La infraestructura y el ambiente de trabajo con los que cuenta Estrategia y Organización, S.A. son los adecuados para ejercer la actividad que desarrolla. Es responsabilidad del Comité de Calidad velar porque esto se siga manteniendo, realizando las acciones oportunas en el caso de lo contrario. No obstante, el mecanismo para la identificación de posibles desviaciones del ambiente de trabajo, será mediante la recogida de incidencias, donde todo el personal de EOSA podrá sugerir o reclamar tanto recursos, como mejoras en su ambiente de trabajo para un mejor desempeño de sus funciones.

Entre las medidas llevadas a cabo en EOSA para fomentar un buen ambiente laboral, se encuentran:

SORTEO DE EMPRESA CON REGALOS CORPORATIVAS: EOSA realiza, entre todos sus trabajadores, sorteos del material excedente de la empresa o bien de las actividades lúdicas y de relax que el proveedor de telecomunicaciones R ofrece con su programa de fidelización de clientes.

CESIÓN DE MATERIAL: HEREDA TU EQUIPO!!: EOSA cede gratuitamente a sus trabajadores los equipos informáticos y material electrónico deteriorado y que ha agotado su vida útil. Asimismo, en este momento, EOSA pone a disposición del trabajador un nuevo equipo adecuado y convenientemente adaptado

al trabajo que debe realizar, de forma que garantiza su seguridad y salud.

MATERIAL AUDIOVISUAL Y TECNOLÓGICO PARA USO PERSONAL: EOSA pone a disposición de sus empleados el material tecnológico y audiovisual de la empresa (Proyector, Ordenador Portátil, cámara, internet...) para uso personal y fuera de horario laboral.

DISPONIBILIDAD Y SERVICIO PARA COMER EN LA OFICINA: Con el objetivo de facilitar recursos para que las personas con horario partido puedan comer en el centro de trabajo, EOSA pone a disposición de su equipo los espacios disponibles de la oficina como comedor, así como: vajilla, nevera, microondas, y alimentos como aceite, sal, azúcar, vinagre, etc. para el aliño de las comidas.

Asimismo, EOSA asume la limpieza de la vajilla utilizada para las comidas y desayunos. Entre las ventajas de disponer de un comedor en la empresa, cabe señalar la mejora del clima laboral así como la integración de los empleados y el incremento de la productividad.

DIAS NO RECUPERABLES A CARGO DE LA EMPRESA: El establecimiento de un día recuperable supone que en el día explícito el trabajador no tiene obligación de acudir al puesto de trabajo, pero, sí debe hacerlo para compensarlo. No obstante, EOSA permite que sus trabajadores disfruten del día sin la obligación de recuperarlo.

JORNADAS LÚDICAS: Dos veces al año, una de ellas coincidiendo con el periodo navideño, EOSA convoca a su equipo a una jornada lúdica, comida o cena a cargo de la empresa. El objetivo es fomentar una mayor cercanía, comprensión y respeto entre los miembros de la empresa, disfrutando juntos de una jornada que permite reforzar el sentimiento de pertenencia a un mismo equipo, conocerse mejor y acercarse fuera de los habituales roles profesionales en un ambiente distendido y fuera del contexto laboral y profesional. Con estas actividades, EOSA pretende fomentar la confianza, la cohesión y el mutuo apoyo entre el equipo de trabajo. Entre los beneficios de la creación de equipo por medio de jornadas lúdicas, destaca la mayor facilidad para compartir ideas y para aceptar opiniones y sugerencias de los compañeros.

Combatar y erradicar todas formas de malversación

EOSA se compromete expresamente con el establecimiento de políticas de prevención de comportamientos delictivos y, especialmente, de la corrupción.

EOSA dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Penales (PPRP) con el que pone en marcha una nueva forma de gestión del área de negocio de la empresa.

El objetivo del PPRP es triple:

1. Prevenir la comisión de delitos en el seno de nuestra organización
2. Detectar conductas delictivas
3. Reaccionar frente a las conductas delictivas

Es por ello que el Consejo de Administración de EOSA se compromete expresamente con el establecimiento de políticas de prevención de comportamientos delictivos y, especialmente, de la corrupción, y con la implementación del modelo establecido en su PPRP. Dicho compromiso se extiende a una implicación directa en las diferentes fases de su implementación, control y seguimiento.

El PPRP de EOSA establece los principales deberes que todos los miembros de EOSA, independientemente de su vinculación a la misma, ya sea laboral o mercantil, tienen en relación a la prevención de actuaciones delictivas. En consecuencia, el conocimiento y cumplimiento de este Plan o Manual es de obligado cumplimiento para todos los integrantes de EOSA, pudiéndose derivar, en caso de incumplimiento, sanciones disciplinarias. Además del cumplimiento individual del Plan de Prevención de Delitos, es obligada también la comunicación o denuncia, a través de los canales descritos en el presente Plan, de aquellas actuaciones de las que sean conocedores y supongan una vulneración del mismo.

En este sentido, la estrategia utilizada para la difusión del PPRP a todo el personal de EOSA, así como a sus colaboradores fue la siguiente:

- Comunicación vía email de la existencia del Plan, su finalidad y su ubicación en la red.

- Subir el PPRP a la red corporativa para su consulta por todos los empleados

Adicionalmente, el Responsable de Cumplimiento normativo penal de EOSA llevó a cabo dos **jornadas de formación** presencial de 1 hora de duración para el personal y los colaboradores de la empresa, con el objeto de que además de conocer el alcance y obligaciones que supone la implantación del PPRP, lo comprendan en toda su extensión.

Por último, cabe señalar que EOSA ha establecido un **canal de comunicación interno**, que permite a cualquier persona de EOSA poner en conocimiento del Responsable de Cumplimiento Normativo cualquier incidencia que afecte al PPRP. En este sentido, cualquier incidencia detectada por cualquier empleado/a, deberá ser puesta en conocimiento de la empresa a través de una dirección de correo, indicando de forma detallada los hechos que pueden ser constitutivos de un quebrantamiento del PPRP.

Recibida la comunicación, el responsable de cumplimiento procederá a investigar los hechos para determinar su veracidad, así como su incidencia sobre la comisión de algún ilícito penal. De llegar a esta conclusión, se deberán adoptar las medidas legales oportunas, poniendo los hechos en conocimiento de la justicia.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Una de las inquietudes de EOSA es asegurar la seguridad y salud de sus empleados. Por ello, cuenta con un servicio ajeno de prevención de riesgos laborales y vigilancia en la salud e informa a sus empleados de los riesgos específicos de su puesto de trabajo así como de las revisiones médicas anuales.

EOSA dispone de un **servicio externo de PRL** a través del cual se realizan actividades correspondientes a los servicios de prevención referente a las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la Salud- Medicina del Trabajo con el objetivo de asegurar la seguridad y salud de los trabajadores mediante la

identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a su entorno laboral.

Asimismo, cabe señalar que **el personal de EOSA recibe, periódicamente, formación** actualizada sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo, así como formación para emergencias y evacuación.

Por otro lado, como **buenas prácticas** cabe mencionar:

ERGONOMÍA EN EL TRABAJO: EOSA considera que la comodidad en el puesto de trabajo es un factor de vital importancia. Por ello pone a disposición de sus trabajadores: monitores de trabajo, elevadores de pantallas y sillas ergonómicas. De este modo, EOSA contribuye potencialmente en el bienestar del trabajador.

DESAYUNOS SALUDABLES: Con el objetivo de promover hábitos de vida saludables entre los empleados, EOSA ofrece a su plantilla productos alimenticios para el desayuno a cargo de la organización (agua, café, leche, té, cereales, fruta fresca, etc). Con esta medida, EOSA se involucra en mejorar los hábitos alimenticios de su plantilla y en generar un ambiente laboral más satisfactorio, fomentando la motivación, incrementando el sentido de pertenencia y mejorando el clima laboral.

Conciliación familiar y laboral

Con la evolución de EOSA y el crecimiento de su compromiso con la sociedad y con los diferentes grupos de interés, surge el reto para la empresa de poner en marcha acciones que mejoren la organización y gestión del trabajo en función del compromiso de aplicar a su plantilla, condiciones salariales o laborales que mejoren lo dispuesto en la normativa vigente así como el convenio colectivo de aplicación (Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública) incluidas medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

Entre las **medidas de conciliación laboral y familiar** implementadas en EOSA que van más allá de lo establecido en la normativa así como en convenio, cabe destacar:

PLAN DE CONCILIACIÓN LABORAL: EOSA Consultores tiene un Plan de conciliación laboral implantado en la empresa desde la anualidad 2012.

FLEXIBILIDAD HORARIA: Se trata de una de las medidas más utilizadas dentro de EOSA. Esta medida permite que los trabajadores y las trabajadoras cuenten con mayor autonomía para gestionar su tiempo, reduciendo los problemas de compatibilización de las responsabilidades familiares y laborales.

Concretamente, en EOSA se ha establecido la posibilidad de disponer de un margen horario (1 hora) de entrada al trabajo, de tiempo para comer y, consecuentemente, de salida, siempre cumpliendo con las horas de trabajo y regulando convenientemente los tiempos de coincidencia sin provocar la descoordinación entre el equipo laboral implicado.

Entre las ventajas de la aplicación de esta medida cabe destacar:

- Mayor motivación de la plantilla
- Mayor productividad y mejor rendimiento
- Mejora del clima laboral
- Reducción del absentismo

FLEXIBILIDAD VACACIONAL: EOSA permite que su equipo organice, según sus necesidades y preferencias, los periodos de disfrute de sus vacaciones, compatibilizando estos días con compañeros del mismo equipo de trabajo para que no se resienta la productividad final y siempre bajo el consentimiento de la dirección.

La flexibilidad a la hora de gestionar el periodo vacacional constituye una medida de conciliación importante de la que pueden disponer la totalidad de la plantilla, mejorando la coordinación y el trabajo en equipo de los miembros de la plantilla.

Cabe destacar que la flexibilidad es total, es decir, el equipo de EOSA puede disponer de estas jornadas con total facilidad, llegando en ocasiones hasta sólo tener que justificar su ausencia con cuarenta y ocho horas de antelación.

TELETRABAJO: Desde EOSA se permite la flexibilidad respecto a la ubicación del puesto de trabajo. En concreto, los empleados/as pueden distribuir la jornada laboral entre el centro de trabajo y el domicilio particular (media jornada desde casa y la otra mitad

desde la oficina) o, excepcionalmente, toda la jornada por un periodo de tiempo determinado y sujeto a evaluación y consecución de objetivos, empleando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Se trata de dar libertad para elegir el sitio desde el que desempeñar el trabajo en función de las necesidades de los/as trabajadores/as y de la propia empresa, favoreciendo la conciliación de la vida profesional, familiar y personal sin renunciar a ninguna de estas facetas.

Para la implantación de esta medida, EOSA facilita a sus trabajadores, las herramientas de trabajo necesarias: ordenador portátil; línea ADSL; teléfono móvil; etc. que permiten que el/ la empleado/a reciba información y conocimiento de cualquier tipo en tiempo real. Asimismo, puesto que los trabajadores que disfrutan de esta medida tienen las mismas obligaciones y derechos que aquellos que trabajan en la oficina, a través de estas herramientas, el/la empleado/a debe reportar, semanalmente, a su responsable, los avances del trabajo y de los objetivos establecidos para que éste pueda evaluar los resultados obtenidos y, en consecuencia, pueda corroborar si la fórmula aplicada del teletrabajo es acertada o no.

Cabe destacar que en los casos de flexibilidad total se establece como mínimo un par de contactos personales. Entre las ventajas de la aplicación de esta medida cabe destacar la reducción del absentismo laboral, la reducción de los costes asociados a la estructura de la empresa, mayor motivación productividad y eficiencia.

JORNADA COMPRIMIDA: Puesto que las organizaciones que componen la cadena de valor de EOSA permiten esta dinámica cultural, el personal goza de las tardes de los viernes libres a cambio de realizar, ese mismo día, 6 horas intensivas (de 09:00h a 15:00 h, compatible con la medida de flexibilidad horaria en la entrada y salida)

Se trata de reducir el número de horas semanales que aporta un/a trabajador/a a la empresa, pasando de 40 horas a 38 horas semanales. Esta medida permite que la plantilla cuente con mayor autonomía para gestionar su tiempo de manera eficiente, aumentando la satisfacción y productividad y reduciendo el absentismo.

PERMISOS PARA APOYO ACADÉMICO: EOSA permite que las personas con hijos/as tengan la posibilidad de ausentarse sin necesidad de recuperación de horas para tareas educativas de tipo académico como tutorías y otros programas sociales (relacionadas con actos familiares) como fiestas, representaciones etc.

ADAPTACIÓN A LA JORNADA TRAS LA INCORPORACIÓN DE LA BAJA DE MATERNIDAD: En el período de atención de los menores desde su nacimiento hasta los nueve meses hay un permiso de lactancia, que consiste en la reducción de media hora del horario de entrada o salida o la interrupción de este durante una hora. En base a esta situación y durante el plazo de un mes, desde el alta de la baja de maternidad, EOSA permite que sus empleadas puedan realizar jornada continua para favorecer la integración e incorporación de la mejor manera posible.

todos los procesos y áreas de la empresa. El plan tiene dos partes diferenciadas:

- Una relativa a las medidas de igualdad
- Y otra dedicada, exclusivamente, a la conciliación, con las medidas que se decidan en materia de flexibilidad temporal y espacial, teletrabajo, y las ayudas de empresa y servicios que puedan favorecer la conciliación y corresponsabilidad.

Igualdad de género

Entre los objetivos/ retos de EOSA se encuentra el hecho de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, favoreciendo la participación igualitaria de las mujeres en todos los procesos y áreas de la empresa.

EOSA Consultores tiene un **Plan de igualdad de oportunidades y conciliación laboral** implantado en la empresa desde la anualidad 2012 con el objetivo de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

EOSA elaboró el plan de igualdad y conciliación, que puso en marcha las medidas más adecuadas para solucionar aquellas situaciones de desigualdad detectadas en el proceso de diagnóstico, así como para favorecer la participación igualitaria de las mujeres en

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Entre los desafíos establecidos por EOSA se encuentra la necesidad de evaluar y priorizar a sus proveedores en función de criterios sociales, económicos y medioambientales así como del servicio que prestan.

EOSA ha diseñado un catálogo de evaluación de proveedores que incluye:

- Listado de proveedores indicando los datos más relevantes de los mismos, así como el grado de satisfacción de la empresa.
- Evaluación de proveedores: Por cada proveedor, se recogerá una breve identificación de su actividad así como un listado de los criterios responsables a valorar.

Su objetivo es implantarlo de cara a la anualidad 2019.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

EOSA se preocupa por la generación de empleo de calidad y por ello colabora con universidades, escuelas de negocio, etc

En este sentido, cabe señalar que EOSA:

- Acomete sesiones informativas en las universidades/escuelas de negocio para atraer a personas profesionales valiosas.
- Proporciona al estudiantado la posibilidad de realizar prácticas en la empresa
- Colabora con universidades y organismos públicos para fomentar la creación de empleo en la zona.
- Colabora con programas públicos impartiendo charlas, prestando asesoramiento, realizando rol playing, dinamizando grupos de trabajos en diferentes campos en las escuelas, ayuntamientos o universidades.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Teniendo en cuenta la actividad de EOSA, uno de los desafíos claros para la entidad es la reducción del uso de papel a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión Ambiental.

Con el objetivo de reducir el consumo de papel, EOSA lleva a cabo las siguientes buenas prácticas:

1. Informar, frecuentemente y con cierta periodicidad (mensual), sobre las posibilidades para evitar imprimir sin necesidad o hacerlo a doble cara o 4 impresiones por folio.
2. Fomentar el reciclaje y/o reutilización del papel tanto como sea posible.
3. Promover/involucrar a clientes en la aceptación de entregables en soporte digital para reducir consumo de papel y electricidad.
4. Hacer referencia en las ofertas de que los entregables serán facilitados en soporte digital
5. Usar proyectores en lugar de documentos impresos para reuniones internas o externas, formación, etc.
6. Predeterminar en el ordenador la opción de imprimir los documentos a doble cara o usando la hoja para imprimir varias páginas.

Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Uno de los grandes retos de EOSA es reducir el consumo de combustible vinculado a la actividad de la empresa (desplazamientos al cliente).

EOSA tiene establecida una política de viajes y desplazamientos con el objetivo de reducir el consumo de combustible y, por consiguiente, las emisiones de CO₂. A través de dicha política se establece que el personal de EOSA debe:

1. Evitar viajes superfluos y compartir el transporte para desplazamientos siempre que sea viable (planificación de rutas): Coordinar los desplazamientos a través de un calendario ubicado en el servidor de la empresa y al que tiene acceso todo el personal de la misma; correos electrónicos en red; etc...
2. Hacer uso de transporte público siempre que sea posible: tren, autobús urbano, etc...

3. Realizar todas las reuniones posibles por Videoconferencia
4. Realizar una conducción eficiente (Guía de conducción eficiente)
5. Usar el teletrabajo cuando sea oportuno con el objetivo de evitar desplazamientos y pérdida de tiempo
6. Priorizar la contratación de distribuidores y proveedores locales, reduciendo la cantidad de distancia a recorrer.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

EOSA está comprometida a identificar y valorar los aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades y servicios de EOSA con el objetivo de establecer, en su caso, un plan para controlar y dar un seguimiento a los aspectos con un impacto ambiental significativo.

EOSA dispone de un procedimiento interno donde se establece la forma de identificar, tanto en condiciones normales, anormales de funcionamiento, y emergencias, los aspectos ambientales de las actividades, productos o servicios, desarrollados en las instalaciones de EOSA. Además, este procedimiento es de aplicación para la valoración de los aspectos ambientales con objeto de determinar qué aspectos resultan significativos para el medio ambiente en base a una serie de criterios establecidos.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Uno de los principales principios de EOSA es el profundo respeto de la empresa por el medio ambiente y por las afecciones que se producen al mismo al desarrollar su actividad y la integración del principio de prevención de la contaminación en el funcionamiento de la organización, sirviendo de marco para el establecimiento de objetivos. Por ello, EOSA dispone de una política medioambiental encaminada a implantar

herramientas y medidas que faciliten la reducción de los consumos.

EOSA pone en marcha acciones que permiten reducir el consumo de energía y realizar un seguimiento del mismo, así como comunicar, sensibilizar e informar al personal del no derroche de energía innecesario.

Asimismo, con el objetivo de avanzar en eficiencia energética se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Facilitar la "Guía de eficiencia energética en oficinas" al personal de EOSA
- Sustituir las bombillas de bajo consumo por bombillas ExtraECO que se tratan de bombillas más ecológicas y de menos consumo.
- Sustituir las bombillas de bajo consumo de la maceta de la entrada por bombillas led, reduciéndose el consumo de 20 w a 12,5 w



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatar los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatar y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatar y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 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.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 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.



