

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017



Asociación Socialmente Responsable

0. ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Participación en Iniciativas Externas.

2.2. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

5. PERFIL DE LA MEMORIA

6. GOBIERNO

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8.1.1. Enfoque de Gestión económica.

8.1.2. Indicadores de desempeño.

8.2 DIMENSION AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental.

8.2.2. Indicadores de desempeño.

8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.1. Enfoque de Gestión social.

8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno.

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos.

8.3.4. Indicadores de Sociedad.

8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos.

9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

9.1. Derechos Humanos.

9.2. Estándares Laborales.

9.3. Medio Ambiente.

9.4. Anticorrupción.

10. TABLA DE CONTENIDOS GRI

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.

G4-1 Declaración del Directivo Principal.

Para la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, 2017 ha sido un año de constante y continuo compromiso con la responsabilidad social y con un balance positivo en lo que a actividades organizadas, número de asistentes y puesta en marcha de nuevas iniciativas se refiere. A lo largo del pasado año, más de 2.000 empresarios y profesionales han participado en los actos organizados. En concreto, CIT Marbella ha registrado un total de 2.176 asistentes en los 39 eventos que han compuesto la programación de actos de la organización.

2017 ha elaborado su V Memoria de Sostenibilidad y ha renovado su compromiso voluntario de seguimiento y aplicación de los 10 Principios en las iniciativas "GLOBAL COMPACT", de Naciones Unidas y viene a complementar la Memoria Anual de Actividades según el estándar GRI (Global Reporting Initiative).

Es un objetivo de la patronal marbellí el seguir reforzando su papel como una de las principales redes empresariales de la provincia e intentar maximizar los impactos positivos en sus principales grupos de interés y en la sociedad en su conjunto, asociados, posibles asociados, sociedad en general, empleados y proveedores. Mediante esta declaración además renovamos nuestro compromiso voluntario de seguimiento y aplicación de los 10 Principios en las iniciativas "GLOBAL COMPACT", de Naciones Unidas y viene a complementar la Memoria Anual de Actividades según el estándar GRI (Global Reporting Initiative).

La **Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella, CIT Marbella**, se ha adherido en 2017 al **programa Incorpora de la Caixa** que tiene como objetivo la inserción laboral y social de personas en riesgo de exclusión.

En este año ha sido reconocida la labor de la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, con la distinción otorgada por la Policía Local de Marbella que ha celebrado este año su 150 aniversario.

El Foro de Innovación y Promoción Turística de Marbella, constituido a principios del año, de la mano del Ayuntamiento de Marbella, la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) y la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, continúa siendo un punto de encuentro impulsado por la organización.

También ha tenido lugar la III Edición de la Jornada “Empresas Socialmente Responsables: la Cultura de la Responsabilidad Social”, en colaboración con Hidralia y el Ayuntamiento de Marbella.

Los informes de progreso nos permiten una evaluación sólida del comportamiento de la asociación en el ámbito económico, social y medioambiental y sirve como una herramienta óptima para una mejora continua.

Durante 2017 se ha creado el Portal de Transparencia con información institucional y de Buen Gobierno en la que se incluye además información de la organización y económica y un apartado de Ética y de Buen Gobierno donde se puede encontrar el Código Ético y de Buen Gobierno de CIT Marbella, las memorias de sostenibilidad realizadas hasta el momento y el manual de prevención de riesgos psicosociales.

La Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, ha elaborado un manual de prevención de riesgos psicosociales que es público y está a disposición de todos en el Portal de Transparencia de la Asociación.

Queremos ser impulsores del cambio en positivo y ser referentes para otras organizaciones. Somos conscientes que la RSC está siempre en constante evolución y entendemos que las empresas en España aportan empleo, productos, servicios pero deben tener claro que el objetivo comunión es hacer que la sociedad sea y viva mejor.

CIT Marbella ha mantenido la línea de colaboración con organismos y autoridades locales, provinciales y nacionales, con el fin de respaldar cualquier iniciativa o infraestructura que repercuta positivamente en la ciudad y ha mantenido periódicamente reuniones con instituciones y autoridades con el fin de trasladar iniciativas e inquietudes del sector empresarial que se aúnan en **CIT Marbella**.

Como Presidente de la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, confirmamos nuestro apoyo continuo al Pacto Mundial y renovamos el compromiso actual del participante con la iniciativa y sus principios.



2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.

G4-3 Nombre de la organización.

Centro de Iniciativas Turísticas de Marbella, CIT Marbella, Asociación de Empresarios y Profesionales. C/Roy Boston s/n Marbella 29602. Tlf: 952906970

Web: www.citmarbella.es

G4-4 Principales marcas o servicios.

Tras 28 años de trayectoria como Asociación de Empresarios y Profesionales, no cesamos en nuestro empeño de divulgar los beneficios de aplicar la RSC, que revierten en empleados felices y consumidores comprometidos. Según un reciente

estudio, el 80% de las personas discrimina positivamente el hecho de que una empresa sea socialmente responsable.

Somos conscientes y queremos transmitir a todos nuestros grupos de interés que den la importancia real a los atributos, esos factores que nos hacen querer o elegir a una empresa en vez de otra. Seamos conscientes de la relevancia de la reputación.

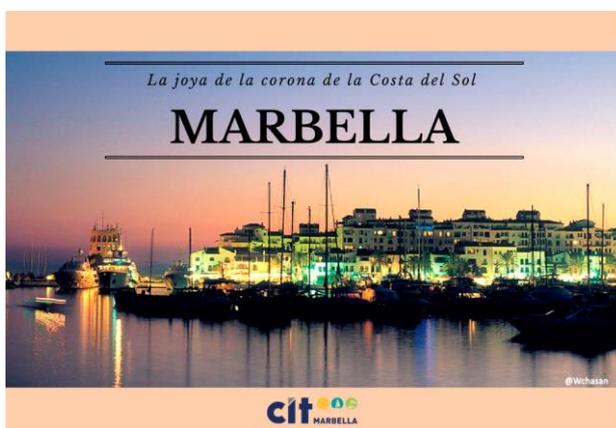
Es fundamental saber segmentar bien sobre qué públicos se quiere impactar y aplicar las acciones idóneas para el público objetivo, transmitir a la sociedad de una forma atractiva el trabajo y por supuesto realizar una gestión inteligente de la RSE que moldee y convierta dificultades en oportunidades reales para la mejora del negocio, en armonía con todos los grupos de interés.

Iniciativas relacionadas con la gestión económica, medioambiental y social se están poniendo en marcha desde CIT Marbella, asociación apolítica y sin ánimo de lucro y que fomenta la principal industria: el turismo.

Para ello, están siendo fundamental las redes sociales como plataforma para promocionar aquellos temas de interés.

CIT Marbella expone sugerencias de interés para la mejora de la planificación turística a organismos oficiales y como labores de promoción de la ciudad creamos conjuntamente con el Ayuntamiento de Marbella o el Bulevar de la Fama de Puerto Banús. Anualmente la Asociación hace entrega de los Premios Empresariales como reconocimiento a la labor empresarial del año y el aporte al desarrollo de Marbella y la Costa del Sol.

Entre nuestros principales objetivos, en esta quinta memoria, destacamos que la RSC se convierta en algo intrínseco en las empresas. Es evidente que las empresas se enfrentan hoy en día a un escrutinio constante en el que los ciudadanos y consumidores, cada vez más informados y exigentes, observan qué hacen las compañías y sobre todo cómo lo hacen.



La **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, integrada por empresarios y profesionales, se propone la consecución de los siguientes fines:

- Destacar la importancia turística del municipio de Marbella, promoviendo la organización necesaria que encauce, asesore y dirija los esfuerzos de entidades, organismos, instituciones, fundaciones y particulares en el municipio.
- Gestionar, representar, defender y fomentar el turismo en el enclave turístico Costa del Sol y, en particular, en el municipio de Marbella.
- Coordinar, representar, gestionar, fomentar, promover y defender los intereses empresariales, generales y comunes de sus miembros integrantes.

Y para su consecución desarrolla las siguientes actividades:

- a) Exponer a las autoridades y entidades competentes las necesidades y sugerencias que se consideren de interés para contribuir a la mejora de la planificación turística del Municipio de Marbella y del enclave Costa del Sol.
- b) Contribuir y atender la conservación y defensa del paisaje y de la arquitectura local, a la pureza, salubridad y belleza del medio ambiente, procurando la exaltación de los particulares valores de cada zona, sector y lugar turístico.
- c) Interesar y estimular el cumplimiento de las normas urbanísticas y el respeto y conservación de los estilos arquitectónicos en que se encuadren.
- d) Promover la creación de instalaciones complementarias de carácter urbanístico y turístico.
- e) Estimular toda clase de atracciones y actividades culturales, artísticas, deportivas y recreativas de acuerdo con las peculiaridades del municipio y las características de su población turística, que permita el crecimiento de la distracción y disfrute del tiempo libre de los visitantes.
- f) Ser cauce de toda clase de iniciativas para expansión y mejora de los servicios turísticos del área de acción de la Asociación.
- g) Promover y efectuar una adecuada labor de propaganda con el fin de dar a conocer los atractivos turísticos de la demarcación de la Asociación, mediante la edición de publicaciones y cualesquiera otros medios propagandísticos y la instalación y potenciación de Oficinas de Información Turística.
- h) Gestionar, promover y realizar cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento turístico y empresarial del Municipio.
- i) Establecer relaciones con Organismos análogos.
- j) Representar y gestionar, en sus aspectos generales y comunes los intereses confiados ante todas las instancias, ya sean representativas, de gestión o de decisión, en los planos socio económicos culturales o políticos.
- k) Fomentar las organizaciones profesionales empresariales, propiciando la unidad y solidaridad de las mismas.

- l) Fomentar el desarrollo cultural de Marbella y especialmente la defensa protección y divulgación de su patrimonio histórico.
- m) Estudiar todo tipo de problemas que se planteen con carácter genérico a las empresas asociadas, acordando soluciones pertinentes y estableciendo líneas de actuación común de las entidades miembros.
- n) Elaborar recomendaciones de actuación en materia socio económica ante los poderes públicos, especialmente las referidas a los problemas de la empresa, a la política económica en general, a la planificación, a los problemas de coyuntura y a los dimanantes de las relaciones internacionales, y en particular, informar los proyectos de normas emanadas de la Comunidad Autónoma que afecten a los intereses generales del empresario marbellí.
- o) Establecer y facilitar los servicios de interés común o específico, que requieran las organizaciones profesionales y/o entidades asociadas.
- p) Establecer, mantener y fomentar las pertinentes relaciones con entidades españolas, extranjeras e internacionales.
- q) Promover, gestionar y llevar a cabo, en interés de las empresas andaluzas, cuantas actividades o servicios de naturaleza social y laboral, profesional, económica, asistencial o de formación y previsión sean acordadas por los órganos de gobierno.
- r) Editar revistas, boletines y publicaciones, en su caso, destinadas a la promoción, información y difusión de la Asociación, sus actividades y asociados, así como de las actividades de la Asociación en general.



G4-5 Localización.

La sede de se ubica en Cl. Roy Boston s/n 29602 Marbella



G-4 6 Número de países en los que opera la organización.

España

G-4 7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

La Asociación denominada **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, es una organización de naturaleza asociativa y sin animo de lucro, regulada por sus

estatutos, por el decreto 2481/1974 de 9 de agosto de ordenación de Centros de iniciativas Turísticas, y en lo previsto en el mismo por la Ley 19/1977 de 1 de abril, reguladora del Derecho de asociación sindical y demás disposiciones vigentes dictadas en desarrollo y aplicación de aquellas, así como las disposiciones normativas concordantes.

La Asociación tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad para obrar, pudiendo realizar, en consecuencia, todos aquellos actos que sean necesarios, para el cumplimiento de la finalidad para la que ha sido creada, con sujeción a lo establecido en el ordenamiento jurídico y a los límites establecidos en los Estatutos. Puede adquirir y poseer bienes de toda clase, así como enajenarlos, gravarlos, contraer obligaciones de todas clases y ejercer cualesquiera acciones legales. No obstante, no podrá adquirir participaciones mayoritarias en sociedades mercantiles.

G4-8 Mercados donde opera.

CIT Marbella, como Asociación Empresarial, dirige su actividad a empresas de la zona. Nuestro ámbito territorial abarca toda la Costa del Sol, siendo su principal área de actuación, Marbella, San Pedro Alcántara y Málaga aunque dentro de la asociación hay también socios con sede en otras ciudades y provincias españolas aunque con intereses comerciales en la zona de Marbella.

G4- 9 Dimensiones de la organización.

El equipo humano de la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella** cuenta con seis personas que desempeñan su labor profesional en el equipo de gerencia y que desarrollan su labor diaria en la sede de la entidad. La labor principal es la de dar servicios al tejido empresarial que forma parte de **la asociación**.

Por su propia naturaleza le convierte en pieza clave para dinamizar la actividad económica y el emprendimiento, apostando por la formación y el fomento del empleo. Es un equipo estable, especializado y multidisciplinar que asume plenamente las responsabilidades de la organización y cumple con las funciones establecidas para

cada departamento. Por lo que respecta a la partida de gastos para el 2017 presupuestada en 311.600€ se ha superado en 1.374€ cerrando con 312.974€. Es cierto que en años anterior siempre hemos cerrado en la partida de gastos por debajo de lo presupuestado si bien este año hemos tenido contratada a una persona por el Plan Primera Oportunidad de Diputación de Málaga y CEM las que subvencionaban la nómina un 70%, por eso la subida del gasto del personal por encima del presupuesto. Los ingresos han sido de 328.518€ frente a los 311.600€ presupuestados, acumulando un súperavit de 15.543€.

G4-10 Dimensiones de la organización laboral.

La Asociación cuenta con seis trabajadores con contrato fijo.

G4-11 Convenio colectivo.

El convenio vigente es el de Oficinas y Despachos de la Provincia de Málaga y el porcentaje de personal cubierto por el convenio colectivo es del 100%.

G4-12 Cadena de suministro.

Los proveedores de la Asociación son los que nos suministran las herramientas para ejercer nuestra actividad como el mantenimiento informático, la página web, material de oficina, mantenimiento, telefonía, limpieza etc...

G4-13 Cambios significativos durante el periodo cubierto con la Memoria.

En enero de 2017 se produjo un relevo en el Departamento Comercial, siendo el nuevo responsable del Área, David García Peral, en sustitución de Patricia García Blanco.

De igual manera, gracias al programa "Primera Oportunidad ", programa puesto en marcha por la Diputación Provincial de Málaga y en colaboración con la Confederación de Empresarios de Málaga, CEM, Sara Pérez Valderrama se incorporó desde abril de 2017 a abril de 2018 a la plantilla de CIT Marbella. Este programa de inserción laboral para universitarios de la provincia de Málaga, incrementa las oportunidades de

empleo de este colectivo, medidas que contribuyen a facilitar su acceso al mercado de trabajo, a la ocupación y a la adquisición de práctica laboral en un entorno real.

G4-14 Principio de precaución.

Por el tipo de entidad que somos no aplicamos principios de precaución que hace referencia a los posibles impactos ambientales. **CIT Marbella** estudiará si es necesario analizar los posibles impactos de los grupos de interés.

G4-15 Iniciativas en la que participamos.

La **Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella, CIT Marbella**, se ha adherido en 2017 al **programa Incorpora de la Caixa** que tiene como objetivo la inserción laboral y social de personas en riesgo de exclusión.

G4-16 Entidades a las que pertenecemos.

La Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, forma parte de la Red CSEA de la Confederación de Empresarios de Andalucía. Es miembro de la Comisión de Turismo de Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de la provincia de Málaga. Forma parte de la Confederación de Empresarios de Málaga, formando parte de su Comité Ejecutivo. Pertenece también al Patronato de Turismo de la Costa del Sol, al Foro de seguimiento del Plan de Saneamiento Integral de la Costa del Sol, además de ser parte del Consejo Económico y Social de la ciudad y del Consejo Asesor de Comercio. La Asociación ha participado en diferentes mesas sectoriales organizadas por el Ayuntamiento de Marbella para analizar las inquietudes y peticiones de los diferentes sectores empresariales de la ciudad, como nuevas tecnologías, turismo, plan estratégico etc. De igual manera ha sido partícipe de la Mesa de Calidad destino Costal del Sol-Consortio Qualifica.

La Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella ha impulsado la creación y puesta en marcha de la oficina del emprendedor, en colaboración con el Ayuntamiento de Marbella y la Confederación de Empresarios de Málaga, CEM.

Participamos periódicamente en los Foros de Saneamiento Integral de la Costa del Sol, Fitur, Asamblea General de la Confederación de Empresarios de Andalucía, CEA, Junta

Municipal de Distrito. Desde 2014 **CIT Marbella** es miembro del Foro Internacional Hispano Ruso. Participa en el Proyecto de creación y Fundación del Foro de Turismo e Innovación.



Premios y reconocimientos recibidos durante el periodo formativo:

ACTOS CONMEMORATIVOS 150 ANIVERSARIO POLICÍA LOCAL MARBELLA (2017)

Reconocimiento a la labor de la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, en el transcurso del acto. Placa Conmemorativa.

Anteriores distinciones recibidas por CIT Marbella:

DISTINCION DÍA DE ANDALUCÍA (2016)

Distinción a CIT Marbella, otorgada por la Junta de Andalucía

PREMIOS ONE2ONE (2015)

Mejor asociación empresarial de la Costa del Sol.

DIPLOMA DE ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL (2013)

Iniciativa enmarcada en el Convenio de colaboración en materia de RSE, suscrito por la Diputación de Málaga con la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM).

PLACA DE HONOR: CRUZ EUROPEA DE ORO AEFE (2012)

Agrupación Española para el Fomento Europeo.

PREMIO A LA EXCELENCIA 2011

Beautiful People Magazine.

MEDALLA DE ORO DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA 2010

Diputación Provincial de Málaga.

DISTINCIÓN AEDH

Asociación Española de Directores de Hotel de Andalucía.

3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.

G-17 Información financiera.

Por lo que respecta al cierre del año 2017, la asociación cierra el año con una situación de superávit de 15.543€, (328.517€ en la partida de ingresos vs 312.974€ en la partida de gastos), si bien llamo la atención en la aminoración de ingresos por parte de cuotas de socios con respecto al año anterior; no hemos cumplido presupuesto en esta partida en la que presupuestamos 209.000€ y real ingreso por cuota ha sido 199.779.19€ (el año 2016 ingresamos bajo este concepto un total de 217.800€). Por lo que respecta al cierre en cuanto a ingresos es superior a lo presupuestado en parte por la subvención recibida por Diputación de Málaga – CEM por importe de 9.268€.

G-18 Proceso de descripción de la memoria.

La periodicidad del informe será de carácter anual. Los contenidos incluidos en la Memoria de Sostenibilidad de la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, reflejan el perfil de la entidad, centrándose en los aspectos sociales,

económicos y ambientales. Por la propia naturaleza de la asociación, algunos indicadores incluidos se han adaptado a la idiosincrasia de **CIT Marbella**.

En la memoria se han analizado cuales son nuestros grupos de interés, incluyendo información relevante tanto para **la Asociación** como para dichos grupos, lo que nos servirá de base para establecer un plan de acción más concreto, acorde a las necesidades reales y más eficaz. Para la determinación de los contenidos de la Memoria hemos partido desde los principios del contexto de sostenibilidad, y de la participación de los grupos de interés, para identificar los aspectos materiales (principio de materialidad), de la forma más detallada posible (principio de exhaustividad).

Para el desarrollo de esta Memoria hemos tenido en cuenta los Principios recogidos en la Guía para la elaboración de **Memorias de Sostenibilidad-G4, de la Global Reporting Initiative**. Y hemos aplicado los principios según indicamos:

Principios para determinar el contenido de la Memoria.

Cómo lo hemos aplicado en nuestra organización:

Participación de los grupos de interés: Hemos identificado y priorizado a los grupos de interés, y hemos tratado de identificar los temas relevantes y aquellos que tienen mayor impacto y son de preocupación para ellos.

Contexto de sostenibilidad: Tratamos de abordar nuestro desempeño en el sentido más amplio, teniendo en cuenta en la medida de lo posible de nuestra contribución social, económica y medioambiental en nuestra comunidad y en aquellos otros lugares donde desarrollamos nuestras actividades.

Materialidad: Hemos analizado 4 grandes áreas de riesgo (ética, social, laboral y medioambiental). Dentro de éstas, hemos analizado 10 subáreas evaluando tanto el impacto que generan en la organización, como el que se genera en cada uno de los grupos de interés. Este análisis nos permite conocer y entender cuáles son los aspectos más relevantes para nuestra organización.

Exhaustividad: La Memoria recoge e informa sobre los aspectos más relevantes identificados, tanto para la organización como para los grupos de interés, en las dimensiones social, económica y medioambiental.

Principios para determinar la calidad de la Memoria.

Como lo hemos aplicado en nuestra organización:

Equilibrio: Hemos recogido de forma equilibrada tanto aquellos aspectos donde hemos conseguido un desempeño positivo como aquellos otros donde la organización debe avanzar, tratando de reflejar una imagen fidedigna de nuestra organización.

Comparabilidad: Aún siendo nuestra primera Memoria, hemos recogido información de nuestro desempeño de años anteriores, lo que permite comparar nuestra evolución aportando una información significativa a los grupos de interés.

Precisión: Hemos tratado de ser preciso y detalladas en la información aportada, ya sea de forma cualitativa, o de forma cuantitativa, que permite evaluar nuestros enfoques y progresos en cada aspecto sobre el que informamos.

Puntualidad: Estableceremos una periodicidad anual para la elaboración de las próximas memorias.

Claridad: Nos hemos esforzado para que la información que recoge la memoria esté estructurada, sea manejable, accesible y comprensible para los grupos de interés.

Fiabilidad: Contamos con los procesos y los registros de todas las actividades que hemos desarrollado para la elaboración de la memoria, desde el análisis de los grupos de interés, a nuestros análisis de riesgos de sostenibilidad, de forma que se puedan evaluar y garantizar la fiabilidad de los datos y la información que contiene.

G-19 Identificación de los aspectos materiales.

Tal y hemos comentado, para la identificación y priorización de los temas relevantes, hemos analizado 4 grandes áreas de riesgos relacionados con la sostenibilidad: ética, social, laboral y medioambiental, que se dividen en 10 subáreas:

Ética, soborno y corrupción

Social Comunidad

Derechos humanos

Clientes / usuarios

Laboral Diversidad e igualdad

Contratación y retención

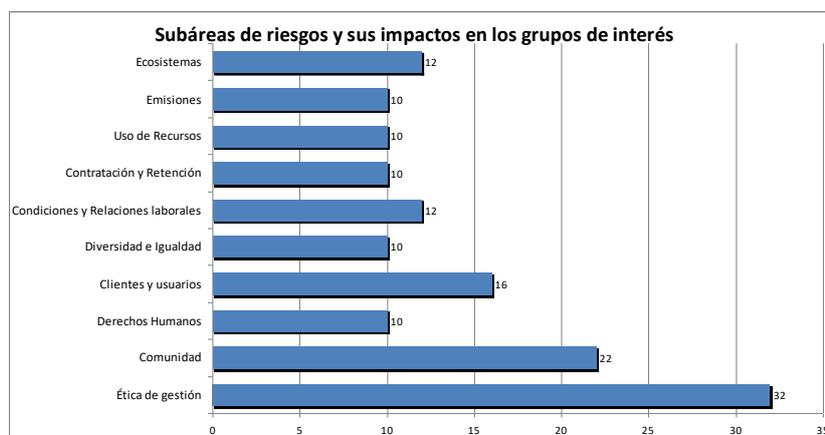
Condiciones laborales

Medioambiental Emisiones

Recursos

Ecosistemas

Hemos evaluado el impacto de cada una de estas áreas de riesgo desde dos enfoques: el del impacto en la estrategia de la organización, y el del impacto en cada uno de los grupos de interés. Los resultados de esta evaluación se presentan a continuación:



G-20 Coberturas de los aspectos materiales internos.

Hemos analizado los impactos generados en cada subárea de riesgo, tanto dentro de la organización (actividades, operaciones, estrategia, entre otros), como en relación a los grupos de interés internos (ver grupos de interés en G4-24).

G-21 Coberturas de los aspectos materiales externos.

De forma similar, hemos analizado los impactos que cada subárea de riesgo se pudiera generar a través de la cadena de suministro, o en relación a los grupos de interés externos (ver grupos de interés en G4-24).

G-22 Cambios en la relación a memorias anteriores.

Nuestra quinta memoria de sostenibilidad corresponde al año 2017. Si bien en la primera se realiza un primer análisis en diferentes materias medioambientales, sociales y éticas, la segunda ahondó de una manera más exhaustiva en cada una de las acciones que hemos llevado a cabo, consecuencia directa de la responsabilidad social corporativa. En la tercera memoria anual los pilares objetivos eran claros: empresas con objetivos de desarrollo sostenible, actuando de manera responsable. En la cuarta memoria nos centramos con la creación, constitución y puesta en marcha del Foro de Innovación y Promoción Turística en potenciar la mayor industria de Marbella y para

CIT fue el momento que la responsabilidad social se abriera paso como elemento diferenciador y fundamental que el sector turístico lo tuviese en cuenta.

En esta V Memoria avanzamos y queremos que nuestro Plan de RSC aporte verdadero valor dentro de la organización empresarial como a la sociedad.

Para **CIT Marbella** en su faceta de concienciar a las empresas de la RSC sigue trabajando para que las empresas sean visionarias y responsables y actúen siguiendo un propósito, entendiendo que más allá de la cuenta de resultados, está el factor humano y que las políticas de igualdad, formación y conciliación van a mejorar el rendimiento.

Anualmente pondrá en marcha iniciativas cuyo objetivo sea resaltar el compromiso del tejido empresarial malagueño.

Trabajamos por la reputación de la marca Marbella, que depende de todos nosotros y como asociación de empresarios, debemos concienciar y velar por ello entre todos los agentes sociales. Cada vez más las empresas van a estar en continuo escrutinio y

deben tomar conciencia de los beneficios sociales de ser una empresa socialmente responsable, ya que la RSC es el objetivo para crear un mundo mejor.

Desde nuestra primera memoria hemos avanzado y entendemos la sostenibilidad no como un plus para la empresa, si no como un deber y la nueva forma de gestionar empresas, planteando nuestra estrategia de sostenibilidad como eje vertebrador del negocio.

G-23 Cambios en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a las memorias anteriores.

No hay cambios destacados con respecto a memorias anteriores.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

G-24 Nuestros grupos de interés.

G1-Empresas socias **CIT Marbella**.

G2-Empresas no socias.

G-3 Equipo de Gerencia **CIT Marbella**.

G-4 Junta Directiva **CIT Marbella**.

G-5 Proveedores.

G-6 Organizaciones empresariales: Confederación de Empresarios de Málaga, Andalucía.

G-7 Administraciones: Ayuntamiento de Marbella.

G-8 Otras instituciones.

G-9 Medios Comunicación.

G-10 Marbella y su entorno.

En relación con nuestros grupos de interés, debemos resaltar que la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella** realiza esta Memoria bajo el Plan Málaga Pymes Responsables Sostenibles, proyecto de la Confederación de Empresarios de Málaga, para integrar la responsabilidad social en las PYMES malagueñas.

Es nuestro objetivo hacer de Marbella una ciudad sostenible, concienciando a nuestros grupos de interés de la relevancia de la responsabilidad social como indicador de buenas prácticas y fundamental para la competitividad, productividad y diferenciador.

G-25 Criterios de selección y priorización.

Tras la identificación de los grupos de interés de nuestra organización hemos realizado una priorización de los mismos, y para ellos hemos utilizado dos criterios:

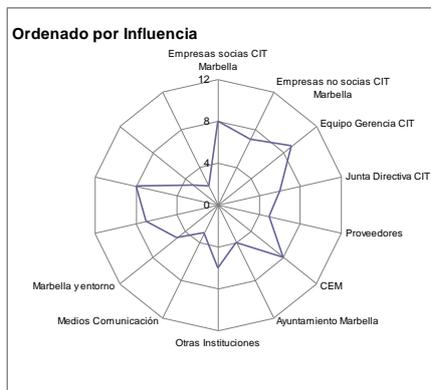
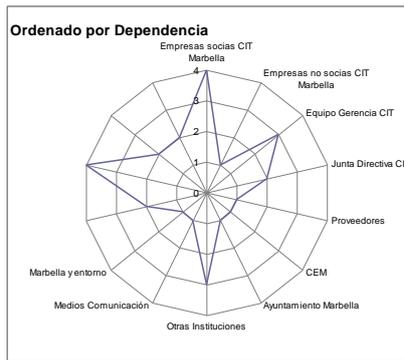
Criterio Influencia:

La Influencia define en qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización (p.e. en los servicios que presta, o en su funcionamiento), o en la capacidad que tiene esta de alcanzar sus objetivos y estrategias.

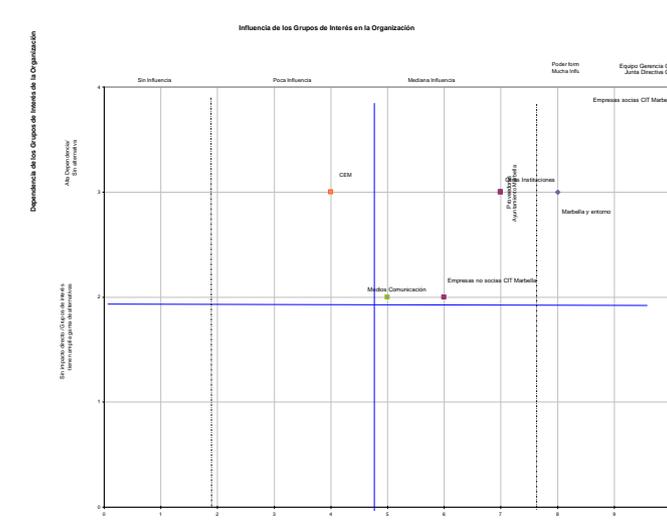
Criterio Dependencia:

La Dependencia hace referencia a la capacidad que tiene el grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la Organización.

De esta forma posicionamos a los grupos de interés en una matriz que nos permite establecer diferentes comportamientos y actuaciones en función de la misma.



G-26 Diálogo con los grupos de interés.



G-27 Temas clave de los grupos de interés

La Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella, CIT Marbella, tiene un compromiso como asociación empresarial con sus grupos de interés. Los denominados “stakeholders” son aquellos colectivos, personas o grupos que le interesa o pueda afectarle lo que la organización hace.

Nuestros stakeholders saben que en la RSC reside la gran fuera empresarial que transforma la sociedad, el compromiso social que gradualmente ha ido formando parte de los planes estratégicos de las empresas de una forma proactiva.

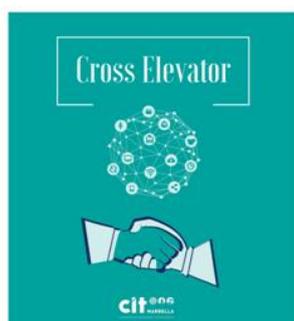
Hemos conseguido que para una gran parte del sector empresarial de Marbella, formar parte de la asociación de empresarios más representativa e influyente de la Costa del Sol, donde se ejerce un trabajo muy activo, y de gran profesionalidad,

enfocado a generar negocio entre sus miembros y facilitar oportunidades de formación y apoyo al desarrollo de las empresas, sea un activo para todos ellos.

En nuestra continua labor de concienciación de la relevancia de la RSE en las PYMES, incidimos que su flexibilidad, cercanía y proximidad a la comunidad en la que están integrados le hacen tener más ventajas a la hora de implantar estrategias de RSE, teniendo en cuenta que en su mayoría las buenas prácticas son su modo habitual de operar.

La Responsabilidad Social es sin duda alguna, el camino para el éxito de la empresa a largo plazo. LA RSC es la forma de gestionar empresas y organizaciones basadas en los impactos que sus actividades genera en sus grupos de interés, entendiendo que cualquier empresa con objetivos a largo plazo debe y busca ser beneficiosa para la sociedad.

En 2017 iniciamos una nueva actividad de networking denominado “Cross Elevator, el networking donde premiamos las habilidades”; una dinámica de trabajo en la que dinámicas de trabajo fomentamos el trabajo colaborativo, la negociación y la creatividad. Potencian el desarrollo, el trabajo en equipo, las habilidades comunicativas y el liderazgo.



Más de una treintena de actos de networking y formación han sido organizados a lo largo del pasado ejercicio. 52 personas participaron en “Tarjeta en mano”; 145 en “ los denominados “ Desayunos con Talento” y 60 personas en “ Cross Elevator”.

Entre los actos organizados cabe destacar los tradicionales **Almuerzos Mensuales de Socios** que se han seguido celebrando en establecimientos asociados, gracias al apoyo de Hospital Vithas Xanit Internacional. Los encuentros empresariales se han ido consolidando entre los miembros de CIT Marbella con ponentes de primer nivel nacional que han sido invitados y a los cuales han acudido casi 881 personas. Entre ellos, destacar la ponencia del Jefe de la Policía Local de Marbella, **Javier Martín**, el CEO de On truck, **Íñigo Juantegui**; la Directora de Marketing de Ikea España, **Laura Durán**; el Presidente de Cepyme, **Antonio Garamendi**, la Alcaldesa de Marbella, **Angeles Muñoz**, la Presidenta de Honor de FEDEPE (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias), **Pilar Gómez Acebo**, entre otros.

Un año más, la Asociación ha continuado dando importancia a la formación de calidad y ha organizado la IV Edición de las Jornadas de Liderazgo en la Escuela de Alta Dirección Hotelera, Les Roches Marbella, este año, centradas en el lujo. Durante la jornada, en formato Master Class, al Alto Comisionado de la Marca España, **D. Carlos Espinosa de los Monteros**; nos habló de “Cómo el sector del Lujo genera Marca España” el chef andaluz y empresario con 2 Estrellas Michelin, **D. Dani García**, quien abordó la temática “El lujo a través de la tradición gastronómica” y, por último, el consultor en Estrategia de Marca y Profesor en ESIC e ICEMD, **D. Jean Marc Colanesi** quien hizo una aproximación al sector del lujo, explicándonos cómo introducir un producto en el mercado del lujo, cómo conectar con el consumidor del lujo y el futuro de este sector.

Nuestro plan de formación pretende situar a la Asociación de Empresarios como el agente formativo más relevante de nuestro entorno. Además de dirigirnos en un principio a empresarios/as de la ciudad, hemos dado un paso más y este año hemos ofrecido una serie de cursos a desempleados y jornadas enfocadas al emprendimiento.

Para **CIT Marbella** es primordial un estudio de necesidades formativas que nos da como resultado poder ofrecer acciones formativas muy específicas y especializadas atendiendo a las demandas de nuestros grupos de interés.

Las **jornadas formativas** han versado sobre diversos temas como el impuesto de sucesiones, la presencia y privacidad en internet y en concreto en Google, Marca Personal, Gestión del Estrés Laboral, claves para la salud legal de tu empresa y y Compliance, Herramientas Digitales en el día a día, Planificación Financiera. Entre las jornadas desarrolladas, cabe destacar las Jornadas sobre Urbanismo, organizadas con el Ayuntamiento de Marbella y la Asociación de Constructores y Promotores de Málaga (ACPMálaga), las Jornadas sobre Contrataciones Públicas con Acosol, así como los Cursos para Desempleados (Inglés para Hostelería y Básico Auxiliar de Hostelería), organizados en colaboración con Caixabank.

La Asociación ha dedicado más de 90 horas a jornadas formativas, a las que han asistido 710 personas.

Además ha realizado una serie de jornadas especializadas como la jornada sobre el Uso efectivo de la Marca en el Entorno Digital Internacional con el ICEX España Exportación e Inversiones. En colaboración con la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Provincia de Málaga, experto en habilidades y competencias, Alex Durán, impartió una jornada sobre la Marca Personal. Además con GEIC Málaga Global y Vivero de Empresas de Marbella se organizó la presentación de “Planes de Promoción y Ayudas a la Internacionalización”, que agotó sus plazas y cuyo objetivo

fue ofrecer el apoyo a la PYMES malagueñas en su internacionalización y generar sinergias.

En nuestros desayunos con talento “Netalent” se combinan la presentación de las empresas asistentes con píldoras formativas, donde nos centramos en temas de total actualidad y de interés como “Claves que tu web sea tu mejor herramienta de ventas”.

También en 2017 se organizó la IV Tribuna Económica- Empresarial, con la colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Marbella y ESIC Málaga, contando con Joost van Nispen, experto en transformación digital de empresas.



Asimismo, CIT Marbella ha celebrado la III Edición de la Jornada de Empresas socialmente responsables, “El factor humano. Presente y Futuro de la gestión de personas”, con la participación de La jornada el Director de RSC de Heineken España, Mauricio Domínguez-Adame quién habló sobre “Las personas el recurso clave de la sostenibilidad”

Además, Miguel Ángel de Pedro, Coordinador regional de Andalucía Oriental de Fundación Adecco, disertó sobre “Empleo y Diversidad sin etiquetas” y Antonio Álvarez Baeza, Director de RRHH Hidralia cerró la jornada hablando sobre “La diversidad en la empresa”.



Y también CIT Marbella participó de forma activa junto a la Embajada Británica en España en la charla-coloquio que ofreció el embajador del Reino Unido, Simon Manley, en Marbella y a la que asistieron una buena parte del tejido empresarial de la asociación.

En este sentido, desde la asociación se ha continuado trabajando por la sostenibilidad y RSE con la actualización de la Memoria de Sostenibilidad que permite una evaluación sólida del comportamiento de la asociación en el ámbito económico, social y medioambiental y sirve como una herramienta óptima para una mejora continua.

CIT celebró a finales del pasado año su XVIII Edición de los Premios Empresariales CIT Marbella, en las categorías Empresario, Institución y Promoción Turística y que este año recayeron en Fausto Martínez, de FM Consulting, y la Asociación de Esclerosis Múltiple Marbella y San Pedro Alcántara.

El “Premio Especial Luis Cierco a la Promoción Turística de Marbella” se le ha concedido a The Global Gala Gift.

Asimismo, se ha mantenido la línea de colaboración con organismos y autoridades locales, provinciales y nacionales, con el fin de respaldar cualquier iniciativa o infraestructura que repercuta positivamente en la ciudad y mantiene periódicamente reuniones con instituciones y autoridades con el fin de trasladar iniciativas e inquietudes del sector empresarial que se aúnan en **CIT Marbella**.

En el transcurso del pasado ejercicio, la **XXVIII Asamblea General Ordinaria de CIT Marbella** se celebró, como es habitual, en el Palacio de Ferias y Congresos de Marbella y se procedió a la aprobación de los temas y cuentas de la asociación.

CIT Marbella ha firmado **acuerdos de colaboración** con CaixaBank dentro del Programa Incorpora y ha renovado su convenio con Unicaja, el Hospital Vithas Xanit Internacional y Apymespa.

En este año ha sido reconocida la labor de la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, con la distinción otorgada por la Policía Local de Marbella que ha celebrado este año su 150 aniversario.

El Foro de Innovación y Promoción Turística de Marbella, constituido hace un año, de la mano del Ayuntamiento, la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) y la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, continúa siendo un punto de encuentro impulsado por la organización.

**Reconocimiento de la Policía Local a
CIT Marbella**



**Promoción de Marbella y Costa del Sol
FITUR**



Foro Innovación Turística



Un Año en Imágenes, 2017

XVII Premios Empresariales CIT Marbella



Presencia en los principales Foros, apoyando grandes proyectos en la Costa del Sol



Reuniones Institucionales



cit **MARBELLA** *Un Año en Imágenes, 2017* **cit** **MARBELLA**
 ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES

**Encuentros Empresariales.
 Profesionalidad, Rigor, Coherencia**



Un Año en Imágenes, 2017

Creciendo juntos, Creando empresa

Jornada sobre liderazgo. Lujo y Marca



Jornada Marca personal y habilidades de comunicación



III Edición Empresas Socialmente Responsables



Jornada sobre Urbanismo



Jornada Embajador británico en España



Creciendo juntos, Creando empresa

Jornada sobre Internacionalización



Desayuno informativo sobre Contrataciones Públicas



Jornada Marca Digital



Jornada Customer Experience



Tribuna Económica Empresarial



Asamblea general de socios



Jornadas Formativas Especializadas



Un Año en Imágenes, 2017

Networking



Networking



Acuerdos de Colaboración y Ventajas exclusivas
para socios



Cabe destacar la sinergia y relación con medios de comunicación, socios y el propio **CIT**, que se atestigua en los diferentes espacios radiofónicos y televisivos que están a disposición de los miembros de CIT, tanto en Cope Marbella, con el programa “La Ventana del Empresario”, como el programa “Ahora Marbella” (televisión) en RTV Marbella y el programa de radio “Mi Marbella” en inglés, dirigido a los residentes extranjeros en la Costa del Sol y que se emite también en RTV Marbella, así como en el programa de RTV Marbella en inglés, “Marbela Lifestyle” .

Entrevistas en Radio y Televisión Para socios #CIT ¡Beneficiate!!



Como valor añadido por ser miembro de **CIT Marbella**, los socios han tenido acceso a entradas e invitaciones exclusivas a diferentes eventos celebrados en la Costa del Sol además de ventajas y condiciones exclusivas con importantes descuentos.

Periódicamente se mantienen reuniones con instituciones y autoridades con el fin de trasladar iniciativas e inquietudes del sector empresarial que se aúnan en la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, manteniendo la línea de colaboración con organismos y autoridades locales, provinciales y nacionales, con el fin de respaldar cualquier iniciativa o infraestructura que repercuta positivamente en la ciudad y mantiene periódicamente reuniones con instituciones y autoridades con el fin de trasladar iniciativas e inquietudes del sector empresarial que se aúnan en **CIT Marbella**.

Reuniones institucionales:

CIT Marbella trabaja para potenciar negocios, a través de la promoción de los servicios de sus profesionales y empresas asociadas y contribuir así con el desarrollo económico de Marbella, la Costa del Sol y Andalucía.

Para lograrlo, **CIT Marbella**, asociación de prestigio, reconocida y tenida en cuenta, es consciente de la suma importancia de continuar fomentando y manteniendo una línea de acercamiento, trabajo, cooperación y colaboración con todos los agentes económicos y sociales implicados: instituciones, organismos y autoridades, de todos los ámbitos, local, autonómico e incluso nacional.

En el transcurso de 2017, **CIT Marbella** mantuvo y asistió a reuniones como las que destacamos a continuación con:

- II Reunión Foro de Innovación y Promoción Turística.
- Reunión ECOFORUM. Reunión de planificación de actividades de promoción de Ecoforum que se celebrará en Marbella los próximos 23-24 de marzo en el Meliá Don Pepe. Nos piden colaboración para asistencia de autoridades así como contactos con socios del sector hospitalario, clínicas, etc...

- Reunión Alcalde y concejal de urbanismo de Marbella, Dña. Isabel Pérez para abordar cuestiones relativas al urbanismo en Marbella; PGOU Marbella, próximos pasos. Situación PGOU, Adaptación a la LOUA, tramitación expedientes.
- Reunión comisión Permanente Foro Innovación y Promoción Turística.
- Reunión del Foro de Turismo Málaga - Costa del Sol con punto único en el Orden del Día, dictamen sobre Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2016.
- Reunión con Subdelegado de Gobierno, D. Miguel Briones. Asisten: Presidente, Vicepresidente y Gerente **CIT Marbella**.
- Reunión Apymespa tras firma de convenio.
- Reunión urbanismo, avances en PGOU. Alcalde y concejal de urbanismo.
- Reunión Urbanismo - convocatoria con colectivos para avances PGOU.
- Reunión técnica **CIT Marbella**, CaixaBank, Ayto. de Marbella, INCORPORA para la puesta en marcha del programa de cursos que se ponen en marcha a través de Obra Social La Caixa.
- Reunión directivos Iberia con **CIT Marbella**.
- Reunión Foro de Innovación y Promoción Turística. Comisión plenaria.
- Reunión con Subdelegado de Gobierno, D. Miguel Briones para seguimiento de temas de la pasada reunión del 3 de marzo.
- Reunión con nuevo Consejero Delegado de Turismo Andaluz, Cristóbal Fernández.
- Reunión con D. José Luis Ruíz Espejo, Delegado del Gobierno Andaluz.
- Reunión institucional Alcaldesa de Marbella, Dña. Ángeles Muñoz Oriol con **CIT Marbella**.
- Reunión con nuevo Consejero Delegado Puerto Banús, D. Juan Núñez Insausti.
- Reunión con Cristóbal Garre, Concejal de Fomento y empleo, Viveros de Empresas.
- Reunión Cadena SER Costa del Sol, Marbella con nuevo gerente, José Antonio Ortiz.

En relación con los medios de comunicación se ha continuado en la línea de años anteriores, de comunicación fluida con los mismos, atención personalizada y respuesta inmediata ante la petición de entrevistas o declaraciones, siendo fuente de información para los medios locales y regionales, con atención personal con cada medio de comunicación nuevo que nace en la provincia.

Se han fortalecido las relaciones entre asociaciones y organismos de la provincia, estando presentes en reuniones, presentaciones etc... intensificando la relación con relevantes grupos de interés de la provincia y aunando esfuerzos de diversas organizaciones para proyectos de interés común.

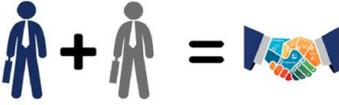
CIT Marbella mantiene su compromiso con el desarrollo económico, cultural y social del municipio y su piedra angular es la relación con sus grupos de interés, sobre todo con el grupo "Socios CIT" y esto marca la línea estratégica de la Asociación. Saber los índices de opinión /calidad es clave, lo que se realiza mediante encuestas de satisfacción, seguimiento telefónico tras nuestros actos etc.. Los resultados obtenidos permiten tomar decisiones para mejorar nuestros servicios.

Nuestra mejor carta de presentación es uno de nuestros principales grupos de interés, las empresas socias de CIT Marbella y es por ello que iniciamos en 2017 una campaña, donde las referencias y recomendaciones de futuros socios, otorga beneficios a las empresas referenciadoras y referenciadas.

cit 
MARBELLA

Recomiéndanos

Y consigue más beneficios



Socio
CIT Marbella

Empresa conocida
sin asociar

Consigue que
se asocie

Beneficios para
el socio

Beneficios para el
nuevo asociado



www.citmarbella.es

5-PERFIL DE LA MEMORIA.

G-28 Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.

La información que contiene este informe de sostenibilidad hace referencia al ejercicio fiscal el cual comprende desde el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

G-29 Fecha de la memoria más reciente.

La cuarta memoria comprende el período de enero a diciembre de 2016. Ésta es, por consiguiente, nuestra quinta memoria.

G-30 Ciclo de presentación de memorias.

La periodicidad de presentación de memorias de Sostenibilidad relativas a nuestra organización, está establecida de forma voluntaria con carácter Anual, coincidiendo con el periodo fiscal. Contemplamos este hecho positivo para el seguimiento y medición de los indicadores y aplicación del principio de comparabilidad entre periodos uniformes.

Esto facilita a su vez la calidad de la información y periodicidad en plazo relativamente corto de tiempo, considerando que sirve para una mayor utilidad, de los grupos de interés y partes interesadas.

Este informe sirve a su vez como Informe de Progreso en el seguimiento de los Diez Principios de la Iniciativa Global Compact de Naciones Unidas en la cual Javierre es empresa comprometida y firmante desde el año 2.004.

G-31 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.

La persona de contacto para la memoria de sostenibilidad es Belén Cantos, comunicacionyprensa1@citmarbella.es Tlf: 952906970

G-32 Opción de conformidad e índice.

Esta Memoria se ha realizado según la opción "esencial o core" de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI.

El índice de contenidos GRI se encuentra al final de la presente memoria.

G-33 Verificación externa.

No se realiza verificación externa de la Memoria.

6. GOBIERNO.

La Asociación de Empresarios y Profesionales, **CIT Marbella**, como organización empresarial, celebra su Asamblea de Socios con carácter anual, estando establecido en los estatutos, la celebración de elecciones cada cuatro años.

JUNTA DIRECTIVA DE CIT MARBELLA

Presidente CIT Marbella :	D. Juan José González Ramírez.
Vicepresidente 1º:	D. José Luque García.
Vicepresidente 2º:	D. Ricardo Bocanegra Sánchez.
Vicepresidente ejecutivo y Secretario:	D. Francisco Montero Jiménez.

Vicesecretario y Relaciones Institucionales con Patronato de Turismo Málaga-Costa del Sol: D. Antonio Caracuel García.

Tesorero: D. Joseph Fay Viota.

Vocal: D. Miguel Gómez Y Molina.

Vocal: D. Sergio García Ferreira.

Vocal: Dña. Teresa Gozalo Crisol.

Vocal: D. José Carlos Moreno Pedrazuela.

Vocal: Dña. Mercedes Mengíbar Torres.

Vocal: D. Ignacio Poggio Torán.

Vocal: D. José Figueroa Cuenca.

Vocal: D. Jacobo Cestino Castilla.

Vocal: D. Abel Rivero Agüera.

Vocal: D.Fernando Al Farkh García.

EQUIPO DE GERENCIA CIT MARBELLA:

Gerente: Dña. Begoña Castillo Velasco.

Secretaria de Gerencia: D^a. Rocío Jaime.

Administración: Dña. Yolanda Turrillo Candón.

Gabinete de Comunicación y Prensa: Dña. Carmen Sánchez Serrano.

Gabinete de Comunicación y Prensa: Dña. Belén Cantos Rueda.

Relaciones Públicas y Comercial. D. David García Peral. Se produce el relevo en enero 2017 de Patricia García Blanco a David García Peral.

CONSEJO ASESOR:

El consejo Asesor de **CIT Marbella** está formado por personas con experiencia, relacionadas con la vida empresarial, turística, deportiva, cultural y social de Marbella, que apoyan a la junta Directiva, plantean iniciativas y hacen sugerencias en beneficio de la ciudad.

Presidente Consejo Asesor: D. Cándido Fernández Ledo.

Vicepresidente: D. Pablo Von Hohenlohe.

Vocales: Dña. Remedios del Río.

D. Francesco de Perlac.

D. Juan Berrocal.

D. Manolo Santana.

D. Nielson Sánchez Stewart.

ÓRGANOS DE GOBIERNO DE CIT MARBELLA

1. Asamblea general ordinaria de socios, que se celebra anualmente.
2. Junta Directiva de **CIT Marbella**.
3. Parte ejecutiva: equipo de gerencia de **CIT Marbella**.

7. ÉTICA E INTEGRIDAD.

G-56 Nuestros valores y principios éticos.

La Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella, tras la elaboración de su memoria de sostenibilidad sigue reforzando su compromiso en el ámbito de la responsabilidad social, potenciando los comportamientos éticos y responsables, con tolerancia cero a los comportamientos no éticos y fomentando la integridad en las empresas, lo que pone en valor a las empresas en la sociedad. El modelo de gestión ética y socialmente responsable de la Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella se basa en el compromiso de la organización y de todas las personas que forman parte de su equipo de gerencia y Junta Directiva así como en la integración en la estrategia, procesos y desarrollo de todas las actividades que realice **CIT Marbella**.

Como asociación empresarial es nuestro compromiso informar y concienciar a las empresas asociadas de estrategias y políticas de gestión ética y socialmente responsable a través de jornadas formativas, conferencias etc...

Durante 2017 se ha creado el Portal de Transparencia con información institucional y de Buen Gobierno en la que se incluye además información de la organización y económica y un apartado de Ética y de Buen Gobierno donde se puede encontrar el Código Ético y de Buen Gobierno de CIT Marbella, las memorias de sostenibilidad realizadas hasta el momento y el manual de prevención de riesgos psicosociales.

En 2017 se elabora el manual de prevención de riesgos psicosociales que hemos incluido en nuestro portal de transparencia en <http://www.citmarbella.es/portal-transparencia.php>

MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



**Asociación Socialmente
Responsable**

0. ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Participación en Iniciativas Externas.

Prevención de Riesgos Psicosociales

Índice

- 1. Introducción.**
- 2. Concepto y definición de riesgo psicosocial. Principales riesgos psicosociales.**
- 3. Factores que generan riesgos psicosociales.**
- 4. Consecuencias.**
- 5. Normativa.**
- 6. Medidas preventivas.**
- 7. Control y evaluación de prevención de riesgos psicosociales.**
- 8. Recomendaciones de Buenas Prácticas.**

1. Introducción.

Las empresas tienen asumidas una serie de medidas mínimas de prevención en riesgos laborales y la Ley exige dichas medidas en aras de un óptimo entorno laboral.

Desde la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella** entendemos que los riesgos psicosociales deben prevenirse de igual manera y por ello hemos elaborado un Manual de Prevención de Riesgos Psicosociales para empresas.

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como del ámbito social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia,) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

En este Manual ofrecemos una guía de buenas prácticas en prevención de riesgos en el área psicosocial, definiremos qué son los riesgos psicosociales, los principales riesgos psicosociales en el entorno laboral, sus consecuencias, los factores que intervienen, los principales riesgos psicosociales, su normativa y control, evaluación y prevención de riesgos psicosociales.

Como Asociación de Empresarios era necesario ofrecer a las empresas una guía para recomendar una serie de Buenas Prácticas en prevención de riesgos en el área psicosocial, además ser vía de análisis y detección, gestión y superación y servir como

herramienta de sensibilización y apoyo a los empresarios y profesionales respecto a este asunto.

2. Concepto y definición de los factores psicosociales:

En prevención de riesgos laborales se denominan factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual. Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social del trabajador como al propio desarrollo del trabajo.

Los principales riesgos psicosociales son:

- Estrés laboral.
- Violencia en trabajo.
- Acoso laboral o mobbing.
- Acoso sexual.
- Burn out o desgaste profesional.

Cuando las condiciones psicosociales son adecuadas se facilita el trabajo, hay mayor satisfacción laboral, personal, incremento de la productividad y competencia profesional. Sin embargo cuando las condiciones psicosociales no son las adecuadas, existen riesgos que afecten negativamente en la salud y el bienestar del trabajador.

Es importante reseñar que la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 7.d considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y la seguridad de los trabajadores, razón por la cual, las características de la organización del trabajo deben ser convenientemente evaluadas, controladas y modificadas.

Estrés laboral

El estrés es la reacción o respuesta del individuo que se puede somatizar en cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, ante una determinada situación o estímulo.

Es hoy por hoy, el riesgo psicosocial de mayor incidencia y el que está más extendido. Aunque en la actualidad no existe una legislación específica acerca del estrés laboral, sí existen planteamiento legales generales que aluden a los límites de la carga de trabajo. La jurisprudencia española en diferentes actuaciones ha considerado al estrés como causa de trastornos conductuales y personales y ha optado por considerarlo accidente laboral, un daño a la salud causado por el trabajo.

La violencia laboral

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, verbal, física y psicológica, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia.

En el ámbito laboral se pueden dar diferentes tipos de violencia laboral, ya que ésta puede provenir de personas que no están relacionadas con el propio trabajo y como en situación de robo y atracos en el lugar de trabajo. Hay otro tipo de actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta algún tipo de servicio y habitualmente se genera de la frustración en las expectativas de servicios, de la ira y la rabia ante la incapacidad para obtener lo deseado. Por último destacamos los actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo.

Acoso laboral o Mobbing

Es una forma de violencia en el trabajo, pero por sus características, consecuencias e incidencia, conviene estudiarse por separado y parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

El mobbing es considerado uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo afirma que “En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc. Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina mobbing. No obstante, entendemos que tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de Acoso Psicológico en el Trabajo.”

La situación se caracteriza por ser un conflicto donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado, una relación dominante/ dominado en la que el que controla el juego intenta someter al otro y hacerle perder su identidad. También es necesario reconocer los casos en que un enfrentamiento o un conflicto mal resuelto pueden dar lugar, en ocasiones, a que comience una situación de mobbing.

Normalmente el mobbing se ejecuta a través de la limitación y manipulación de la comunicación y la información así como el contacto social y desacreditar su capacidad profesional delante de compañeros

El directivo debe saber fomentar el espíritu colaborativo, saber mandar liderando y de forma autoritaria, que la comunicación entre estamentos de la empresa sea fluida y estar formado en el área de gestión de conflictos.

Si una persona es víctima de abusos debe acudir a servicios sanitarios (médico de empresa, psicólogo, psiquiatra), acudir a los servicios de PRL de su empresa o su sindicato. Puede reclamar también una inspección de trabajo al organismo pertinente.

Acoso sexual

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo. El chantaje sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar o sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar al destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada.

El Bournout o desgaste profesional

Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que culmina en un estado de agotamiento emocional, fatiga para las tareas laborales. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal.

En el síndrome de Bournout se caracteriza por el agotamiento emocional y una baja realización personal y conlleva actitudes y sentimientos negativos en el entorno laboral y en el rol profesional.

3. Factores que generan riesgos psicosociales:

Por factor de riesgo de origen psicosocial se entiende todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial tienen una serie de características propias: no se circunscriben a un espacio y a un tiempo determinado, suelen propiciar errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

Para que se produzca una reacción de estrés es necesario un agente estresor que puede serlo para una persona o no, ya que hay personas que toleran mucho estrés y otras menos resistentes. Los agentes estresores más comunes son la inseguridad en el trabajo, los cambios y transiciones de la carrera profesional, los turnos laborales, el trabajo nocturno, cargas inadecuadas cualitativa y cuantitativamente, exposición continuada a peligros, las relaciones en el trabajo, personal a cargo, clientes etc...

Al evitar dichos riesgos la empresa puede evitar absentismo, presentismo e intenciones de abandono y de igual manera puede aumentar la productividad, satisfacción y compromiso laboral. El trabajador puede evitar los efectos del estrés y aumentar la motivación y satisfacción personal.

4. Consecuencias:

- Absentismo.
- Bajas.
- Descenso productividad.
- En determinados trabajos incremento de la siniestralidad.
- Trastorno del estado de ánimo y de salud así como inclinación a conductas negativas como adicciones.

- Daños psíquicos: ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.

El absentismo suele ser consecuencia de un riesgo psicosocial y está asociado a un desequilibrio esfuerzo-recompensa por parte de los trabajadores, al igual que muchas de las bajas laborales. A nivel individual una respuesta de estrés aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculares, cardiovasculares y trastornos psicosomáticos de amplio espectro. La sobrecarga laboral suele trasladarse a su ámbito familiar dando lugar a conflictos. Las consecuencias del estrés son diversas y numerosas: hay efectos psicológicos, fisiológicos, conductuales, organizacionales y cognitivos.

5. Normativa en prevención de Riesgos psicosociales:

No existe en la Unión Europea normativa relativa a la prevención de riesgos psicosociales siendo en España la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, la encargada de regularlo.

6. Medidas preventivas ante los riesgos psicosociales

Las empresas deben desarrollar las medidas necesarias para la eliminación y control de los riesgos psicosociales en el trabajo y el punto más relevante es la planificación de la prevención. La intervención frente a los riesgos psicosociales implica introducir cambios en las estrategias de gestión de personal y producción para mejorar la organización del trabajo.

En líneas generales las medidas preventivas deben tender de forma general potenciar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva; fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía; garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en

todas las condiciones de trabajo; conciliación de la vida familiar y laboral y adecuar la cantidad de trabajo al tiempo de duración la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos de o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variables, sobre todo cuando el salario base es bajo; promocionar la autonomía de los trabajadores. Es fundamental identificar, medir, evaluar y corregir dichos riesgos psicosociales.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia. Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual y la exposición de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son negativos provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés y pasan a ser factores psicosociales de riesgo a de estrés.

Las consecuencias del estrés y los costes del mismo son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) como por la empresa (absentismo, bajo rendimiento).

Para evitar la aparición del estrés es una organización de trabajo habría que determinar qué aspectos concretos de una determinada organización pueden ser fuentes de estrés.

Los aspectos como los que más comúnmente originan este problema suelen ser un fuerte ritmo de trabajo y demanda excesivo del mismo, grandes responsabilidades, ambigüedades en los puestos, inadaptación al mismo, inestabilidad laboral, relaciones personales conflictivas, dirección incorrecta e inadecuada y peligrosas en el desempeño de las funciones exigidas en el puesto.

Es muy importante el desarrollo de sistemas de información y comunicación efectivos. Es fundamental que los puestos de trabajo estén claramente definidos qué ya que es un factor estresor determinante, ya que el trabajador, al no saber exactamente qué tiene que hacer, de qué manera, qué áreas son de su responsabilidad, se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza.

No hay que olvidar que es previsible que aparezcan conflictos en una empresa pero hay que tener claro la resolución de los mismos, mediante métodos preventivos, creación de procedimientos de arbitraje y mediación y si es necesario, la impartición de formación a los empleados para la resolución no traumática de conflictos.

Debemos tener en cuenta que un ambiente social en el trabajo que es cordial, que hay empatía y comprensión entre todos y sobre todo entre diferentes jerarquías de la empresa va a propiciar una sensibilización que facilita la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.

7. Control, evaluación y prevención de riesgos psicosociales

Para asegurar la salud de los empleados y de carácter voluntario es recomendable integrar dentro del plan de prevención de la empresa la evaluación de riesgos psicosociales, de accidentes y riesgos psicosociales. Para ello se debe evaluar periódicamente dichos riesgos.

Los riesgos psicosociales identificados deben ir acompañados de medidas preventivas y una planificación específica para cada uno de ellos. Estas medidas pueden ser organizativas, de intervención o afrontamiento (incluyen jornadas de formación y sensibilización) y medidas de protección o rehabilitación.

La evaluación de dichos riesgos debe regirse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, el denominado principio de prevención en origen y desde un prisma multifactorial, contemplando aspectos como la tarea en sí a realizar, la organización

del trabajo, el ambiente laboral, el desempeño de las tareas etc... Es relevante que los propios trabajadores participen en el proceso de evaluación.

Es necesario definir el problema que se debe estudiar y sus diferentes aspectos o facetas, hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestros objetivos. Por una parte, tendremos información oral, y por otra tendremos información escrita. Debemos tener recopilada el organigrama oficial de la empresa, horarios y sistemas de promoción, características de la plantilla (sexo, edad, puesto, etc) y aspectos que afectan al personal como el absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación de la persona, solicitud de cambio de puestos, sanciones, etc.

Métodos de Evaluación admitidos por la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Existen una serie de métodos generales para evaluar los factores de riesgo psicosocial.

Los distintos métodos pueden agruparse en dos categorías:

- Los métodos cuantitativos, que consisten en cuestionarios y encuestas, y que son los más utilizados.
- Los métodos cualitativos, que consisten en entrevistas y grupos de discusión.

Entre los métodos cuantitativos destacan, por ser los de mayor fiabilidad y validez probada, los elaborados por entidades de acreditado y reconocido prestigio como el Método AIP (Centro Nacional de condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT), el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral o el Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea).

En 2012 arrancó la Campaña Europea de Inspección para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo cuyo objetivo fundamental es llamar la atención a través de

la acción inspectora sobre los riesgos psicosociales en el trabajo con el objeto de verificar la no inclusión de los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgo de las empresas.

Puede resultar más complicado en los casos de las pequeñas empresas y sobre todo aquellas donde la gestión de la prevención es asumida por el empresario o un trabajador asignado (personas no expertas).

Para facilitar el entendimiento y detección básica en estos casos, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) ha elaborado una guía denominada “Manual para la evaluación y prevención de riesgo ergónomicos y psicosociales en la PYME”, para utilizarse en las pequeñas empresas, donde suele ser inadecuada la aplicación de cuestionarios o escales existentes para evaluar estos riesgo. Esta guía se ha diseñado más como una herramienta de detección inicial de posibles riesgos o problemas que como una herramienta de evaluación.

Entre los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales en España nos encontramos con el Método FPSICO, que es el Método oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Destaca también el Método Prevelab-psicosocial, el cual plantea una estructura organizacional. El del Instituto Navarro de salud Laboral (INSL) es uno de los más utilizados y de gran prestigio y se publicó su primera edición en 2002. Para su evaluación se basaron en los modelos de Demanda-Control-Apoyo (Karasek, 1976 y 1978; Jonson y Hall, 1988; Karaked y Theorell, 1990) y el de Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996).

También es relevante el Método MARC-U que evalúa los riesgos psicosociales y comportamentales, elaborado por la Universidad de Valencia, formado por dos baterías de preguntas que se complementan que se pueden usar por separado.

Otro de los mismos, el método del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP) que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos. Usado con frecuencia es el Método Istar-21, que se elaboró para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales con la misma base teórica que otros medios.

Hay que tener en cuenta diferentes criterios de evaluación que, de forma general, puedan servir para analizar, evaluar y validar los elementos de evaluación general de los factores y riesgos psicosociales como son los criterios psicométricos que nos dan las pautas para conocer si sirven o no sirven para su objetivo, como la validez o la fiabilidad. Por otro lado es fundamental el grado de difusión.

La realización periódica de los riesgos psicosociales parece oportuna y una forma de contrastar el desarrollo de las empresas y organizaciones.

Es importante mantener en todos los casos el objetivo de la atención y valoración de los riesgos psicosociales como fuentes de daño para la salud de los trabajadores. La preocupación por su evaluación, control y gestión debe ajustarse a las condiciones, tamaño y posibilidades de cada organización, lo que supone que la forma de ejercerlo depende no solo de criterios cada situación y según el contexto.

Entre las prioridades para la acción en la prevención está el apoyo social; entre los tipos de apoyo social destacamos el apoyo emocional, que comprende la empatía, el cuidado, el afecto, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. El apoyo instrumental que directamente ayudan a quien lo necesita; se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo, se cuida de alguien, etc. El apoyo informativo es el uso de la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas. El apoyo evaluativo sólo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional.

Metodología y objetivos de la evaluación

Es esencial delimitar qué método y qué técnicas se van a evaluar. La elección dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar. Definir el método de investigación adecuado nos sitúa en el teórico del conjunto el proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Según sea la naturaleza del problema se ha distinguido entre métodos cualitativos o estructurales y métodos cuantitativos o distributivos.

Conviene el método cuantitativo, cuando se trata de analizar todos aquellos aspectos en que la cantidad y su incremento o decrecimiento constituyen el objeto de la descripción. La técnica más característica del método cuantitativo es la encuesta.

Por su parte, interesa el método cualitativo cuando se trata de obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten. Las más características del método cualitativo son el grupo de discusión y la entrevista semi dirigida y en profundidad.

En la mayoría de los casos, el objetivo de las organizaciones consiste en obtener una visión global de los riesgos psicosociales que pueden estar afectando a sus trabajadores o a la mayor parte de su plantilla laboral, de forma que sea posible iniciar líneas de control y prevención de los mismos a fin de mejorar el bienestar general de los trabajadores y las organizaciones.

Técnicas de control

Muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento aunque tiene utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

Las técnicas se pueden clasificar en:

- Generales: tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frentes al estrés.

- Cognitivas: su finalidad sería cambiar la forma de ver al situación (la percepción, la interpretación, y evaluación del problema y los recursos propios).
- Fisiológicas: están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguientes.
- Conductuales: tienen como fin promover conductas adaptativas: dotas al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayudan a afrontar un problema.

El uso de técnicas de solución de problemas implica fundamentalmente un cambio de actitud a la hora de afrontar estos últimos. Constituyen también una manera eficaz de combatir el estrés no sólo en el trabajo, si no en nuestra vida en general.

8. Recomendaciones de Buenas Prácticas en prevención de riesgos en el área psicosocial:

- Establecer protocolos de actuación que definan gestión preventiva psicosocial de la empresa.
- Facilitar canales de comunicación de participación y comunicación.
- Informar y formar en materia preventiva.
- Garantizar un trato justo y respeto.
- Conciliación vida familiar y laboral.
- Fomentar el liderazgo basado en valores.
- Favorecer la autonomía en el trabajo y el desarrollo profesional.
- Fomentar el apoyo social.
- Planificar y organización óptima del trabajo.
- Crear y fomentar ambientes de trabajo saludables.
- Vigilar la salud y potenciar un estilo de vida saludable.

Estas son algunas medidas que nos ayudarán, sin duda, a prevenir los riesgos psicosociales, en nuestra empresa y nos ayudarán a mantener la salud de nuestra organización:

- Fomentar el apoyo y la comunicación efectiva entre los trabajadores y los superiores en la realización de las tareas con objeto de eliminar el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros.
- Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, fomentando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, la asignación de tareas, turnos a desarrollar... etc.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, garantizando la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres, ofertando salarios justos...etc.
- Formación del personal, tanto de trabajadores como superiores para detectar el aumento de la tensión.
- Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada y diseñar los puestos de trabajo de acuerdo a las capacidades individuales del trabajador, con objeto de disminuir la sobrecarga mental de los trabajadores.
- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada, y a tiempo, para facilitar la realización de las tareas.
- Proporcionar las ayudas pertinentes para que la carga o esfuerzo de atención y de memoria llegue hasta niveles que sean manejables.
- Reducir o aumentar la carga informativa para ajustarla a las capacidades de la persona así como facilitar la adquisición de la información necesaria y relevante para realizar la tarea.
- Fomentar la resolución de problemas y conflictos.
- Incluir la prevención de acoso moral y sexual en el trabajo como política de empresa.
- Establecimiento de protocolos de detección dentro de la empresa y mecanismos de solución y apoyo a la víctima.
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, introduciendo medidas de flexibilidad.

8. NUESTRO DESEMPEÑO.

Desde la Asociación trabajamos en diferentes ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial:

Ámbito Económico

Este ámbito abarca los aspectos relacionados con la ética, la calidad y utilidad del producto y/o servicio, la comunicación y atención al cliente

Ámbito Medioambiental

Se engloban todos los aspectos relacionados con el medioambiente desde la política ambiental, a los impactos medioambientales que genera la organización con sus actividades (consumos energéticos, utilización de recursos).

Ámbito social

La acción social que desarrolla la organización, desde proyectos sociales, culturales, deportivos que lleve a cabo, a proyectos que impliquen el desarrollo local.

Ámbito Recursos Humanos

Incluye todos los factores relacionados con los trabajadores/as, tales como las condiciones del empleo, estabilidad y desarrollo profesional, formación del talento, conciliación, comunicación interna (ascendente y descendente), gestión activa de la igualdad y la diversidad.

8.1 Dimensión económica.

8.1.1. Enfoque de gestión económica.

CIT Marbella, con vocación de servicio tiene un férreo compromiso con la evolución y mejora de la sociedad, la economía y el cuidado del medio ambiente, que están presentes en el conjunto de prácticas, objetivos y estrategias de la Asociación. Es muy importante para nosotros la reversión a la sociedad, devolver valor a la sociedad y establecer actuaciones directas sobre causas de interés en el ámbito Cultural, Económico y Medioambiental. Durante 2017 hemos planificado diferentes acciones relacionadas directamente con la dinamización de la economía local.

En el ámbito económico, **CIT Marbella** sigue apostando por la promoción, la defensa y el crecimiento de la actividad empresarial, entendiendo la Sostenibilidad en este aspecto económico como el equilibrio necesario con los demás aspectos, Sociales y Ambientales en nuestra estructura como institución.

La RSC es prioritaria para nuestra asociación empresarial, que tiene como fin beneficiar socialmente a la ciudad y potenciar nuestra principal industria, el turismo. CIT Marbella tiene un claro impacto económico en la ciudad, fomentando la interrelación empresarial y la creación de sinergias comerciales entre empresas asociadas. Nuestro objetivo es optimizar nuestros recursos, una eficiente gestión operativa de los mismos y el mantenimiento de nuestra firme estructura. Cada vez más, las empresas son conscientes de su doble papel, tanto como motor económico como punta de lanza del progreso de toda la sociedad.

Continuamente la Asociación está buscando nuevas fórmulas de reactivación económica para sus empresas. En base a esta premisa, todas las actividades e iniciativas del propio **CIT** se organizan en establecimientos asociados, como las quedadas empresariales, las jornadas y eventos de networking y los tradicionales almuerzos de socios.

Durante 2017 hemos planificado diferentes acciones relacionadas directamente con la dinamización de la economía local. En el ámbito económico, **CIT Marbella** sigue apostando por la promoción, la defensa y el crecimiento de la actividad empresarial.

La actualidad manda y por ello, organizamos junto a la Cámara Británica en España la charla-coloquio con el Embajador del Reino Unido, Simon Manley cuya ponencia versó sobre "Britain beyond Brexit" y que reunió a numerosos empresarios.



Organizamos una jornada sobre “Claves de la Información Financiera y Fiscal 2017”, en colaboración con KPMG, cuyo objetivo fue dar a conocer las novedades mercantiles y contables, los aspectos más relevantes tanto del ámbito contable como fiscal y proyectos normativos en curso y nuevo informe de Auditoría.



Conjuntamente con la Asociación de la Pequeña y Mediana Empresa de San Pedro Alcántara, Apymespa, se organizó la jornada sobre “Planificación Financiera: un Futuro que empieza Hoy”, en colaboración con la empresa Pluscuamperfecta, y en la que se habló sobre impuestos, jubilación, bienes inmuebles, patrimonio, régimen económico matrimonial y planificación de la sucesión.



Se organizó una jornada sobre “El impuesto de Sucesiones en Andalucía: claves para optimizarlo planificando el relevo generacional, protegiendo el patrimonio y los negocios del empresario” en colaboración con la Asociación de la Pequeña y Mediana Empresa de San Pedro Alcántara, APYMESPA y el despacho de Abogados Bértolo y Granda. En la misma se analizaron las medidas necesarias que permitan planificar y optimizar el Impuesto sobre Sucesiones, canalizando adecuadamente sus inversiones presentes y futuras, y protegiendo su patrimonio y sus negocios.



La RSC es prioritaria para nuestra asociación empresarial, que tiene como fin beneficiar socialmente a la ciudad y potenciar nuestra principal industria, el turismo. CIT Marbella tiene un claro impacto económico en la ciudad, fomentando la interrelación empresarial y la creación de sinergias comerciales entre empresas asociadas. Nuestro objetivo es optimizar nuestros recursos, una eficiente gestión operativa de los mismos y el mantenimiento de nuestra firme estructura. Cada vez más, las empresas son conscientes de su doble papel, tanto como motor económico como punta de lanza del progreso de toda la sociedad.

Continuamente la Asociación está buscando nuevas fórmulas de reactivación económica para sus empresas. En base a esta premisa, todas las actividades e iniciativas del propio CIT se organizan en establecimientos asociados.



Los proveedores de **CIT** son socios de la Asociación, para así ser los primeros en potenciar la economía de la zona con la interrelación entre asociados.

Es fundamental continuar ofreciendo ventajas adicionales a los Asociados, por ello se han firmado diferentes convenios de colaboración con CaixaBank dentro del Programa Incorpora y ha renovado su convenio con Unicaja, el Hospital Vithas Xanit Internacional y Apymespa.



Representantes de la Asociación han estado presentes en foros económicos de interés como en Congresos Internacionales, mesas de trabajo, actos institucionales, foros, coloquios, entregas de premios, presentaciones, inauguraciones, asambleas.

También en 2017 se organizó la **IV Edición de la Tribuna Económica- Empresarial**, con la colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Marbella y Esic Málaga, y que contó con la presencia del Fundador y Presidente de ICEMD (Instituto de Economía Digital de

Esic), **Joost Van Nispen**, experto en economía y marketing y que trató la transformación digital en las empresas.



Asimismo, CIT Marbella ha celebrado la **III Edición de la Jornada de Empresas socialmente responsables**, “El factor humano. Presente y Futuro de la gestión de personas”.

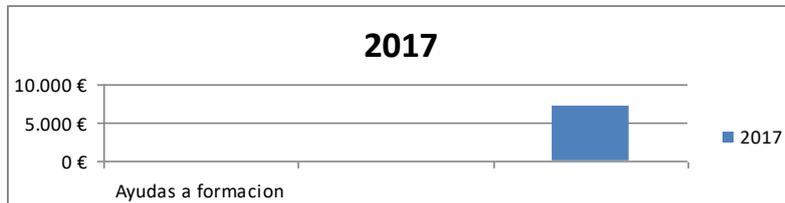


8.1.2 Indicadores de desempeño.

Desempeño económico

G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.

Tabla de datos



	2015	2016	2017
Aportación a planes de pensiones	0 €	0 €	0 €
Seguros médicos / vida	0 €	0 €	0 €
Ayudas a formación	0 €	3.000 €	7.115 €

Tabla:

Presencia en el Mercado

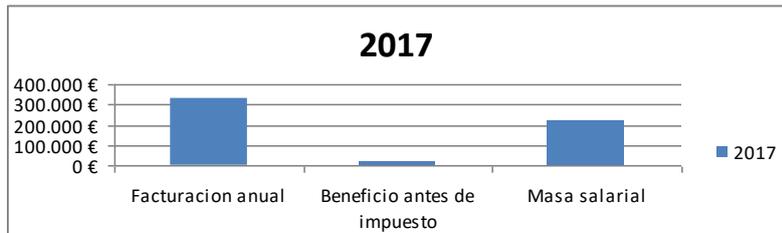
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.

	2.015	2.016	2017
Subvenciones recibidas	16.400 €	7.000 €	32.870 €



Desempeño económico

G4-EC1- Valor económico directo generado y distribuido.



	2015	2016	2017
Facturación anual	321.795 €	302.808 €	328.517 €
Beneficio antes de impuesto	33.373 €	9.062 €	15.543 €
Masa salarial	210.286 €	220.325 €	220.324 €

G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.



	2015	2016	2017
Compras a proveedores locales	36.763 €	86.697	95.162

8. DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de gestión ambiental

La Asociación de Empresarios y Profesionales tiene un fuerte compromiso con el medio ambiente, por lo que, tendrá en cuenta el compromiso de sus proveedores en cuanto a su gestión ambiental.

Continuamos apoyando y colaborando en campañas y proyectos sostenibles, como es el caso de los impulsados por Mancomunidad de Municipios de la Costa del Sol Occidental, Hidralia o Ayuntamiento de Marbella o por iniciativas privadas.

Vamos a intentar que para nuestras empresas asociadas, la optimización del uso de los recursos naturales sea un objetivo prioritario.

La Asociación de Empresarios y Profesionales, **CIT Marbella**, forma parte del Foro de Saneamiento Integral de la Costa del Sol, donde se exponen y debaten los objetivos a seguir en pro de alcanzar que el Plan de Saneamiento de la Costa del Sol se lleve a cabo. Para **CIT Marbella**, es importante cuidar de las personas y del medioambiente.

CIT Marbella está comprometida y apuesta por la mejora social y económica y la responsabilidad ambiental, presentes en el conjunto de prácticas, objetivos y estrategias de la Asociación. Nuestro objetivo es que la gestión ambiental sea un pilar clave dentro de los planes estratégicos de las empresas.

En 2017 ha apoyado a empresas que apuestan por el medio ambiente, como Clínica Buchinger, que ha colaborado en la elaboración de la guía de senderos de la Sierra Blanca y Canucha.

En materia medioambiental, nuestra organización empresarial incluye en sus prácticas diarias el respeto hacia el medio ambiente, la concienciación por el mismo y la eficiencia y ahorro energético, apostando por métodos de reciclaje: papel, plástico, envases, pilas, tintas, tapones con fines benéficos.

En 2017 hemos colaborado en la promoción de la jornada de Eficiencia Energética y uso de Energías Renovables: oportunidades para el sector turístico malagueño. Además nuestra implicación ha sido máxima para dar a conocer a todos los grupos de interés el programa de incentivos para el desarrollo energético sostenible de Andalucía hasta 2020, y que se presentaron en dicha jornada.



La Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, Ayuntamiento de Marbella, la Asociación Provincial de Constructores y Promotores de Málaga, ACP y la Confederación de Empresarios de Málaga, CEM, organizaron la jornada sobre la situación urbanística en Marbella en el Palacio de Ferias y Congresos de Marbella, especialmente relevante en materia medioambiental, ya que el PGOU sentará las bases de nuestro crecimiento urbanístico sostenible.



Como lobby empresarial, la Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella, **CIT Marbella**, ha exigido una solución para mejorar y estabilizar de forma definitiva el estado de las playas que han vuelto a poner de manifiesto un problema de crucial importancia para la Costa del Sol como destino turístico.

Esta situación, que afecta gravemente al turismo, motor productivo de la Costa del Sol, fue expuesta por parte del Presidente de CIT Marbella, Juan José González, en la reunión mantenida el pasado mes de marzo con el Subdelegado de Gobierno en Málaga, Miguel Briones, a quien se solicitó la regeneración de playas y la posibilidad de establecer diques sumergidos como posible solución del recurrente problema del estado de nuestras playas.

La Asociación ha colaborado en con la VI Edición del Congreso InterEcoforum, que se ha consolidado como un espacio de encuentro que pone en contacto a líderes, inversores, altos directivos de empresas y profesionales del sector energético de diferentes países.

8.2. 2. Indicadores de desempeño.

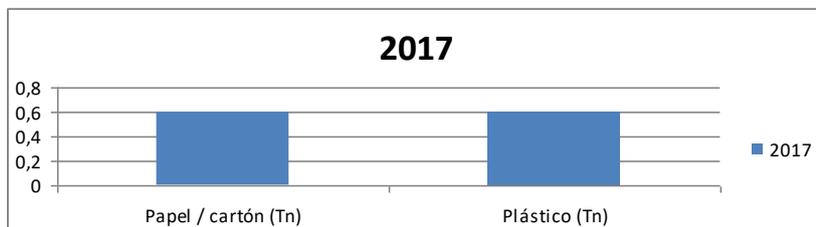
Emisiones

G4- EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.

	2015	2016	2017
Financiación de proyectos ambientales	0 €	0 €	0 €
Sistema de Gestión Medioambiental	0 €	0 €	0 €
Inversión en activos para mejoras ambientales	0 €	0 €	0 €

Biodiversidad

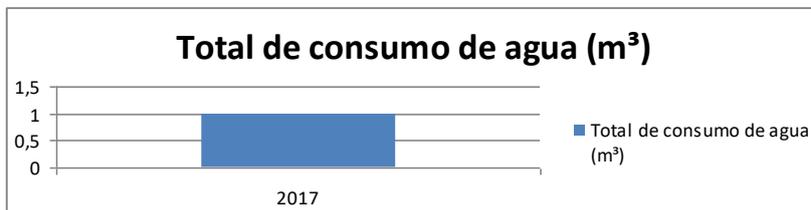
G4-En23 Peso total de los residuos, según Tipo y Método de Tratamiento.



	2015	2016	2017
Papel / cartón (Tn)	0,6	0,6	0,6
Plástico (Tn)	0,6	0,6	0,6

Agua

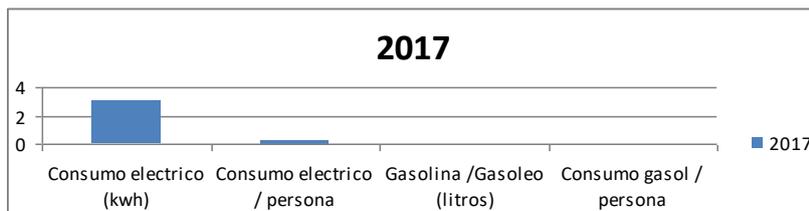
G4-EN8 Captación total de agua según La Fuente.



	2015	2016	2017
Total de consumo de agua (m³)	0,02	0,02	0,02

Energía

G4-EN3.- Consumo energético interno.



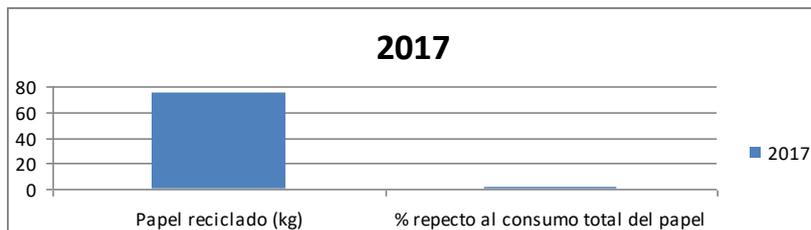
	2015	2016	2017
Consumo eléctrico (kwh)	3	3	3
Consumo eléctrico / persona	0,2	0,2	0,2
Gasolina /Gasoleo (litros)	0	0	0
Consumo gasol / persona	0	0	0

Materiales

G4- EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.

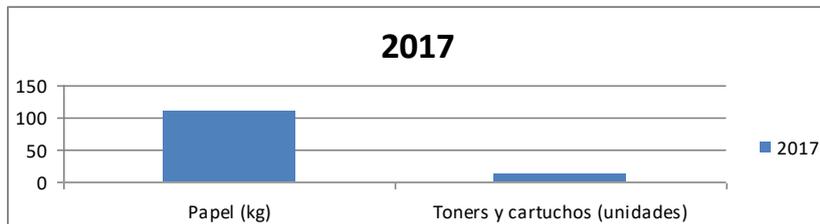
Descripción

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.



	2015	2016	2017
Papel reciclado (kg)	70	70	75
% respecto al consumo total del papel	70%	70%	75%

G4-EN1- Materiales por peso o volumen.



	2015	2016	2017
Papel (kg)	110	110	110
Toners y cartuchos (unidades)	10	10	11

8.3. DIMENSIÓN SOCIAL.

8.3.1. Enfoque de gestión social.

La participación y presencia de **CIT Marbella** en los principales actos celebrados en la provincia es continua y da cuenta de la importancia y relevancia social y empresarial de nuestra Asociación.

Periódicamente CIT Marbella se reúne y forma parte activa de:

- **AEHCOS (Foro SICS)**
Foro de Saneamiento Integral de la Costa del Sol Occidental
- **CEM (Confederación de Empresarios de Málaga)**
Comité Ejecutivo
Junta Directiva
Asamblea General Ordinaria
- **CEA (Confederación de Empresarios de Andalucía)**
Comité Ejecutivo
Asamblea General Ordinaria
- **Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Málaga**
Comisión de Turismo
- **AYUNTAMIENTO DE MARBELLA**
Consejo Asesor del Comercio
Consejo Territorial de Distrito
Consejo Social de la Ciudad
Consejo Asesor del Emprendedor
- **Turismo y Planificación Costa del Sol, S.L.U.**
Junta Rectora
Asamblea General de Socios
- **Foro Innovación y Promoción Turística**
Reuniones periódicas del Foro.

En el transcurso del año, **CIT Marbella** ha estado presente activamente en actos, colaborando en muchos de ellos, como:

- XX Premios al comercio y Premios Concurso de Escaparates Marbella, Asociación Casco Antiguo de Marbella.

- Presentación por parte del Consejero de Turismo de una nueva herramienta de Big Data para el uso de los municipios.
- Tradicional Cocido Marqués de Nájera en Hotel Los Monteros
- Junta Directiva Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- Comité Ejecutivo Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- Constitución de grupo de gestión público-privado para presentar la candidatura de Marbella a ciudad UNESCO de la Gastronomía
- Comité Permanente de la Corte de Arbitraje Cámara Comercio Málaga
- II Edición Premios Red Emprendedoras-Empresarias Costa del Sol - Campo de Gibraltar (REM)
- Jornada Urbanística, El Plan General de Marbella, ¿una segunda oportunidad? organizada por Cadena SER Marbella. Participación del presidente CIT en mesa redonda
- Convocatoria reunión foro de Innovación y Promoción Turística Ayuntamiento de Marbella, con el único punto en el orden del día, el análisis por parte de la UMA de la situación del mercado de viviendas turísticas en Marbella
- Foro Empresarial Lidera Málaga con Ángeles Muñoz, Alcaldesa de Marbella
- Desayuno Marbella Impulsa, Onda Cero Marbella
- V Edición de los Premios Empresariales Hacemos Málaga
- Turismo y Seguridad, acto conmemorativo 150 aniversario Policía Local de Marbella. Acto en el que se nos da un reconocimiento a la Asociación
- V Edición de los Premios de la Ciudad de Marbella al comercio 2017
- Inauguración Gran Hotel Miramar, Málaga
- Junta Directiva Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- Desayuno Informativo de la tribuna "FORUM EUROPA". Tribuna Andalucía con D. Javier Carnero Sierra, Consejero de Empleo, Empresa y Comercio de la Junta de Andalucía
- Consejo de Comercio, Ayuntamiento de Marbella
- Foro Saneamiento Integral de la Costa del Sol

- Día del Cliente Onda Cero, Feria de San Pedro
- Actos de la Patrona de la Guardia Civil, Día de la Hispanidad, 12 de octubre
- 2ª Conferencia Global de la OMT sobre Desarrollo de Talento en el turismo: Estrategias para Destinos Competitivos
- Presentación de la Publicación “Territorio y Urbanismo”
- Presentación de la Revista Quién es Quién en Málaga Diario SUR - Instituto San Telmo. Acto en el que además se hace entrega de un reconocimiento a la Confederación de Empresarios de Málaga por su 40 aniversario
- Actos conmemorativos e Institucionales “Día de la Policía Nacional”
- Celebración Premios Empresariales APYMESPA 2017
- Actos conmemorativos e Institucionales día Policía Local
- Comité Ejecutivo Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- Desayuno Fórum Europa Tribuna Andalucía con el presidente del Partido Popular de Andalucía, D. Juan Manuel Moreno Bonilla, presentado por la presidenta del Congreso de los Diputados, Dña. Ana Pastor
- Comité Permanente de la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de la Provincia de Málaga
- Foro Innovación y Promoción Turística, Comisión Plenaria
- Jornada “Las consecuencias del Brexit para el turismo. Especial referencia a Andalucía” - Cátedra Rafael Escudero
- Consejo de Comercio, Ayuntamiento de Marbella
- Convocatoria Comisión Plenaria y Comisión Permanente Foro Innovación y Promoción Turística de Marbella
- Fiesta de Bienvenida Finca Amalur
- Acto de reconocimiento autónomos de la provincia de Málaga “El Valor de ser Autónomo”, con la presencia del presidente de la Federación Nacional de Trabajadores Autónomos (ATA), Lorenzo Amor, alcalde de Málaga y presidente de la Diputación de Málaga entre otros. También interviene el presidente de la Confederación de Empresarios de Andalucía, D. Javier González de Lara.

- Junta Directiva Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- Comité Ejecutivo Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- 27 Aniversario FM Consulting
- Exposición Andy Warhol 30 Aniversario Art Wanson Group Marbella Club Hotel
- 38 Aniversario Asociación Pequeña y Mediana Empresa Marbella (APYMEM)
- 60 Aniversario de Fuerte Hoteles
- Foro Empresarial Lídera Málaga con Francisco Javier Fernández, Consejero de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía
- Asamblea Anual General Ordinaria y Extraordinaria Asociación Pequeña y Mediana Empresa de San Pedro (APYMESPA)
- Opening Party- Beach Club Estrella del Mar - Vincci Hoteles
- Firma Convenio Mancomunidad-Acosol - CIT Marbella
- Entrega de los X Premios de AEHCOS
- Día del Cliente - Caseta Onda Cero
- Día del Cliente - Caseta Feria Ser Marbella C Sol
- Acto de reconocimiento del grupo Cronos (Málaga) a presidente CEM, Javier González de Lara
- Acto de Presentación de la nueva campaña promocional de Andalucía
- VII Edición Marbella Luxury Weekend. 2-4 junio
- Jornada sobre Turismo Residencial. Andalucía Inmobiliaria. Villapadierna
- Asamblea General Ordinaria de la Asociación de Empresarios y Profesionales de Marbella, CIT Marbella
- Foro empresarial Nuevos retos, Nuevos escenarios: "La industria 4.0: estrategias y oportunidades"
- Asamblea General CEM
- II Edición Marbella All Stars

- Congreso Provincial del PP de Málaga
- Fiesta 5º Aniversario SER Marbella Costa del Sol
- SMARTLIVING MARBELLA - VIII Congreso Internacional
- Reunión de Secretarios Generales CEM
- II Foro Estratégico DOM3; Retos y Oportunidades para la vivienda de Alta Gama
- Reopening party Casino Marbella
- Apertura de la Jornada "Uso de la marca en el entorno digital"
- Jornada Urbanismo organizada conjuntamente Ayto. Marbella, CIT Marbella y Asociación de Constructores y Promotores de Marbella (ACP) para analizar la situación urbanística de Marbella, texto refundido y adaptación a la LOUA. Plan 1986
- Foro Saneamiento Integral de la Costa del Sol Occidental
- Presentación Guía Semana Santa Onda Cero
- Pleno Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Málaga
- Convocatoria para la creación de una Mesa de Seguimiento para la implantación de Cámaras de Videovigilancia
- Jornada organizada por el Ayto. de Marbella, Fondos Europeos para las Entidades Locales
- Firma convenio La Caixa, programa INCORPORA
- Inauguración Food Room
- Inauguración Concesol
- VI Inter EcoForum
- Consejo Asesor de Comercio
- Asamblea General Confederación Empresarios de Andalucía (CEA) y Foro Empresarial
- 2º Foro Grupo Peñarroya. Dirección de personas
- V Edición eCongress Málaga

- Foro Saneamiento Integral de la Costa del Sol Occidental
- Acto de celebración de REM (Red de Emprendedoras de Marbella) del Día Internacional de la mujer, con ponencia de Dña. Carmen Cordón Muro, Periodista, Escritora y Empresaria
- Acto de Entrega Medallas de la Ciudad de Marbella, 2017
- Acto Institucional, Distinciones Día de Andalucía con el Delegado del Gobierno Andaluz en Málaga, D. José Luis Ruíz Espejo
- 40 Aniversario e inauguración de las nuevas instalaciones de ElectroSur
- Winter Cocktail Hola Bank y Cámara de Comercio Británica en Andalucía
- Convenio Marco de colaboración entre CIT- Apymespa y CEM
- Junta Directiva CEM
- Acto de presentación Diario SUR del Anuario Gastronómico, Quién es Quién en la Gastronomía Malagueña
- Acto de celebración Día Igualdad Salarial, equal Pay. REM - Ayuntamiento de Marbella
- Reunión Secretarios Generales CEM
- Reunión Foro Seguimiento del Saneamiento
- Cóctel ofrecido por el Ayuntamiento de Marbella (FITUR) “Marbella Destino 5 Estrellas”
- FITUR 2017
- ABN AMRO Private Banking | Reminder | Opening New Office Marbella *RSVP
- UBS House View ¿Fin del juego? presentación de la visión y estrategia de UBS en 2017 presentada por el Director de Estrategia de UBS en España, D. roberto Ruiz-Scholtes
- Inauguración del Centro de Coworking Our Space en Marbella
- Colaboración CIT- BCC, “Britain beyond Brexit”. Charla-coloquio con D. Simon Manley, Embajador Británico en España. Asistencia del Alcalde de Marbella
- Foro Saneamiento Integral Costa del Sol Occidental

COLABORACIONES

Colaboraciones con otras instituciones y eventos.

- V edición eCongress Málaga; la mayor Feria y Congreso de E-COMMERCE, Social Media y Digital Marketing del Sur de Europa.
- VI InterEcoForum. En sus ponencias ponentes de varios países discutirán el impacto de cultura y turismo entre sí, hablarán sobre los beneficios y retos de ecoturismo, se llevarán a cabo debates; se presentarán destinos turísticos, centros médicos y balnearios.
- XI Edición Premios Cofrades Ciudad de Marbella.
- Conferencia: La Influencia del BREXIT en la Costa del Sol. Conferencia impartida por D. Mario Weitz, sobre los impactos del Brexit en la economía mundial. Julio 2017
- Desayuno Informativo. Contrataciones públicas (Encuentro: APYMESPA - CIT - ACOSOL). Realizado el 3 de octubre en el Palacio de Ferias y Congresos de Marbella.

CIT Marbella colabora habitualmente con otras asociaciones sin ánimo de lucro, con fines sociales y otras entidades que organizan iniciativas con incidencia también en la industria turística andaluza y en nuestra economía local.

La implicación de la Asociación con Marbella y su entorno social es absoluta. A lo largo del año hemos estado presentes y colaborado en más de 100 actos celebrados en la ciudad, de los cuales destacamos los más relevantes.

Se han mantenido a lo largo del año reuniones con diferentes asociaciones y organismos con el ánimo de colaborar para organizar jornadas o apoyar proyectos que sean buenos para la zona.

La gestión del estrés laboral, a la que CIT considera muy relevante y que hay que erradicar o eliminar, ocupó una de las jornadas que se organizó con en colaboración con Ibermutuamur y el Palacio de Ferias y Congresos de Marbella. El objetivo de la jornada es, mediante dinámicas, fue orientar en la gestión positiva del estrés dentro del ámbito organizativo e individual, conocer qué es el estrés, a qué tipos de estrés

estamos expuestos y cómo nos afecta y se ahondaron en otros aspectos como la gestión del tiempo y la comunicación, los diferentes estresores individuales, la relajación como herramienta de control de estrés y un caso práctico de gestión del tiempo.



De igual manera se organizó la jornada informativa de Gestión de subvenciones y Contratos vinculados a la formación en colaboración con Dabo Consulting, en la cual se informó sobre contratos vinculados a la formación y sobre I+D+I Alertas y Gestión de Subvenciones.



- Bancosol.
- Asociación Altas Capacidades de Marbella.
- Cena Benéfica Asociación Horizonte.
- Cena V aniversario Casa Ronald McDonald Málaga.
- Dreamnight benéfica de Bioparc Fuengirola.
- I Edición Torneo Benéfico AFA, Asociación de Familiares de Alzheimer.
- Triple A. Gestión personalizada Petición Triple A - mantas, toallas que no usen en su hotel.
- Carrera benéfica a beneficio de Cudeca.

Comentado [c1]: dic

- ACAS (Asociación Concordia Antisida)
- A.E.C.C. (Asociación Española Contra el Cáncer), en su gala benéfica anual en Marbella
- ASPANDEM
- FUNDATUL (Fundaspandem)
- Casa Ronald McDonald de Málaga
- Fundación Cesare Scariolo
- Marbella Luxury Weekend.
- Foro La Zagaleta.
- Club de Jardinería Costa del Sol.
- Piel de Mariposa.
- Cudeca.
- Concordia.
- Fundación José Banús Masdeu y Pilar Calvo y Sánchez de León
- Ayuntamiento de Marbella
- Ayuntamiento de Behahavis
- Ayuntamiento de Istán
- Ayuntamiento de Ojén
- CEA (Confederación de Empresarios de Andalucía)
- CEM (Confederación de Empresarios de Málaga)
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga
- AJE Málaga
- ACOSOL
- AME Málaga (Asociación de Empresarias de la Provincia de Málaga)
- APYMESPA (Asociación de la Pequeña y Mediana Empresa de San Pedro Alcántara)
- CADE Marbella (Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial)
- CIM (Club Internacional de Marbella)
- Mancomunidad de Municipios de la Costa del Sol Occidental
- Diputación de Málaga
- Turismo y Planificación Costa del Sol
- Andalucía Lab (Centro de Innovación Turística de Andalucía)

La participación y presencia de **CIT Marbella** en más de 150 actos celebrados en la provincia, representando así a los 500 socios que conforman el **CIT**, da cuenta de la importancia de la relevancia social y empresarial de la entidad.

Si hay un acto destacado este año, en cuanto a RSC, es la celebración de la Jornada “Empresas socialmente Responsables que ha celebrado en 2017 su III Edición bajo el lema: “El factor humano. Presente y Futuro de la gestión de personas”. La apertura de la jornada corrió a cargo del Presidente de la Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella, Juan José González, el Gerente de Concesiones Hidralia-Marbella, Carlos Corral y el Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Marbella, José Bernal. La jornada contó con la presencia de un referente en España en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el Director de RSC de Heineken España, Mauricio Domínguez-Adame quién ofreció la ponencia “Las personas el recurso clave de la sostenibilidad”. Además, Miguel Ángel de Pedro, Coordinador regional de Andalucía Oriental de Fundación Adecco, disertó sobre “Empleo y diversidad sin etiquetas” y Antonio Álvarez Baeza, Director de RRHH Hidralia cerró la jornada hablando sobre “La diversidad en la empresa”.

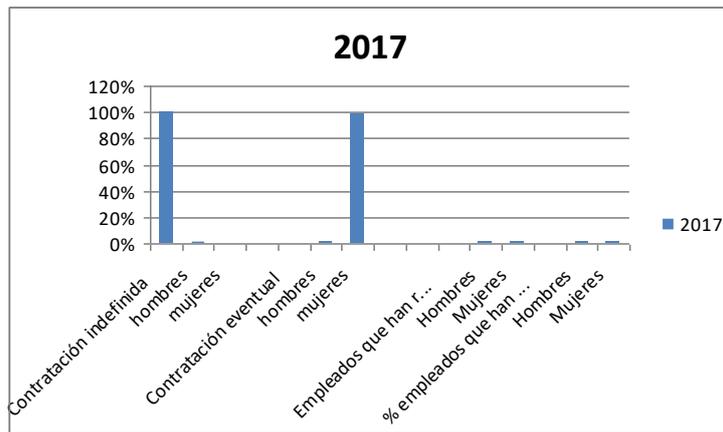
III Edición Empresas Socialmente Responsables



CIT Marbella reconoce anualmente en los Premios Empresariales que celebraron este año su XVII edición, a una Institución que hayan destacado en el ejercicio de su labor a lo largo del año, en esta ocasión se reconoció a la Asociación Esclerosis Múltiple Marbella- San Pedro.

8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y de trabajo digno

G4-LA 1- Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.



	2015	2016	2017
Contratación indefinida	100%	100%	100%
hombres	0%	0%	1%
mujeres	100%	100%	
Contratación eventual	0%	0%	0%
hombres	0%	0%	1%
mujeres	100%	100%	99%
Empleados que han rotado			
Hombres	0%	0%	1%
Mujeres	0%	0%	1%
% empleados que han rotado			
Hombres	0%	0%	1%
Mujeres	0%	0%	1%

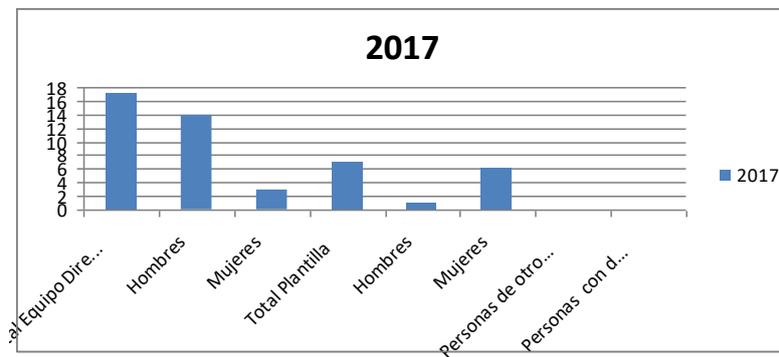
GS-LA3- Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja de maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

	2015	2016	2017
Personas con derecho a maternidad / paternidad	0	0	0
Personas que se han acogido	0	0	0
Personas que se reincorporaron	0	0	0

G4-LA5- Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

	2015	2016	2017
Tasa de absentismo total (%)	0%	0%	0%
por enfermedad común	0%	0%	1%
por accidente laboral	0%	20%	0%
por maternidad	0%	0%	0%
por paternidad	0%	0%	0%
enfermedades profesionales	0%	0%	0%

GA- LA12 Composición de los órganos de Gobierno y desglose de la plantilla de categoría profesionales y de sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.



		2015	2016	2017
Total Equipo Directivo		17	17	17
	Hombres	14	14	14
	Mujeres	3	3	3
Total Plantilla		6	6	7
	Hombres	0	0	1
	Mujeres	6	6	6
Personas de otros países		0	0	0
Personas con discapacidad		0	0	0

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos.

G4- S05- Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.



	2015	2016	2017
Personas formadas en políticas y código éticos	17%	17%	17%

G4.PR 5- Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.



	2015	2016	2017
Satisfacción de los clientes	95%	95%	95%

G4-PR8- Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

	2015	2016	2017
Número total de reclamaciones en relación a la protección de datos personales	0	0	0

ESTABILIDAD, CALIDAD E IGUALDAD EN EL EMPLEO.

CIT Marbella, quiere que las empresas de Marbella se unan en la mejora de la empleabilidad y el acceso al mercado de trabajo de quienes lo tienen más difícil.

CIT Marbella se adhirió a finales de marzo de este año al Programa Incorpora de "la Caixa", que tiene como objetivo la inserción laboral y social de personas con riesgo de exclusión. Incorpora de "la Caixa" es un programa de intermediación laboral que combina de forma óptima las necesidades del tejido social y empresarial, para asegurar el éxito en la integración laboral. Bajo el paraguas de la entidad Meridianos trabajará en este sentido CIT.

El programa Incorpora en Andalucía, (desde 2006 a 2016) cuenta con 17.068 inserciones laborales de personas en riesgo de exclusión como personas con discapacidad, parados de larga duración, mayores de 45 años o víctimas de violencia de género, entre otros. Con este fin, se ofrece un servicio integral gratuito con técnicos de inserción laboral que proporcionan todo el asesoramiento necesario para la

empresa, así como pleno apoyo en todas las fases del proceso: desde la selección hasta la completa integración en el puesto de trabajo.

Como asociación de empresarios, **CIT Marbella** trasladara a las casi 500 empresas que forman parte del colectivo, la información sobre dicho programa, además del asesoramiento, información sobre subvenciones y ayudas a la contratación y creación de puestos de trabajo.



CIT Marbella ha organizado un plan de formación anual de 25 horas abanderado por **Caixabank** y la **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, en colaboración con la **Delegación de Empleo del Ayuntamiento de Marbella**, y el **OAL de Formación y Orientación Laboral** del municipio quienes han convocado a los desempleados a las acciones formativas y el **Ayuntamiento** ha cedido las instalaciones para la realización de los cursos. Con dichas acciones formativas se fomenta la especialización y cualificación empresarial en el sector, lo que dotará de mayor excelencia y calidad a un destino turístico tan importante como es Marbella. Los ciclos formativos están destinados a desempleados del municipio para mejorar la

empleabilidad, tanto a un perfil de entrada genérico como a personas en situación de vulnerabilidad o con baja cualificación profesional. El primero de los cursos ha sido de “Inglés para hostelería” y el segundo, “Curso básico de Auxiliar de Hostelería” Con dichas acciones formativas se fomenta la especialización y cualificación empresarial en el sector, lo que dotará de mayor excelencia y calidad a un destino turístico tan importante como es Marbella.



Una vez finalizados los cursos se les informó a todo el sector hostelería y restauración los cv de los alumnos inscritos en ambos cursos.

Nuestras empresas asociadas pueden acceder y publicar sus ofertas de empleo en nuestra bolsa de trabajo, a la vez que pueden encontrar y contratar los perfiles profesionales publicados en la misma. De igual manera le daremos réplica en redes sociales, para multiplicar la posibilidad de fomento del empleo. Este servicio les da facilidades de administración y gestión para la contratación de personas. Queremos ser dinamizadores de formación y empleo de nuestras empresas asociadas.

Mensualmente se realiza un informe con las variables del desempleo en la ciudad y comparativa con el año anterior, además de mandar un comunicado de prensa, valorando dichos datos mensuales. Se realiza un comunicado de prensa y se analizan las estadísticas y los índices de desempleo en la ciudad, estudiando nuevas fórmulas público-privadas para fomentar el empleo.

Destacamos nuestro papel activo como agentes dinamizadores de empleo, a través de la delegación de Promoción Económica y Pymes y de la Delegación de Empleo del Excmo. Ayuntamiento de Marbella.

La Asociación de Empresarios y Profesionales, **CIT Marbella** acoge periódicamente alumnos en prácticas provenientes de los Módulos de Administración y Finanzas y Secretariado de I.E.S. Río Verde y de la Universidad de Málaga, del Ciclo Superior de Marketing e Investigación de Mercado.

De los gráficos que hemos presentado, el gráfico de reclamaciones aparece a 0 ya que no hemos tenido reclamaciones. CIT Marbella cuenta con los canales oportunos para reclamar.

9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.

9.1. Derechos Humanos.

9.1.1. Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

La **Asociación de Empresarios y Profesionales, CIT Marbella**, se adhirió al Pacto Mundial en 2013, año en el que remitimos una carta en el que se manifestaba el compromiso con los 10 Principios. Es por ello, que desde nuestro ámbito de influencia como asociación empresarial, abogamos por la protección de dichos derechos fundamentales y el compromiso de velar por el cumplimiento de los mismos por nuestros grupos de interés.

9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

CIT Marbella, como patronal de los empresarios, presta especial atención a que sus empresas asociadas no vulneren los derechos humanos y reitera su compromiso en denunciar a aquellas empresas que no cumplan los mismos.

9.2. Estándares Laborales.

9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En **CIT Marbella** asumimos el compromiso de garantizar que todos los trabajadores - directos e indirectos- puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección, sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación española.

El 100% de los empleados de **CIT Marbella** tienen sus condiciones laborales reguladas por convenios colectivos.

9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

CIT Marbella opera en España, país cuya legislación nacional no permite ningún tipo de trabajo forzoso ni realizado bajo coacción.

9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

CIT Marbella opera en España y la legislación nacional no permite ningún tipo de trabajo a menores con lo que el compromiso no compete a nuestra Organización de forma directa.

9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Según la Organización Internacional del Trabajo el reconocimiento de los derechos fundamentales en el trabajo es cada vez mayor entre organizaciones, comunidades y empresas.

Desde **CIT Marbella** se aboga por la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación y la firme apuesta por una conducta empresarial responsable y sostenible.

9.3. Medio Ambiente.

9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

CIT Marbella es plenamente consciente de la responsabilidad de las empresas y aún más, de la propia asociación en materia medioambiental y en la necesidad de una política de sostenibilidad medioambiental y una mayor concienciación al respecto.

Como patronal empresarial, prestaremos especial atención a las normas actuales que afecten al medioambiente y al cumplimiento por parte de las empresas de la zona de la legislación vigente en dicha materia, además de participar activamente en políticas de prevención y así hacerlo llegar a nuestros grupos de interés.

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

Como muestra de dicha responsabilidad, **CIT Marbella** planta un árbol por cada persona que asiste a su entrega de Premios Empresariales, además de apoyar cualquier iniciativa medioambiental que se genere en la ciudad.

9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En **CIT Marbella** queremos contribuir a que se respeten y se lleven a cabo acciones globales de mitigación y adaptación al cambio climático, apoyando a las empresas en el proceso de implantación de acciones para la para tal fin.

9.4. Anticorrupción.

9.3.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En **CIT Marbella** tenemos tolerancia cero con respecto al tema de la corrupción. En la propia Asociación abogamos por auditorías externas, cuentas a disposición de todos los asociados y líneas de actuación de transparencia total.

En relación a nuestros grupos de interés relacionamos acciones continuas de prevención, información y medidas para que nuestras empresas asociadas cumplan con la legalidad vigente.

En **CIT Marbella** mantenemos nuestro compromiso con una gestión íntegra y transparente que define la manera en la que desarrollamos nuestra actividad y las relaciones con todos nuestros grupos de interés.

10. TABLA DE CONTENIDOS GRI.

Contenidos Básicos Generales Página Verificación Externa.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.

G4-1 5

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.

G4-3 7

G4-4 7

G4-5 9

G4-6 10

G4-7 10

G4-8 10

G4-9 10

G4-10 10

G4-11 10

G4-12 11

G4-13 11

G4-14 11

G4-15 11

G4-16 11

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.

G4-17 14

G4-18 14

G4-19 15

G4-20 16

G4-21 16

G4-22 16

G4-23 16

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES.

Contenidos Básicos Generales Página Verificación Externa.

Indique si se ha verificado externamente el elemento del Contenido Básico. De ser así, indique en qué página de la memoria se puede consultar el Informe de Verificación Externa

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

G4-24 18

G4-25 18

G4-26 18

G4-27 18

PERFIL DE LA MEMORIA.

G4-28 22

G4-29 22

G4-30 22

G4-31 22

G4-32 22

G4-33 22

GOBIERNO.

G4-34 24

ÉTICA E INTEGRIDAD.

G4-56 27

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS.

Aspectos Materiales.

Tal y como hemos comentado, para la identificación y priorización de los temas relevantes, hemos analizado 4 grande áreas de riesgos relacionados con la sostenibilidad: ética, social, laboral y medioambiental, que se dividen en 10 subáreas: Área de riesgo Subáreas Ética, Ética, soborno y corrupción Social, Comunidad Derechos humanos Clientes /usuarios Laboral Diversidad e igualdad, Contratación y retención Condiciones laborales, Medioambiental Emisiones y Recursos Ecosistemas.

Hemos evaluado el impacto de cada una de estas áreas de riesgo desde dos enfoques: el del impacto en la estrategia de la organización, y el del impacto en cada uno de los grupos de interés.

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores.

Los indicadores económicos, sociales y medioambientales, así como el enfoque de gestión e indicadores en dichos ámbitos se encuentran recogidos en la Memoria.