



# SEGITTUR

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 <ul style="list-style-type: none"><li>Empleados</li><li>Administración</li><li>Clientes</li><li>Proveedores</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li></ul>





# 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 2018 como entidad firmante del Pacto Mundial.

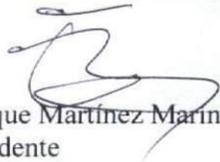
SEGITTUR es consciente de la importancia de la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) por lo que en 2016 decidió adherirse a esta iniciativa con la que pretende mostrar nuestro interés por impulsar la RSC en nuestra empresa, y en la medida de lo posible en el sector turístico español.

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 el desarrollo de un turismo sostenible en beneficio de todos –turistas, residentes, sector público y privado-.

En este sentido, destacar que en 2018 hemos trabajado para impulsar el turismo sostenible con alianzas sectoriales, vinculadas con los empleados, así como otras relacionadas con la sociedad civil.

En 2019 nos hemos propuesto diseñar un plan de RSC en el que se incluirá un Código de Buen Gobierno, así como otras actuaciones vinculadas con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (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.



Enrique Martínez Marín  
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](http://www.segittur.es)

## Nombre del máximo cargo ejecutivo

Enrique Martínez Marín

## Persona de contacto

Nuria Muñoz Pozo

## Número total de empleados

48

## 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 Industria, Comercio y Turismo, 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 la web de la Red Española del Pacto Mundial. Asimismo, podría incluirse en nuestra newsletter mensual y también en nuestros perfiles en redes sociales: twitter, linkedin y Facebook.

*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

En 2016, SEGITTUR tomó la decisión de formar parte de la Red Española del Pacto Mundial. A lo largo de estos años hemos ido incorporando aquellos aspectos vinculados con la responsabilidad social corporativa que nos han parecido más importantes para la organización. Para ello, se han tenido en cuenta los diferentes colectivos a los que afecta esta materia, entre los que se han incluido los empleados, la Administración y la Sociedad Civil. Será a partir de ahora, cuando ya trabajaremos con un plan más concreto, y en el que deberán participar distintas áreas de la organización, dado que la RSC tiene relación directa o indirectamente con toda la actividad.

*Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama*

Sociedad Mercantil Estatal, dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, pero con naturaleza jurídica de Sociedad Anónima Medio Propio. El organigrama se compone de la siguiente manera Presidente, cuatro direcciones, cinco gerencias.

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

Ha sido el tercer año en el que trabajamos en esta iniciativa a través del Pacto Mundial. Durante este tiempo se han llevado a cabo actuaciones vinculadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Sin embargo, todavía los objetivos no son medidos por la Junta Directiva.

De momento son las áreas de Administración y Finanzas y la de Relaciones Institucionales de la Empresa las que están vinculadas en la implantación progresiva de la RSE en línea con los principios del Pacto Mundial. Aunque se está trabajando en esta línea, todavía quedar un largo camino por recorrer, en el que toda la organización estará implicada.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

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

Esta colaboración se plasma en la participación de SEGITTUR 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).

A eso se suma que en 2018 SEGITTUR ha colaborado por segundo año consecutivo con la OMT en la organización del II Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, que se ha celebrado en junio en Oviedo.

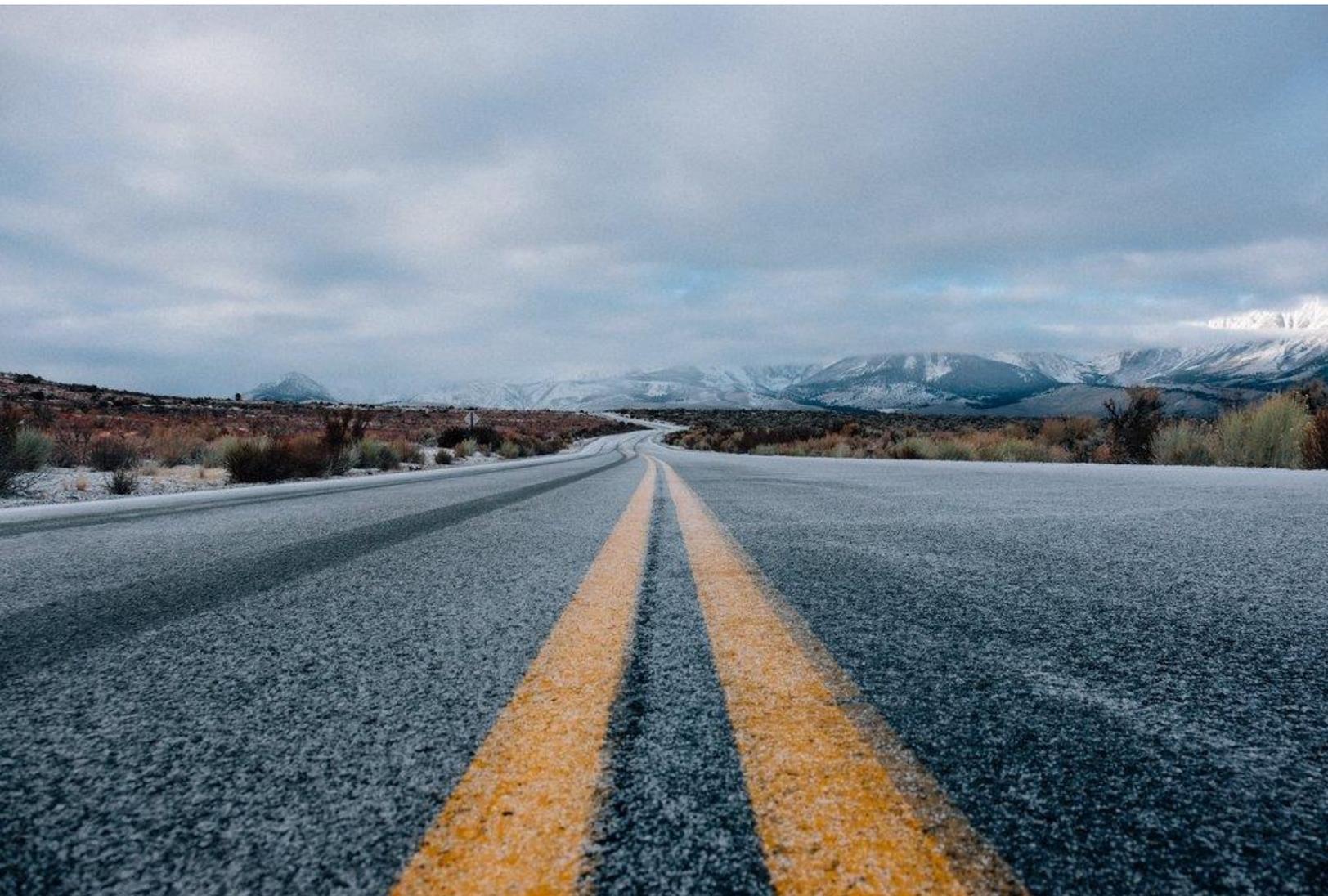
En 2018, la OMT galardonó a SEGITTUR con el Premio al mejor proyecto en la categoría de Innovación en Investigación y Tecnología, en referencia al Sistema de Inteligencia Turística, con el que se contribuye a mejorar la gestión de los destinos gracias al análisis de los datos que generan los turistas. S

SEGITTUR también trabaja en algunas acciones con la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, dentro del grupo de trabajo de turismo.

## Más información

[www.segittur.es](http://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

5

2

4

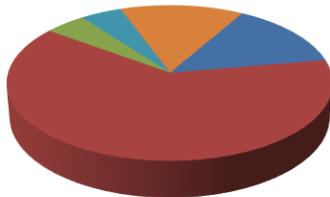
Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



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

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 6
- Empleados: 27
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 2
- Comunidad: 6
- Medio ambiente: 0

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



108



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Relación duradera con los clientes

SEGITTUR es un medio propio de la Administración, dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que trabaja coordinado con la Secretaría de Estado de Turismo, así como con otros organismos de la Administración Turística Española, como pueden ser Turespaña o Paradores.

---

### Acción / Proyecto

Esta relación tiene una duración de hace más de 16 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.

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.

### Indicador de Seguimiento

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.

---

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

---

### Protocolo de protección de datos - Política

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 es un organismo con 15 años de experiencia, a lo largo de los cuáles la calidad de los trabajos y los servicios es una máxima. Prueba de ello, son algunos de los reconocimientos, tanto nacionales como internacionales, por algunos de los proyectos que se llevan a cabo.

---

### Acción / Proyecto

SEGITTUR trabaja 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

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](http://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 1.000 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

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.

---

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

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 minimizar unas y potenciar otras. Si somos capaces de hacerlo sin duda vamos a conseguir una eficiencia en la empresa que nos hará mejorar y ser más competitivos.

Somos conscientes de que la formación tiene un valor añadido para los trabajadores, ya que mejora el perfil profesional, aumenta la satisfacción en el trabajo, incrementa la competencia profesional y la productividad, a la vez que potencia la confianza y la autoestima. Por

ello, SEGITTUR al ser una empresa vinculada con el mundo de la innovación y las nuevas tecnologías, tiene que estar en constante evolución y aprendizaje continuo para sobrevivir a un entorno global y cada vez más competitivo.

Por ello, la formación continua de sus empleados forma parte de su ADN. 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 hará más eficientes en el futuro en sus tareas diarias, lo que redundará en un aumento de productividad para el empleado y en consecuencia para la empresa.

---

### Formación - Acción / Proyecto

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

En 2018 se han recibido un total de 1.278 horas de formación.

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

De los 48 empleados que conforman la plantilla en 2018, más del 80% 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.

Entre los contenidos sobre los que se ha recibido formación se incluyen Power BI, Derecho a Internet, infografías, wordpress, métricas y contratación electrónica.

---

## **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.

---

## **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**

SEGITTUR está adscrito al convenio colectivo de oficinas y despachos.

Indicador

El convenio colectivo cubre al 90% de la plantilla. El 10% que no está cubierto corresponde al personal de dirección.

### **Comité de trabajadores - Acción / Proyecto**

SEGITTUR cuenta con tres delegados sindicales, cuyo

objetivo es gestionar la relación entre la empresa y los empleados en diversos aspectos.

Los delegados sindicales se encargan 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**

La dirección de SEGITTUR se reúne un mínimo de dos veces al año con el comité de 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 Seguridad y Salud en el trabajo - Política**

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.

En este sentido, se elabora un informe sobre evaluación de riesgos laborales con el que se da cumplimiento a la citada ley, y en el que se evalúan los riesgos derivados de la naturaleza de la actividad, y de forma especial, a los trabajadores expuestos a riesgos especiales. Para la elaboración del citado informe se utiliza la metodología I.N.S,H.T.

Asimismo, se lleva a cabo una planificación preventiva de las distintas medidas correctas a seguir como consecuencia del anterior informe, a lo que se suma:

- Plan anual de actividades preventivas de la empresa
- Formación e información de prevención de riesgos laborales a trabajadores, acorde a los riesgos existentes en sus puestos de trabajo.
- Seguimiento técnico de prevención en la empresa para verificar el cumplimiento del Plan de Prevención y la Planificación Preventiva Memoria anual de actividades preventivas.
- Elaboración de medidas de emergencias, acordes al artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Creación de fichas informativas de riesgos en los puestos de trabajo de cada uno de los trabajadores.
- Elaboración de toda la documentación necesaria, según el artículo 23 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que se pone a disposición de la Autoridad Laboral e

Inspección de Trabajo.

## **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

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.

### **Formación - Acción / Proyecto**

Desde SEGITTUR se da formación e información a los empleados de prevención de riesgos laborales, acorde a los riesgos existentes en sus puestos de trabajo.

## **Buen ambiente laboral**

---

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

SEGITTUR cuenta con un horario flexible de trabajo, tanto para la entrada como para la salida, con una horquilla de tres horas en ambos casos, lo que favorece un buen ambiente laboral, dado que esta

flexibilidad permite que el personal adapte su horario en función de sus necesidades personales, a la vez que permite cumplir con las obligaciones profesionales. Asimismo, es factible el teletrabajo en algunos casos puntuales vinculados con ciertas circunstancias personales.

Para 2019 se pretende seguir avanzando en esta línea.

---

## 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

SEGITTUR cuenta con normativa interna, por la que se regula toda la relación laboral con sus empleados.

En cuanto las acciones destinadas a impulsar la conciliación, SEGITTUR está bastante concienciado, por lo que cada año impulsa acciones nuevas con la que facilitar la vida familiar y personal de sus trabajadores.

En este sentido, cabe destacar entre las acciones de conciliación familiar y laboral, la flexibilidad horaria para todos sus empleados, así como la jornada intensiva en los meses de julio, agosto y septiembre.

### Código Ético / Conducta - Política

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.

### Teletrabajo - Acción / Proyecto

Las nuevas tecnologías facilitan a la empresa que sus empleados puedan trabajar. En ese sentido, SEGITTUR ha comenzado a dar sus primeros pasos, y aunque no es una opción para todo el personal, sí que se ha permitido que algunos empleados, con unas circunstancias personales concretas si lo puedan realizar. Se trata de casos en los que las circunstancias familiares hacen necesario trabajar desde casa, aunque uno o dos días a la semana trabajan en la oficina.

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Desde el Departamento de Recursos Humanos existe una política de comunicación interna, a través de la cual se dan a conocer las distintas acciones vinculadas con la conciliación. En este sentido, cabe destacar que hay una comunicación continua, a través de la que se dan a conocer los cambios en las normas de horarios derivadas de las distintas acciones en las que se apuesta por impulsar la conciliación.

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

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

#### Flexibilidad Horaria

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.

### Teletrabajo

Asimismo, existe la posibilidad de teletrabajo para algunos casos justificados por razones familiares que lo justifiquen. En 2018, el 4% de la plantilla ejerció el teletrabajo, siendo mujeres en ambos casos.

### Jornada Reducida

En cuanto a la jornada reducida, cabe destacar que el 16% de la plantilla se han acogido a la jornada reducida. En este caso, han sido mujeres quienes se han acogido a esta modalidad de trabajo.

---

## **Combatir y erradicar todas formas 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**

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.

### **Política de Compras - Política**

La política de compras de SEGITTUR se rige por la Ley de Contratos del Sector Público.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

SEGITTUR cuenta en su página web, [www.segittur.es](http://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.

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.

Asimismo, se publican las cuentas anuales, así como los contratos formalizados por SEGITTUR y los informes de auditoría de gestión.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

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.

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.

---

## 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**

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 16% de la plantilla -todas mujeres, se han acogido a la jornada reducida.

La Plantilla está formada por 48 personas, de las que el 58% son mujeres, y el 52% restantes son hombres.

---

## 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**

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%.

### **Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

SEGITTUR cuenta con un convenio de colaboración con un centro especial de empleo Fundación Juan XXIII Roncali, gracias al cual el 4% de la plantilla son empleados con algún tipo de discapacidad.

## **Identificación del empleado con la entidad**

La identificación de los empleados con la empresa, no es algo espontáneo, sino que es el resultado de varias circunstancias con las que los empleados pueden percibir su valía. Entre las acciones pueden ayudar a esa identificación del empleado con la empresa se incluyen la capacitación continua, la delegación de tareas que hacen sentirse como un colaborador o la

valoración del trabajo por parte de los superiores.

---

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

En cualquier trabajo las reuniones son importantes ya que conectan al trabajador con la dirección de la empresa, estableciendo una comunicación de reciprocidad entre ambos. Con todo ello, las posibilidades de mejora de la actividad, así como de los beneficios para el trabajador aumentan.

Las distintas direcciones de SEGITTUR mantienen reuniones periódicas con sus equipos para repasar sus proyectos, así como para establecer los objetivos vinculados a cada uno de los mismos.

### **Beneficios sociales - Acción / Proyecto**

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**

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**

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 2018 el periodo medio de pago a proveedores ha sido de 22,61 días frente a los 30 días que establece la Ley.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## **Contratos transparentes con la administración pública**

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

---

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

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 todas las contrataciones tienen su correspondiente procedimiento. 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.

---

## **Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública**

---

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

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

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.

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.

---

### II Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes

#### Acción / Proyecto

En 2018 SEGITTUR colaboró en la organización del II Congreso Mundial de Destinos Turísticos Inteligentes, celebrado en junio en Oviedo, junto con la Organización Mundial del Turismo, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y el Gobierno del Principado de Asturias.

El objetivo de este congreso fue liderar y dar forma a nuevos modelos turísticos para el siglo XXI basados en la innovación, la tecnología, la sostenibilidad, la gobernanza y la accesibilidad, con los que se pretende impulsar un desarrollo sostenible del turismo.

En el congreso se reunió a administraciones públicas, sector empresarial, investigadores y académicos, centros tecnológicos, sociedad civil y agentes locales y universidades de todo el mundo, que analizaron el modelo turístico del siglo XXI, a la vez que se compartió conocimiento, se formaron alianzas y avanzó en la comprensión de los elementos clave de los destinos inteligentes.

Durante el congreso se trató la transformación digital dentro de los destinos, las soluciones tecnológicas para medir el impacto del turismo, la gobernanza en los destinos inteligentes, la importancia de las nuevas tecnologías en el desarrollo sostenible, así como el

papel de las plataformas abiertas y la gestión de datos para mejorar la competitividad de los destinos turísticos.

El Congreso contó con una sección especial dedicada a la sostenibilidad, en la que se habló de la importancia de la economía circular en la sostenibilidad del turismo, las soluciones tecnológicas para la accesibilidad y la medición del turismo sostenible.

[Descargar documento adjunto](#)

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

A lo largo de 2018 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.

De hecho, en 2018 se ha trabajado activamente para la organización en 2019 de un evento, en el contexto de FITUR, para hablar de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su vinculación con el sector turístico.

#### Primer Hackathon para Smart Destinations

##### Acción / Proyecto

Al igual que en otros sectores, el turismo está experimentando una gran transformación debido a los avances tecnológicos, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta, creando nuevas oportunidades y grandes desafíos para todos los actores del sector.

Los destinos turísticos inteligentes son claves en el desarrollo sostenible, contribuyendo tanto al avance del sector turístico, en particular, como de la sociedad, en general. Si bien el uso de la tecnología favorece la toma de decisiones, también es importante establecer una jerarquía de las medidas a impulsar, así como anticiparse al futuro.

Todo esto contribuirá a que el sector turístico cumpla con los objetivos regionales, nacionales e internacionales como los vinculados con la Agenda 2030 para el Desarrollo.

En este contexto, SEGITTUR fue uno de los organizadores del I Hackathon de Smart Destinations - Destinos Turísticos Inteligentes-, cuyo objetivo era diseñar soluciones inteligentes basadas en tecnología que contribuyeran a un turismo más sostenible.

La idea nació con la idea de que las soluciones tecnológicas son instrumentos cruciales para garantizar y fortalecer la sostenibilidad y competitividad de los destinos. Es una apuesta por la creación de soluciones que ayuden a gestionar mejor el éxito del turismo.

Con ello se pretende disociar el crecimiento de los recursos naturales, garantizar la calidad y satisfacción de los visitantes y las comunidades locales y demostrar que, bien gestionado, el turismo puede actuar como agente de cambio.

El Hackathon estaba integrado por desarrolladores, diseñadores y profesionales del turismo, entre los que se repartieron más de 10.000 euros en premios para las mejores aplicaciones.

El primer premio recayó sobre una propuesta para desarrollar una solución destinada a medir los niveles de dióxido de carbono en destinos y facilitar los viajes a destinos más sostenibles con experiencias locales.

---

## **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, durante 2018 ha trabajado conjuntamente con distintos organismos y empresas con el fin de impulsar el turismo sostenible.

## **Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto**

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.

Asimismo, en 2018 se ha suscrito un acuerdo de colaboración con la entidad “Estudies d’ Hosteleria i Turisme CETT” de la Universidad de Barcelona para el desarrollo de actividades conjuntas para el fomento y el desarrollo de la innovación y la tecnología aplicadas al turismo.

El acuerdo prevé que ambas instituciones colaboren en la realización de proyectos de investigación en el ámbito del turismo y el conocimiento del comportamiento del consumidor.

El ámbito de cooperación pretende potenciar las actividades que promuevan la implantación y crecimiento de las nuevas tecnologías en destinos y empresas del sector turístico. También se impulsa por la innovación y la creatividad en modelos de negocio empresariales; impulsando así el emprendimiento en este sector.

## **Colaboración mutua - Acción / Proyecto**

Acuerdo con la Agencia Valenciana de Turismo

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 2018 cabe destacar el suscrito con la Agencia Valenciana de Turismo para trabajar conjuntamente en el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes en la Comunidad Valenciana.

Los ámbitos de cooperación se han fijado en tres: la coordinación y gestión del proyecto en la Comunidad Valenciana, la implementación y el seguimiento, así como en la difusión y reconocimiento de la participación del sector turístico valenciano en el proyecto.

SEGITTUR y la Agencia Valenciana intercambian herramientas para ser testados en destinos de la Comunidad Valenciana, así como en otras comunidades. Además, se ha elaborado un programa de formación dirigido a técnicos de los destinos turísticos de la Comunidad Valenciana.

A esto se suma la realización conjunta de actos de difusión vinculados con los destinos turísticos inteligentes, entre otras actuaciones que llevarán a cabo en materia de comunicación.



# 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
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	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	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir 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	5 8 10	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
Combatir 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	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

### Proveedores

Falta de colaboración continua 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	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	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
<b>Cientes</b>		
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
<b>Comunidad</b>		
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
<b>Socios</b>		
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**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

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









Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

