



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre
su contenido.



Informe de Progreso 2018

ÍNDICE

3 Carta de Renovación del Compromiso

4 Perfil de la Entidad

11 Metodología

13 Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Socios

Comunidad

Administración

Medioambiente

46 Informe de ODS 2018



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Zaragoza, a 15 de abril de 2019

Desde **OION Business Support**, estamos orgullosos de reafirmar un año más, nuestra renovación de compromiso con la **Red Española del Pacto Mundial**, así como de sus 10 Principios. Por ello, a través de la publicación del presente Informe de Progreso 2018, queremos compartir nuestros compromisos y acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

A día de hoy, son muchos los principales desafíos que nos abordan a la hora de enfrentarnos a los nuevos retos planteados por la sociedad y que pasan desde la digitalización, al cambio climático, las desigualdades económicas y sociales, etc. Por este motivo, entendemos la **RSC** como un requisito y pilar fundamental en nuestro concepto de empresa, con el objetivo de seguir construyendo un presente responsable, para un futuro sostenible.

Precisamente, y como contribución a la consecución de la **Agenda 2030**, apostamos por un modelo de gestión sostenible, que fomenta relaciones responsables y duraderas con todos nuestros grupos de interés, a través de la incorporación y respeto de los **10 Principios del Pacto Mundial**, a nuestra Política de Gestión Integrada, así como el apoyo a los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Durante este ejercicio hemos llevado a cabo diferentes acciones que reflejan nuestro compromiso con todos nuestros grupos de interés, fruto de ello, podemos

destacar la obtención del **Sello Responsabilidad Social de Aragón + (RSA+)**, como empresa pionera comprometida en cuatro aspectos que el Gobierno de Aragón y los Agentes Sociales consideran fundamentales: la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, la igualdad de oportunidades, el fomento a la diversidad y la no discriminación; la implicación de la plantilla a través del voluntariado corporativo como aportación directa a la sociedad, y la promoción de la cultura.

Este y otros logros, junto con el resto de políticas, compromisos y acciones llevados a cabo durante este periodo, son solo el camino para alcanzar un **modelo de gestión ético, responsable y sostenible**, basado en la mejora continua, con el objetivo de no dejar a nadie atrás.



Ana Mª Martín Crespo

Directora General



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

OION Business Support S.L.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Av. Cesáreo Alierta, 9-11 Pasaje 50009

Localidad

Zaragoza

Provincia

Zaragoza

Comunidad Autónoma

Aragón



Dirección Web

<https://oion.es/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ana Mª Crespo Martín

Persona de contacto

Jenifer Medrano

Número total de empleados

241



Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

OION Business Support nace en 2017 siendo una empresa especializada en soluciones ágiles, sencillas y flexibles de externalización de servicios, procesos y actividades auxiliares, con el objeto de aportar valor y eficiencia a nuestros clientes. Ofrecemos soluciones a medida para actividades estratégicas (front-office y back-office) o auxiliares, líneas de servicio/proceso y cadenas de suministro, cuando nuestro cliente necesita focalizarse en otros procesos. En todo tipo de sectores, adaptándonos a volúmenes fijos, variables, procesos on-site y off-site. Un equipo multidisciplinar de más de 200

profesionales, apostando por el talento, el compromiso y la pertenencia para garantizar la **EXCELENCIA** en nuestros servicios.

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

960.000 – 24 millones

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Administración, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

El criterio seleccionado por la empresa para determinar sus grupos de interés está basado en el análisis de personas u organizaciones que de algún modo intervienen o participan en la actividad desarrollada por OION. En este sentido, los criterios seleccionados han sido la dependencia y la proximidad, así como diferentes mecanismos, que tienen por objetivo detectar y evaluar cada uno de nuestros grupos de interés en función de sus necesidades y del impacto que la actividad de OION tiene sobre cada uno de ellos.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

El presente Informe de Progreso recoge información relativa al año 2018 y pretende ofrecer a nuestros diferentes grupos de interés, una visión realista, exhaustiva y crítica de los desafíos de OION, a la hora de implantar los Principios del Pacto Mundial en cada una de las cuatro áreas, en la actividad y gestión diaria de la Entidad. El ámbito de actuación del mencionado informe es nacional.

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

La estrategia de Sostenibilidad de OION está basada en torno a dos pilares fundamentales e imprescindibles: Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Personas. A estos dos pilares, hemos añadido diferentes aspectos que hacen referencia a un modelo de gestión empresarial responsable y sostenible: aspectos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno, que representan a los temas materiales sobre los cuales gestionamos todas nuestras actividades de negocio sostenibles: capacitación y desarrollo, cultura y valores, cumplimiento regulatorio, desarrollo de proveedores, ética y gobierno corporativo, impactos ambientales, seguridad en el

entorno y desempeño económico. OION analiza las preocupaciones e inquietudes de sus grupos de interés a través de un diálogo claro, sencillo y preciso, de reportes de calidad y de feedback continuo en el caso de clientes, proveedores, propiedad, empleados y sociedad mediante encuestas, incidencias, etc.



Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de Progreso 2018 pretende ser difundido interna y externamente a través de diferentes vías de comunicación: Intranet, página web, RRSS, etc., de forma que todos nuestros

grupos de interés puedan tener acceso al mismo, en todo momento.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

A través de nuestras líneas estratégicas buscamos aportar valor a todos nuestros grupos de interés, promoviendo con los mismos una comunicación constante a través de encuestas de satisfacción a nuestros clientes, encuestas de clima laboral a nuestra plantilla, gestión de procesos o procedimientos a través de nuestro ERP, reuniones a nuestros proveedores, diálogo con la comunidad, etc. Mediante estas comunicaciones directas y efectivas, OION analiza con detenimiento las sugerencias de todos sus grupos de interés, estudiando la viabilidad de las mismas a la hora de incorporarlas en la estrategia empresarial.



Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

OION BUSINESS SUPPORT, S.L.

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

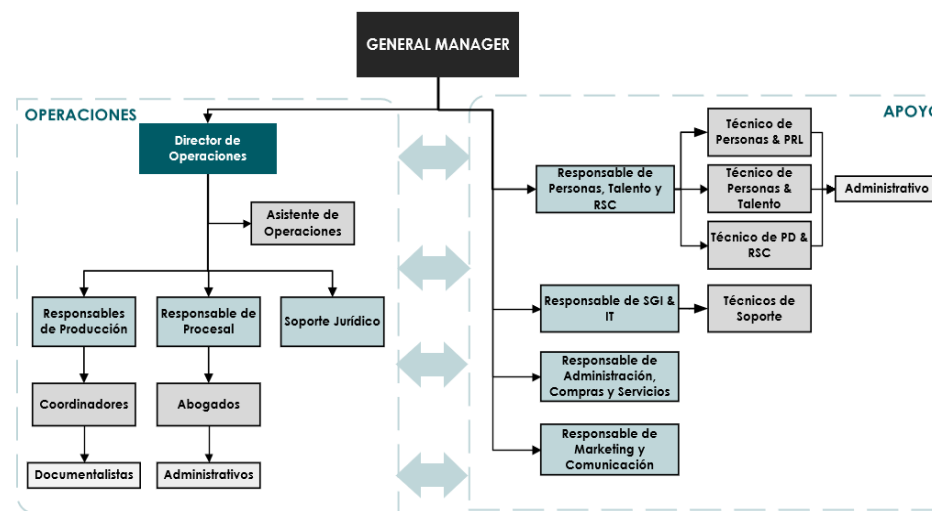
La empresa ha desarrollado diferentes planes e indicadores que contemplan la implantación de Los 10 Principios del Pacto Mundial. Existe un Cuadro de Mando integral que incluye indicadores asociados a los 10 principios. El progreso en la implantación de los 10 principios es revisado por gerencia y cuenta con el apoyo de los principales líderes de la empresa.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La figura de General Manager es la única con atribuciones ejecutivas dentro del organigrama corporativo de la empresa y es la persona que lleva a cabo os procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSC, alineada con los Principios del Pacto Mundial. Así mismo, los responsables de cada una de las áreas, apoyan los diferentes procesos relacionados con la evaluación y seguimiento de los indicadores relacionados con los Principios del Pacto Mundial.



Organigrama



OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Desde marzo de 2018, respaldamos la iniciativa GLOBAL COMPACT, implicando en ella a la sociedad en general, con el objetivo de llevar a cabo acciones concretas para contribuir a la consecución de la Agenda 2030. Como desarrollo de los Principios de actuación, OION ha incorporado los ODS en sus actividades y estrategias, como parte de su Responsabilidad Social. Con la integración de los ODS en nuestra estrategia, pretendemos asegurar un modelo de gestión consistente y responsable, orientado a la mejora continua. De igual modo, la Entidad está acogida desde 2017 al Programa Aragón Empresa, así como al Plan Responsabilidad Social y Excelencia Empresarial de Aragón.



#planetaOION

Conscientes de los compromisos que OION contrae con las personas, el entorno y la sociedad en todas sus líneas de actuación, apostamos por un **modelo de gestión sostenible**, fomentando relaciones responsables con todos nuestros grupos de interés.

Por ello, hemos incorporado los **10 Principios del Pacto Mundial** a nuestra Política de Gestión Integrada, convirtiéndolos en los principios de actuación en todos los ámbitos de nuestra empresa.

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

CARTA DE ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

"Un presente responsable para un futuro sostenible"



Nuestros compromisos ODS

Para el desarrollo de nuestros Principios de actuación, OION ha incorporado los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en sus actividades y estrategias, como parte de su Responsabilidad Social. Con la integración de los ODS en nuestra estrategia, pretendemos asegurar un modelo de gestión consistente y responsable, orientado a la mejora continua.





METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

- **Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.
- **Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.
- **Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.
- **Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).
- **El Informe de Progreso** está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



12

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

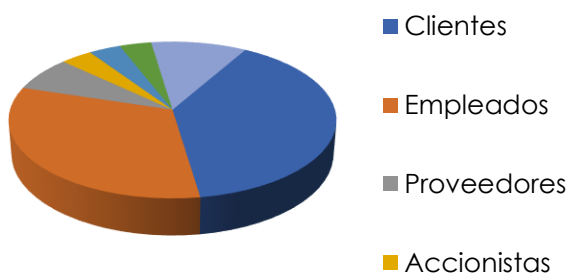
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 11
Empleados: 9
Proveedores: 2
Accionistas: 1
Administración: 1
Comunidad: 1
Medio ambiente: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



294

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

En OION tenemos un firme compromiso con la Excelencia. Por ello, hemos adoptado el Modelo Europeo EFQM, como referencia para la gestión y comprensión de las necesidades y expectativas de nuestros clientes. De forma paralela, estamos integrando en nuestro sistema de gestión las normas internacionales: ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 27001 Sistemas de Gestión de la seguridad de la información e ISO 19601 Sistemas de gestión de compliance y antisoborno. Todo ello, nos permite ser un partner exhaustivo y riguroso en los servicios prestados, siendo reconocidos por nuestros clientes gracias a nuestro compromiso, flexibilidad y adaptabilidad anticipadas.

Política de Gestión Integrada – Política

Conscientes de los compromisos que contraemos con nuestros clientes y otras partes interesadas, **OION** se compromete con la mejora continua, orientada hacia la excelencia. Nuestra Política de Gestión Integrada se materializa en el Sistema de Gestión, que integra los principales aspectos de interés tanto para OION, como para sus grupos de interés: Éticos y de Conducta, Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Igualdad de oportunidades, y Medio Ambiente. Basado en estas premisas, los principios que conforman nuestro Sistema de Gestión son:

- El **cumplimiento de las expectativas, requerimientos legales** y/o normas de los clientes y otros grupos de interés.
- Compromiso con la **protección y el tratamiento adecuado de los datos personales y la información**.



- Compromiso con la **seguridad** y la **salud** y la mejora de las condiciones de trabajo.
- Promover un adecuado **clima laboral**, fomentando la **igualdad de oportunidades**, la **no discriminación**, el respeto a la **diversidad** en el ámbito laboral y la **conciliación** de la vida familiar y laboral, favoreciendo el desarrollo de nuestras personas.
- La prestación de servicios, fundamentados en un **desarrollo sostenible** con principios éticos y de responsabilidad social.
- Desarrollar nuestros procesos con máximo **respeto por el medio ambiente**. Comprometidos con la prevención de la contaminación y la preservación del medio ambiente.

El **Modelo Europeo de Excelencia EFQM** es la principal referencia de nuestro Sistema de Gestión, donde además se incluyen los pilares fundamentales de las normas de Sistemas de Gestión **UNE-EN-ISO 9001**, **UNE-19601** y **UNE-EN-ISO 27001**.

OION ha incorporado los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en sus actividades y estrategias, como parte de su **Responsabilidad Social** con las personas, el entorno y la comunidad, aplicando y promoviendo principios y actividades que contribuyan a su consecución.



Esta Política es comunicada al personal de OION, es accesible para todos los grupos de interés que lo requieran y está debidamente implantada. Anualmente es revisada para asegurar su coherencia con las circunstancias de la Empresa y con las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. OION fomenta el compromiso de todas sus personas trabajadoras en el cumplimiento de los principios mencionados y facilita los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado.

Objetivos

Ser una empresa referente por la búsqueda continua de la excelencia, de forma sostenible y equilibrada, facilitando el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo.



Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código de Ética y Compliance, es la guía y herramienta que nos permite alcanzar los objetivos, mediante una **actuación ética y responsable**, basada en nuestros principios y valores. Mediante nuestro Sistema de Gestión garantizamos su conocimiento sobre lo que esperamos de cada persona, sus responsabilidades y desempeño. Trabajamos de acuerdo a los **10 Principios del Pacto Mundial**, base de actuación general en todos los ámbitos de la empresa y punto de desarrollo de nuestra estrategia.

Nuestro ADN

MISIÓN



Generar valor en los servicios y soluciones prestados a nuestros clientes, en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

VISIÓN



Ser una empresa referente por la búsqueda continua de excelencia, de forma sostenible y equilibrada, facilitando el desarrollo personal y profesional

VALORES



- Orientación al cliente.
- Orientación a las personas.
- Integridad.
- Flexibilidad y adaptación.

Estos principios y valores constituyen la referencia que debe inspirar la conducta de todas las personas trabajadoras de OION, y que están basados en el respeto mutuo entre todas las personas, el compromiso con su trabajo y con respecto a OION, la responsabilidad por ejecutar el desempeño de sus actividades de la mejor manera posible, el respeto a la legalidad, la solidaridad y la cooperación con la sociedad. Para garantizar la aplicación, seguimiento y control de estos principios y normas de actuación, OION cuenta con un **Comité de Ética**, así como de un **Canal de denuncias**.

Objetivos

Ser el partner de confianza de nuestros clientes mediante la adaptación ética y responsable de nuestros servicios, a sus necesidades, expectativas y objetivo, acorde a su estrategia y crecimiento.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Una premisa fundamental para OION es prestar un servicio de calidad a sus clientes, así como generar valor en un mercado cambiante y tan sujeto al contexto Político, Económico, Social, Tecnológico, Legal y Ético.

Para ello, **identificamos las necesidades y expectativas de nuestros clientes**, obteniendo un conjunto coherente de resultados, que permitan generar confianza respecto a nuestros servicios.

El análisis de toda la información y resultados queda reflejado en el acta de revisión del SGI por la dirección. Anualmente el equipo directivo realiza una reunión de Comité de Dirección (Planificación estratégica), en la cual se analiza y revisa el contenido de todo el

sistema: Misión, Visión, Valores, Políticas, Estrategia, Factores, Objetivos Estratégicos, Ventajas Competitivas, Modelo de Gestión, y

resultados de los Indicadores, cuya finalidad es garantizar la mejora continua de nuestros productos y servicios con nuestros clientes.

Objetivos

Nuestro SGI tiene por objetivo primordial, garantizar la satisfacción 100% de nuestros clientes, y otros grupos de interés, proporcionando servicios y/o productos adecuados más allá de sus necesidades y expectativas.



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Somos transparentes con nuestro entorno. Generamos valor en los servicios y soluciones prestados a nuestros clientes.

Código Ético / Conducta – Política

Apostamos por la **integridad, la profesionalidad y la transparencia** en toda nuestra gestión, interna y/o externa, siendo esta un valor y principio fundamental, a la hora de garantizar el compromiso y la confianza de nuestros clientes. Por ello, **nuestro cliente está informado 24/7/365** de cualquier incidencia relacionada con las soluciones prestadas.

Objetivos

Garantizar la confianza y satisfacción de nuestros clientes, acordes a nuestros principios de excelencia, ética e integridad.

Satisfacción del cliente

La satisfacción de nuestros clientes es un pilar clave e imprescindible tanto para la continuidad de nuestro negocio, como para la prestación de nuestras soluciones, basadas en la calidad, la integridad y la excelencia, valores que han permitido a nuestros clientes depositar su confianza en OION.

Sistema de Gestión de la Calidad – Política

Monitorizamos y evaluamos la experiencia de nuestros clientes implantando acciones para aumentar sus niveles de satisfacción, fidelidad y recomendación. Mediante las diferentes revisiones del SGI se identifican y priorizan oportunidades de mejora, basándonos en indicadores de rendimiento, encuestas de satisfacción a grupos de interés, estudios de mercado y otras fuentes de información.

Objetivos

Ser el partner de confianza en la prestación de soluciones a medida de nuestros clientes.



Herramientas e Indicadores de seguimiento - Herramienta de seguimiento

Nuestro SGI contempla en el mapa de procesos la satisfacción de las partes interesadas, así como de las ofertas y contratos llevado a cabo. La herramienta más utilizada para conocer el grado de cobertura de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, son las encuestas de satisfacción, las sugerencias recibidas, las encuestas específicas que se realizan sobre servicios concretos, así como las reuniones informales y las herramientas de medición que nos permite ver el grado de satisfacción con los servicios y actividades realizados.

Objetivos

Garantizar el compromiso, confianza y fidelización de nuestros clientes a través de la excelencia en la gestión empresarial.

Relación duradera con los clientes

Nos importa establecer relaciones duraderas con todos nuestros clientes, orientadas a aportar valor y eficiencia en las soluciones prestadas.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Los servicios prestados a nuestros clientes responden a la adecuación las diferentes políticas, procesos, procedimientos, etc., de OION a los estándares internacionales de referencia en Calidad. Creemos firmemente en la integridad, siendo este un valor

fundamental a la hora de garantizar una relación duradera con nuestros clientes, acorde con nuestro Código de ética y conducta.



Objetivos

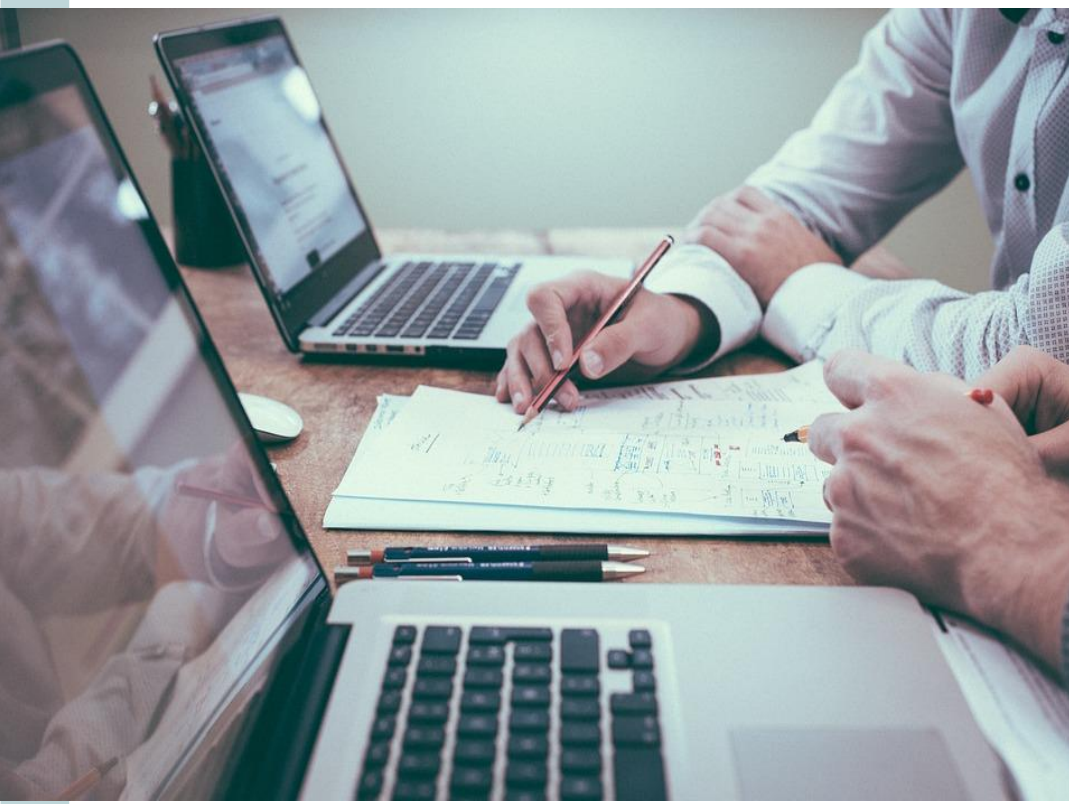
Alcanzar nuestras metas y desafíos a través del respeto de nuestros principios y valores éticos, en relación a la calidad de los servicios prestados.

Indicadores de rendimiento - Indicador de Seguimiento

Medimos la eficacia y eficiencia de nuestros productos y/o servicios a través de diversos indicadores de seguimiento en cuanto a atención, servicio a clientes, fidelización, etc. A través de nuestro SGI, registramos y analizamos de forma exhaustiva el número de incidentes registrados, así como un seguimiento minucioso sobre las nuevas oportunidades generadas o pérdidas en el ámbito de nuestra actividad.

Objetivos

Proporcionar estándares eficaces y eficientes en todos nuestros productos y/o servicios acordes a nuestros principios y valores, así como a la estrategia y objetivos de nuestros clientes.



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

Para OION es primordial garantizar un tratamiento adecuado de la información, así como una correcta confidencialidad y privacidad en el tratamiento de los datos facilitados por nuestros clientes.

Código Ético / Conducta – Política

OION, en su empeño por fomentar la **cultura de Seguridad de la Información** con todos sus grupos de interés, ha establecido medidas que ayudan a minimizar o eliminar los riesgos detectados, así como a mejorar los procesos productivos de nuestra gestión diaria. Para ello, todas las personas que integran y prestan servicio en la empresa conocen de cerca nuestro Código de Ética y Compliance, el cual contempla como una de sus líneas primordiales, el tratamiento y confidencialidad de la información.

Objetivos

Cumplimiento de los principios y normas de actuación fijados en el Código Ético y de Compliance relativos a la Seguridad de la Información, sin ningún tipo de excepción.

Manual Seguridad de la Información – Política

Entre las medidas establecidas que ayudan a minimizar o eliminar los riesgos de Seguridad de la Información detectados, OION dispone de un Manual de Seguridad de la Información y Protección de datos a disposición de todas las personas que conforman la entidad. Además de este Manual, **el 100% de la plantilla ha recibido formación en materia de Protección de Datos y Seguridad de la Información**, a través de la adaptación de la nueva normativa, al puesto de trabajo en concreto, así como al tipo de riesgo detectado en cuestión.

Objetivos

Establecimiento de medidas técnicas y organizativas en toda la gestión interna empresarial, con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la información facilitados por nuestros clientes.



GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Buen ambiente laboral

Garantizar un buen clima laboral es una premisa clave que influye directamente en la satisfacción, motivación y productividad de todas las personas que conforman OION y con ello de nuestros clientes y resto de grupos de interés. Para garantizar este aspecto, OION ha asentado su Código Ético y de Compliance, con el objetivo de garantizar relaciones responsables basadas en la ética, así como diferentes principios y actuaciones enmarcados dentro de su Responsabilidad Social Corporativa.

Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código de Ética y Compliance es la guía y herramienta que marca los criterios de actuación de todo el personal de OION, directo o indirecto, independientemente de su posición dentro de la empresa y que nos permite actuar en base a nuestros principios y valores éticos y responsables.

Objetivos

Respeto por los principios de actuación éticos definidos por la organización con y para todos nuestros grupos de interés, con el objetivo de erradicar cualquier tipo de situación en contra del respeto, la dignidad y la justicia de las personas que nos acompañan.



Cultura Corporativa - Política

Queremos que todas las personas que nos acompañan compartan nuestro camino y meta, para conseguirlo, es muy importante favorecer su participación, mejorar la comunicación y con ello generar un **clima laboral** adecuado, haciendo nuestros principios éticos y responsables, en sus principios. Dado el tipo de actividad que desarrollamos, nos propusimos que la herramienta de mejora continua del clima laboral estuviera ligado a dos aspectos principales: **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** y apoyo de Marketing interno. Sobre estos dos ejes, se han desarrollado diferentes políticas y acciones e implantado distintas herramientas que ponen en el centro a las **personas**. Desde el momento en el que una persona se incorpora a nuestro equipo, recibe un **kit de bienvenida**, que contiene formación orientada al conocimiento de la Entidad: Misión, visión y valores, Política de Gestión Integrada, Código Ético y de Compliance, Responsabilidad Social Corporativa, etc., que incluyen un conjunto de normas, políticas y principios básicos para el desarrollo ético y responsable de las relaciones de las

personas que conforman **OION**, con sus principales grupos de interés, evitando aquellas situaciones que pudiera provocar situaciones derivadas y en contra del respeto, dignidad y justicia de las personas que nos acompañan. Pero además de la formación inicial y continuada de nuestra plantilla, OION ha desplegado diferentes acciones enmarcadas dentro de nuestra RSC como:

- **Plan de Igualdad** efectivo, cuyo objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo en condiciones de **igualdad, diversidad y no discriminación** por razones de género, edad, nacionalidad, etc., Así como la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**. A través de nuestro compromiso [#OIONSINBARRERAS](#) promovemos y difundimos la igualdad de oportunidades efectiva, cuya premisa radica en: **no hay límites, no hay barreras**. Una de nuestras premisas fundamentales, basada en el Plan de Igualdad es la generación de puestos de trabajo que sean ocupados por la autonomía, actitudes y aptitudes de las personas que lo representan.



- **Plan de Empresa Saludable.** Promovemos y protegemos nuestra salud física y mental y la de nuestro entorno, concienciando a nuestra plantilla a través de numerosas iniciativas, de la importancia de llevar a cabo un estilo de vida saludable. OION se encuentra además adherida a la **Declaración de Luxemburgo**, comprometiéndose así a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de las personas que integran la organización. Por todo ello, colaboramos con diversas Entidades sin Ánimo de Lucro y en proyectos pioneros, como Freno al Ictus. Fomentamos la ergonomía en el puesto de trabajo, ofrecemos la posibilidad de contar con gimnasio subvencionado, contamos con nuestro propio club de la andada, etc.
- **Programa de Voluntariado Corporativo:** “Juntos sumamos más”, con diferentes Entidades sin ánimo de lucro orientado a nuestros **compromisos ODS** identificados como prioritarios por el tipo de actividad desarrollada.
- **Otros Beneficios sociales.** Gestión gratuita de expedientes propios y familiares, precio reducido y/o gratuito en Seguro médico privado, asistencia gratuita a eventos culturales, lúdicos y deportivos, Seguro de vehículos a coste reducido, etc. Además, a lo largo del año, nos involucramos en numerosas campañas con fines sociales y medio-ambientales, en colaboración con diferentes entidades, que nos permiten caminar juntos por un futuro sostenible. Todos estos aspectos, son evaluados por el 100% de las personas que integran la entidad a través de una encuesta de clima laboral desarrollada anualmente.

Objetivos

Generar un clima laboral adecuado, en condiciones de Igualdad, seguridad y eficiencia, desarrollando el talento, compromiso y sentimiento de pertenencia de nuestro equipo.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de las personas.

"Gestión global, talento local." OION contempla el área de formación como un aspecto clave en el desarrollo de las personas que componen la organización. Somos un amplio equipo multidisciplinar, orientado a las necesidades del cliente, poniendo a su disposición los recursos adecuados para dar cobertura a sus expectativas.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Observaciones Genéricas

Uno de nuestros principales valores es la **formación continua y actualizada**, muestra de ello son las más de 100.000 horas de formación impartida a la plantilla en nuestras instalaciones. Disponemos de un **Campus Virtual personalizado**, a través del cual toda persona puede acceder en todo momento a cualquiera de los módulos impartidos por la entidad, con el fin de continuar formándose o consultar un documento en un determinado momento. Trabajamos de forma continua en el desarrollo de

diferentes políticas, planes y acciones que impliquen la **atracción y retención del talento**, apostando por el compromiso de nuestro equipo, con el objetivo de superar las expectativas de nuestros clientes.



Objetivos

Diferenciar a OION y a los servicios y/o productos prestados por las personas que integran la Entidad, por las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, facilitando el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Hemos elaborado el material necesario para que la formación de bienvenida de cada una de las personas que se incorpora a la entidad sea acorde a nuestra misión, visión y valores, así como a al respeto de nuestros principios éticos, compromiso y calidad que nos caracteriza, inculcándola a nuevas incorporaciones con el objetivo de que estas se sientan identificadas con nuestros objetivos estratégicos y metas.

Objetivos

Diferenciar la calidad de nuestros servicios y/o productos a través de la formación continua y actualizada de nuestro equipo y de una cultura corporativa basada en valores y compromiso mutuo.

Promoción del valor de las personas en las organizaciones

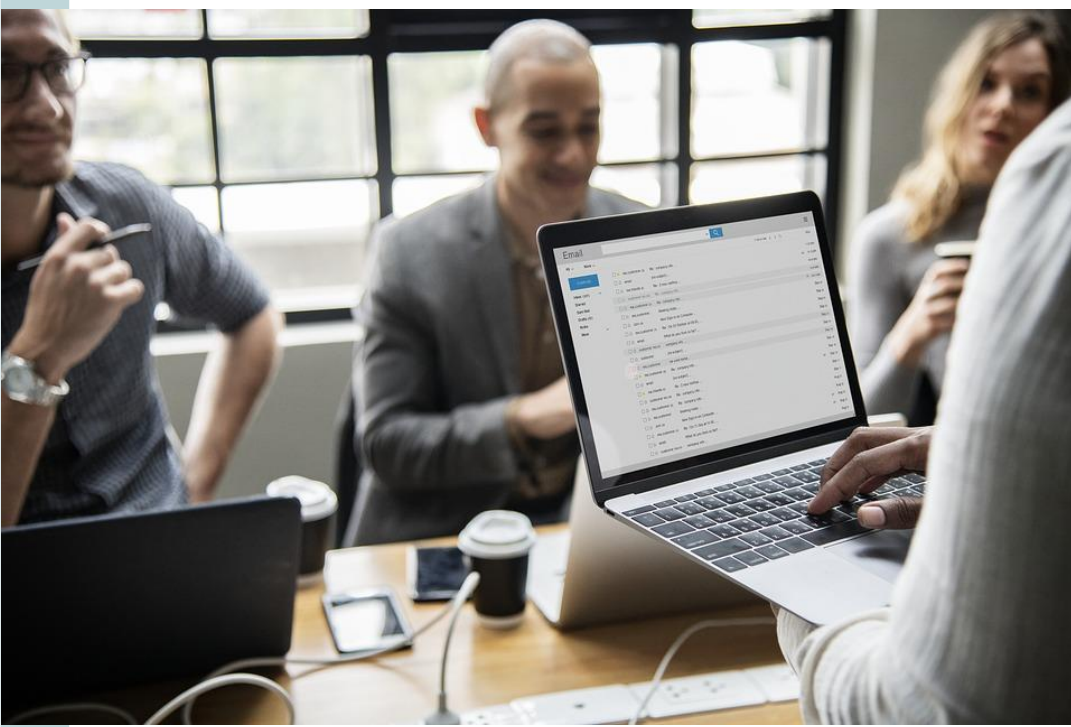
Gracias al estudio y aprovechamiento de las capacidades de las personas que conforman nuestro equipo, así como de la formación impartida como medio para mejora la profesionalidad de las personas que nos acompañan, premiamos el talento, el compromiso y el esfuerzo a través de la promoción.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

A través del plan de Formación y Desarrollo de OION, fomentamos e impulsamos el diseño de programas de información, motivación y formación para impulsar la movilidad de las personas trabajadoras, tanto vertical como horizontalmente. Durante 2018 el número de personas promocionadas fue de 36, 29 mujeres y 7 hombres.

Objetivos

Garantizar, impulsar y premiar la promoción del talento, el compromiso y el esfuerzo de las personas que integran la Entidad, en condiciones de igualdad, seguridad y eficiencia.



Estudio y aprovechamiento de las capacidades de las personas trabajadoras

En OION apostamos por el talento y el compromiso de nuestro equipo para garantizar la satisfacción de cada uno de nuestros clientes, en el cumplimiento de sus estrategias, objetivos y resultados. Para ello, contribuimos en el desarrollo de las competencias personales y profesionales de nuestro equipo, a través de la formación continua y la gestión del talento.

Gestión del talento - Acción / Proyecto

Con el fin de reforzar el compromiso de nuestra plantilla, su esfuerzo y talento, OION ha aplicado diferentes mecanismos que dan respuesta a una correcta gestión del talento. Las personas que integran la Entidad son nuestro activo fundamental. Por ello, hemos creado una cultura que permite lograr sus objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. A través de nuestro Plan de Formación, de reuniones formales de equipo, de la evaluación del desempeño, etc., desarrollamos y medimos las capacidades de las personas, potenciando en todo momento la comunicación interna, con el objetivo de recompensar y dar reconocimiento al esfuerzo y el talento, en condiciones de equidad e igualdad.

Objetivos

Ser una fuente de atracción y retención del talento de las personas que integran OION, en un entorno dinámico, de respeto y retos constantes.



A word cloud representing OION's values. The words are arranged in a vertical, overlapping manner. The most prominent words are 'personas', 'flexibilidad', 'integridad', 'adaptación', and 'excelencia'. Other visible words include 'desarrollo', 'sostenibilidad', 'valor', 'talento', 'compromiso', 'eficiencia', 'comunicación', 'cliente', 'satisfacción', 'agilidad', 'global', 'experiencia', and 'seguridad'.

Identificación de la persona trabajadora con la entidad

En OION creemos que la mejor forma de materializar el futuro, es creer en él. Por este motivo, todas las personas que nos acompañan deben compartir nuestro camino y meta.



Política de Gestión Integrada - Política

Observaciones Genéricas

La política de Gestión Integrada, guiada por la Misión y Visión estratégicas de OION, está alineada en torno a los valores corporativos. Todo el personal de OION conoce de cerca esta política, así como la Misión, Visión y Valores de la Organización, involucrándose en la identificación con los mismos, así como en la consecución de los objetivos estratégicos.

Objetivos

Ser una empresa referente por la búsqueda continua de excelencia, de forma sostenible y equilibrada, facilitando el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo.

Código Ético / Conducta - Política

En OION promovemos una actuación ética y responsable, respecto a todos los servicios prestados a nuestros clientes. Precisamente hemos querido recoger una serie de actuaciones éticas y responsables en nuestro Código Ético y de Compliance. Toda persona que integra la entidad debe actuar en base a la lealtad y defensa de los intereses de la Empresa. OION por su parte, informa y sensibiliza a la totalidad de su plantilla para con el objetivo de que toda persona pueda implicarse personalmente en su desarrollo profesional, incrementando sus competencias y actualizando permanentemente sus conocimientos entorno al respeto y cumplimiento de nuestros principios éticos. Este firme compromiso, público para todos nuestros grupos de interés, ha sido concretado

en la Misión y Visión de OION, así como en los objetivos estratégicos de la Entidad.

Objetivos

Generar valor en los servicios y soluciones prestados a nuestros clientes, propiciando un entorno de trabajo en el que todas las personas que integran OION son conocedoras de nuestros principios de actuación éticos y responsables.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

OION en su empeño de salvaguardar la calidad de vida de toda su plantilla, considera fundamental, no sólo garantizar los mínimos legales en cuanto a condiciones de seguridad y salud laboral que la legislación nos obliga a cumplir, sino dar un paso más, siendo reconocida como Empresa Saludable.

Plan Empresa Saludable – Política

Fomentamos una vida sana, concienciando a todos las personas que conforman OION sobre la importancia de mantener un **estilo de vida saludable**. Además, y enmarcado dentro de nuestro Plan de Empresa Saludable, OION se ha adherido a la **Declaración de Luxemburgo**.

Durante 2018, hemos llevado a cabo diferentes iniciativas y actividades que han repercutido positivamente tanto a la salud física como a la salud mental de nuestro equipo. Contamos con nuestro propio club de andadas, hemos realizado jornadas de corrección postural y gestión del estrés con MAZ, sesiones gratuitas de pilates,

talleres de risoterapia y mindfulness, concurso de recetas saludables, torneo de ping-pong y pádel, presentación de proyectos pioneros como “Freno al Ictus”, etc. Facilitamos a las personas trabajadoras la posibilidad de contratar seguro médico privado colectivo a un precio competitivo y colaboramos a través de diferentes iniciativas propias con distintas asociaciones con el objetivo de fomentar el bienestar y promover siempre una vida saludable.

Nuestro innovador proyecto, “**septiembre saludable**”, un mes distribuido en cuatro semanas temáticas dedicado a la salud física, salud mental, sustentabilidad y entorno con actividades e iniciativas saludables, programadas diariamente para nuestra plantilla, fue considerado una buena práctica por la propia **Red Española del Pacto Mundial**.



+ Salud Física + Salud Mental + Sustentabilidad + Entorno

OION TE ayuda a cuidarTE

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Proveedores como aliados de RSE en la empresa

Trabajamos en un presente responsable, para un futuro sostenible, todo ello sería inviable sin la intervención de nuestros proveedores como aliados RSE en la empresa.

Sistemas de Gestión de la Calidad - Acción / Proyecto

OION contempla la comunicación y gestión de alianzas con todos sus grupos de interés, con el objetivo de compartir nuestra meta, con todas las personas, entidades, organizaciones y empresas que nos acompañan en nuestro camino. Para ello, aportamos valor a través del fomento de la comunicación con todos ellos, mediante el uso de diferentes vías de comunicación que atienden a sus necesidades y expectativas. En relación a nuestros proveedores, mantenemos relaciones estables y transparentes a través de reuniones formales e informales, encuestas, evaluaciones, feedback, etc., mediante los cuales implicamos a los mismos en cuanto a cuestiones relativas a RSE. Además, fomentamos la comunicación continua con los mismos a través del uso de redes sociales, correo electrónico, contacto telefónico, etc.

Objetivos

Mantener relaciones duraderas y estables con nuestros proveedores a través de una comunicación eficaz, ética y responsable, implicando a los mismos en materia de RSE, con el objetivo de que estos se conviertan en aliados que nos permitan alcanzar nuestros objetivos.



A close-up photograph of a person's hand holding a silver and black ballpoint pen, writing on a document. The document appears to be a form or questionnaire with several rows of checkboxes and some text. The hand is positioned over the left side of the page, and the pen is angled towards the bottom left corner. The background is a soft, out-of-focus light brown color.

Evaluación de proveedores

Promovemos la sostenibilidad de nuestra cadena de suministro a través de diferentes criterios de evaluación y actuación en la contratación de nuestros proveedores.

Sistema de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

OION cuenta con un cuestionario de evaluación de proveedores, a través del cual dispone de la información necesaria, que nos permite tomar decisiones fundamentadas en base a nuestros objetivos estratégicos. Gerencia, junto con el área de Administración, Compras y Servicios Generales, aprueban de forma conjunta la selección de proveedores, acorde al procedimiento de Contratación de OION. Este procedimiento, está basado en un análisis de ponderación entre los intereses de la entidad y las condiciones o criterios responsables y éticos ofrecidos por los proveedores.

Objetivos

Alcanzar nuestros objetivos estratégicos acordes a nuestros principios de actuación éticos y responsables.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

OION mantiene relaciones sólidas, transparentes, estables y duraderas con sus socios, analizando las preocupaciones, inquietudes y expectativas de los mismos de los mismos, a la hora de buscar su complicidad y acuerdo en la gestión estratégica de la Organización.

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Mantenemos una relación estable, transparente y continua con nuestros socios, en todas y cada una de las decisiones estratégicas que afectan a la Organización, de acuerdo a nuestros principios éticos y de actuación.

Objetivos

Fortalecer y establecer relaciones duraderas, transparentes y eficaces con nuestros socios, con el objetivo de contar con su apoyo y compromiso en las decisiones estratégicas llevadas a cabo.



GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Abordamos los nuevos retos demandados por la sociedad, estableciendo alianzas, con el objetivo de asentar una base, unos principios y unos valores, a través de una visión compartida y unos objetivos comunes.

Sistema de Gestión de la Calidad - Política

Desde OION creemos que la única opción a la hora de desempeñar nuestra actividad debe estar basada en la creación de **negocios responsables** a través de la toma de acciones que contribuyan a generar un **impacto positivo en la sociedad**. Durante 2018 firmamos numerosas alianzas con diferentes entidades sin ánimo de lucro, instituciones públicas y privadas. Algunas de estas líneas:

- **Alianzas por la igualdad de género:** Firma del Convenio + Directivas y ARAME. Apoyo a Entidades sin ánimo de lucro a través de nuestro programa de Voluntariado Corporativo.
- **Alianzas para el acceso al empleo** de personas en riesgo de exclusión social, a través de la firma del Programa Programa Integral de Mejora de la Empleabilidad y la Inserción (PIMEI), con el respaldo del Gobierno de Aragón e INAEM con diferentes Entidades sin Ánimo de Lucro. También realizamos dos proyectos subvencionados por INAEM destinados a "Ayudas a la contratación" cuyo objetivo radica en el posterior compromiso de contratación de un 60% del alumnado.
- **Alianzas pioneras** en colaboración con la Universidad de Zaragoza: Proyecto "Gestión del envejecimiento de los recursos humanos en las organizaciones. Desarrollo y

aplicación del Quality of Ageing at Work Questionnaire (QAW-q) en Aragón", o a través de proyectos innovadores como **#DesayunosConTalento**, mediante los cuales reunimos a diferentes empresas, entidades sin ánimo de lucro e instituciones públicas a compartir buenas prácticas en nuestras organizaciones.





- **Alianzas por la salud** en el marco del Plan Empresa Saludable: MAZ, Freno al Ictus, Donantes de Sangre Zaragoza, etc.
- **Alianzas para el acceso al empleo de jóvenes talentos:** Universidad de Zaragoza, Escuela de Negocios Kühnel, Fundación San Valero.
- **Alianzas por ciudades sostenibles:** Fundación Seur, Ecopilas, Arropa2, Cruz Roja, Hermandad El Refugio, AMASOL, etc.
- **Alianzas por el fomento de la cultura local:** apoyo de escritores y artistas aragoneses que nos acompañan en nuestras jornadas lúdicas: club de lectura, exposiciones artísticas, etc.

Objetivos

Garantizar un servicio en condiciones de calidad, seguridad y eficacia, apostando por un modelo de gestión sostenible, que fomente relaciones responsables y duraderas con todos nuestros grupos de interés. asentar una base, unos principios y unos valores, a través de una visión compartida y unos objetivos comunes.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

"Una forma de hacer las cosas, un compromiso"

Código Ético / Conducta - Política

OION está absolutamente en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas con el objetivo de obtener ventajas o beneficios, por ello nuestro código ético y de compliance establece diferentes medidas que previenen contra toda práctica relacionada con casos derivados del soborno o la corrupción en todas sus formas y para todos sus grupos de interés., fomentando así la transparencia y ética en nuestra gestión diaria.

Objetivos

Velar por el respeto y cumplimiento de nuestros principios y valores éticos sustentados en nuestro Código ético y de Compliance con objeto de evitar situaciones que pudieran generar desigualdades en el ámbito fiscal.



GRUPO DE INTERÉS

MEDIOAMBIENTE



Conocimiento del **impacto ambiental** de la entidad

Durante nuestra trayectoria empresarial, hemos identificado y analizado aquellos factores y riesgos que de algún modo afectan al medioambiente, por ello, hemos implantado algunas medidas que contribuyen a la protección del mismo, reduciendo y reutilizando los recursos empleados en y por OION.

Plan RSC - Política

OION ha establecido diferentes medidas cuyo objetivo radica en la reducción del consumo de papel en nuestra oficina. Entre las medidas llevadas a cabo:

- **Implantación de ERP**, el cual nos permite afrontar los nuevos retos demandados por la **transformación digital**, reduciendo el consumo de papel en todos los departamentos de la empresa.
- **Comunicación y difusión de medidas** entre la plantilla a la hora de generar nueva documentación o imprimir la existente.

Estas medidas nos llevaron a reducir en un 49,13% el consumo de papel anual en oficina. Medida que, a su vez, contribuyó a disminuir el consumo de tóners y tambores consumidos en un 56,23% y un 29,89% respectivamente.





Además de estas medidas, fomentamos la reutilización de nuestros recursos, promoviendo modalidades de consumo sostenibles. Contribuimos a través de diferentes campañas al consumo responsable y colaboramos junto a ellas para un futuro sostenible mediante iniciativas solidarias que nos permiten disponer de **indicadores de seguimiento**. Algunas de nuestras aportaciones a campañas con fines sostenibles:

- +300.000 Tapones de plástico donados para la Fundación Seur y su proyecto "Tapones para una nueva vida".
- + 250 Kg de Alimentos recogidos a través de la campaña "Operación Kilo" en colaboración con la Hermandad el Refugio y nuestro equipo de voluntarios.
- + 300 Juguetes donados a través de nuestra campaña "Regala una ilusión" en beneficio de la Asociación de Madres Solas (AMASOL).
- + 65 Kg de ropa reciclada en colaboración con Aropa2 de la Entidad Tiebel, cuyo fin es la creación de empleo verde para personas en riesgo de exclusión social.

Promovemos el reciclado de nuestros desechos a través de diferentes puntos de reciclaje situados en diversos espacios de nuestras instalaciones. Además, estamos trabajando en la concienciación de nuestra plantilla en materia de la 3R: Reducir, reutilizar, reciclar. **Promovemos la idea de ciudad inclusiva, resiliente y sostenible** a través de iniciativas como el fomento del uso compartido de vehículos. Contamos con numerosas ventajas para personas que forman parte de nuestro equipo, a través de las cuales ofrecemos diferentes descuentos en comercios y servicios locales como descuentos en motos eléctricas. A lo largo de este 2018 hemos dado una segunda vida a nuestros equipos informáticos entre las

personas que conforman nuestra plantilla y lanzado diversas campañas orientadas a la sostenibilidad como “libros de texto sostenibles”.

Objetivos

Disminución del consumo de papel en la organización, a través de la implantación de diferentes políticas, acciones, etc., a llevar a cabo por parte de toda la plantilla.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

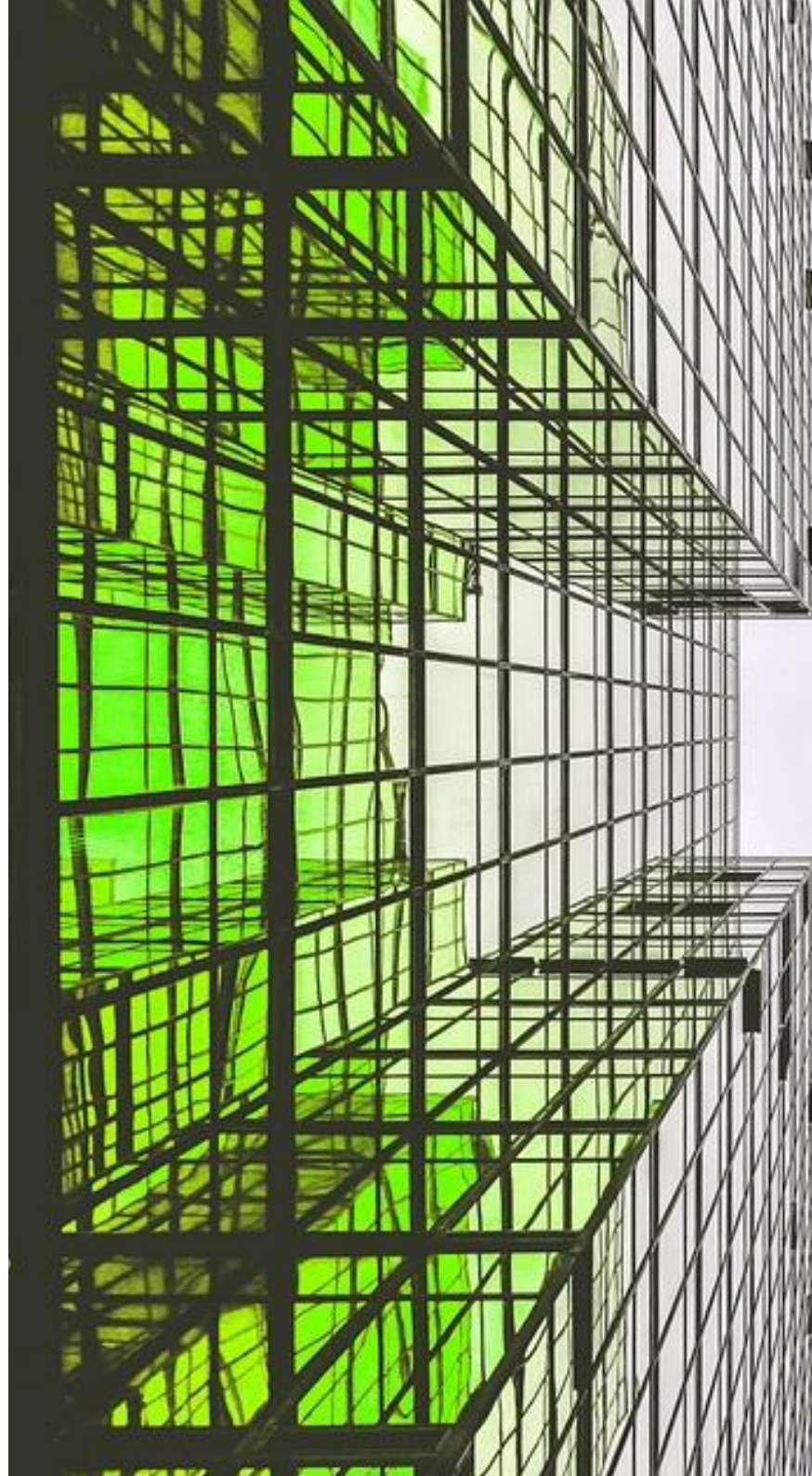
En el ejercicio de nuestra actividad 2018, OION llevó a cabo diferentes acciones que nos permiten ser más respetuosos con el medioambiente.

Plan RSC - Política

Nuestro Plan de RSC ha identificado aquellos aspectos relativos a los diferentes procesos que componen la empresa, con el objetivo de impulsar gracias a la transformación digital nuestro impacto sobre el medioambiente.

Objetivos

Identificación e impulso de medidas tecnológicas aplicadas a procesos productivos empresariales, que conlleven un impacto positivo sobre el medioambiente.



**Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos:
Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua,
videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo
consumo - Acción / Proyecto**

La única fuente de energía requerida por OION para el desarrollo de su actividad diaria, es energía eléctrica en sus instalaciones. En el ejercicio de nuestra actividad 2018, OION ha apostado por la sustitución de las luminarias antiguas de sus instalaciones por iluminación led, sectorizando sus zonas e instalando interruptores temporizados. Esta sectorización, nos permitió reducir el consumo de energía eléctrica.

Objetivos

Disminución de la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones a través de nuevos recursos que permitan una reducción del consumo, así como un mayor respeto al medioambiente.



INFORME SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza

y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por 17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y la sociedad civil han sido llamados a la acción para contribuir a estas metas globales. En este nuevo marco, las empresas juegan por primera vez un papel protagonista.

Los ODS proporcionan a las empresas un marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible. El Pacto Mundial es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

La Red Española del Pacto Mundial ha desarrollado la Guía interactiva en ODS, basada en la metodología del SDG Compass, que acompaña a las empresas a integrar los ODS a corto y largo plazo a través de 5 pasos: 1) Conocer; 2) Definir prioridades; 3) Establecer objetivo; 4) Integrar y; 5) Reportar.

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



Compromiso General

OION Business Support está firmemente comprometida con la **Agenda 2030** y con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización. El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los diez principios del **Pacto Mundial** en el sector empresarial, ya que ambos marcos son transversales en el fin que persiguen: construir sociedades y mercados más sostenibles. Nuestro compromiso se extiende a todos los grupos de interés y a lo largo de nuestra cadena de valor: personas trabajadoras, clientes, socios comerciales y proveedores con los que trabajamos. En el presente informe se recogen aquellos ODS vinculados a nuestra estrategia empresarial, siendo:

- **ODS 3. Salud y Bienestar.** Promovemos y protegemos nuestra salud física y mental y la de nuestro entorno, concienciando a todas las personas que conforman OION sobre la importancia de un estilo de vida saludable.
- **ODS 5. Igualdad de género.** Fomentamos la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a la diversidad y a la conciliación.
- **ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.** Promovemos el empleo pleno, productivo e igualitario, garantizando una remuneración de igual valor, contribuyendo a un desarrollo económico sostenible.
- **ODS 10. Reducción de las desigualdades.** Fomentamos la reducción de las desigualdades.
- **ODS 11. Ciudades y comunidades Sostenibles.** Promovemos modalidades de consumo sostenibles.

• **ODS 12. Producción y consumo responsables.** Promovemos la reutilización de nuestros recursos.

• **ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.** Establecemos compromisos con diversos organismos públicos, organizaciones privadas y entidades sin ánimo de lucro, que nos permitan alcanzar nuestros objetivos.

Por otro lado, también se recogen acciones y proyectos concretos de contribución al marco de Naciones Unidas, para visibilizar todo el trabajo que realizamos partiendo de la base de nuestro compromiso. Entre los principales proyectos emprendidos durante 2018, destacan algunos como: Compromiso **#OIONSINBARRERAS**, enmarcado en el ODS5 y que se basa en fomentar la igualdad, la diversidad y la no discriminación en el puesto de trabajo y nuestro proyecto **Septiembre Saludable**, enmarcado en el ODS3, basado en un mes distribuido en cuatro semanas temáticas: salud física, salud mental, sustentabilidad y entorno con actividades e iniciativas saludables, programadas diariamente para nuestra plantilla.

Nuestros compromisos ODS





BUENAS PRÁCTICAS EN ODS

3 SALUD Y BIENESTAR



Septiembre Saludable

OION centra sus dos años de actividad y estrategia empresarial sobre dos pilares fundamentales: **Responsabilidad Social Corporativa** y **Personas**.

Estamos convencidos de que la mejor manera de materializar el futuro es creer en él y por ello es importante que las personas que nos acompañan compartan nuestro camino y nuestra meta. Para conseguirlo es necesario favorecer un **clima laboral** que englobe esos pilares y favorezca la consecución de los objetivos poniendo en el centro a las personas.

A finales de 2017, comenzamos a planificar las actividades necesarias en la empresa, entre las que, tuvieron un peso importante todos aquellos relativos a la mejora de la calidad de la vida laboral. Como información de partida, se contaba:

- Documentación legal de Prevención de Riesgos Laborales (Plan de Prevención, Evaluación de riesgos, Planificación de la prevención)
- Sugerencias de los trabajadores

En base a ello, al **ODS3** y como objetivos del año 2018, nos marcamos dar un paso más allá de los requisitos legales obligatorios, ofreciendo a nuestra plantilla mejores condiciones laborales. Para ello, principalmente queríamos:

1. Fomentar unos hábitos de vida saludables dentro y fuera de la empresa, entendiendo un concepto global de salud: física y mental
2. Tener el mayor impacto positivo en nuestro entorno
3. Valorar el clima laboral de la empresa

De este punto partió nuestro proyecto y Plan para conseguir como objetivo convertirnos en una Empresa Saludable, lo que nos ayudó a redefinir nuestros valores.

En función de la información obtenida, tanto de la documentación legal preventiva, como de sugerencias de los trabajadores y de la **encuesta QAW-q** (proyecto colaboración con la Universidad de Zaragoza y el ISSLA para el estudio de la calidad del envejecimiento en la población activa), además de acciones a lo largo de todo el año derivadas de nuestro **PLAN DE EMPRESA SALUDABLE**, decidimos que había que poner especial énfasis en 4 áreas de trabajo, por lo que creamos un proyecto innovador en el que poder desplegarlas con especial hincapié, así nace **SEPTIEMBRE SALUDABLE**. Un mes distribuido en 4 SEMANAS TEMÁTICAS: Promoción de la salud física, Cuidado de la salud mental, Sustentabilidad y Entorno.

+ Salud Física + Salud Mental + Sustentabilidad + Entorno

OION TE ayuda a cuidarTE

Resultados de nuestro Proyecto:

- 424 Personas implicadas.
- 277,45 Horas dedicadas a proyectos saludables.
- 25 Partidos de ping-pong, 30 partidos de pádel, 18 partidos de fútbol, 8 Clases de pilates, 4 Jornadas de ergonomía en el puesto de trabajo y una jornada de running.
- Proyecto piloto: "Freno al Ictus".
- Implantación de: Programa de Voluntariado Corporativo "Juntos Sumamos más" en alianza con más de 10 Entidades, club de lectura y club de la andada.
- Un taller de risoterapia, dos jornadas de Mindfulness.
- Iniciativas sostenibles: Transporte responsable en colaboración con miving.
- 48Kg de fruta repartidos.
- 5 Jornadas de sensibilización vial en alianza con MAZ.
- 2 Jornadas de donación de sangre con 49,95ls donados a Donantes de Sangre Zaragoza.
- GastroOioner: 8 Recetas saludables.
- 2º Desayuno con Talento. Temática escogida: "Salario Emocional" al que asistieron 15 personas de 11 empresas.





COMPROMISO #OIONSINBARRERAS

OION centra sus casi dos años de actividad y estrategia empresarial sobre dos pilares fundamentales: **Responsabilidad Social Corporativa** y **Personas**. La premisa inicial fue importante: no hay límites, no hay barreras. Esta visión no puede separarse de otra palabra DIVERSIDAD, la cual fomentamos a través de nuestro programa **#OIONSINBARRERAS**. Garantizar una igualdad de oportunidades efectiva es el camino hacia una sociedad más justa y democrática y como empresa privada apostamos por ello.

Como punto clave para garantizar el fomento y promoción de la igualdad, la diversidad, la conciliación y la no discriminación, contamos con un **Plan de Igualdad de Oportunidades** efectivo, que en Enero de 2018 se integró en nuestro cuadro de mando a modo de indicadores con los que seguimos su evolución, tanto a nivel de Dirección, como dentro del Grupo de trabajo de Igualdad de Oportunidades, en el que se ha incluido de forma equitativa a representantes de todos los ámbitos de la empresa. Este Plan de

Esta perspectiva de la igualdad, la diversidad, la conciliación y la no discriminación, tiene presencia de forma transversal y comprobable en el Plan Estratégico y en el Código ético de la empresa.

Creer con este enfoque nos ha hecho unir sinergias y objetivos comunes con otras empresas y organizaciones que nos ayudan con este cometido.

Durante nuestros casi dos años:

La Dirección ha hecho público su compromiso con la RSC en todas sus vertientes, a través de la firma del Pacto Mundial y el respeto de sus 10 Principios.

Hemos sido una de las seis grandes empresas pioneras en obtener el **Sello Responsabilidad Social Aragón + (RSA+)** en las cuatro categorías valoradas por el Gobierno de Aragón y los Agentes Sociales: Igualdad, conciliación, voluntariado y cultura.

Hemos trazado alianzas por la igualdad como la firma del **convenio +Directivas**, la **Asociación de Mujeres Empresarias de Aragón (ARAME)**.

Hemos firmado diversos acuerdos de colaboración mediante el **Programa Integral de mejora de la Empleabilidad y la Inserción (PIMEI)** del Gobierno de Aragón con el objetivo de favorecer la inclusión de mujeres en situación de desempleo prolongado, madres solteras, familias monoparentales, etc.

Nuestro **Programa de Voluntariado Corporativo** contempla diferentes líneas de acción en el fomento de la Igualdad con diversas entidades.

Desarrollamos de forma continua iniciativas y actividades en el fomento de la igualdad como la participación en diferentes carreras y campañas temáticas cuyos beneficios van destinados de forma íntegra a diferentes causas benéficas.

Indicadores que secundan la práctica:

- Sin brecha salarial.
- 77% de la plantilla es personal femenino.
- 75% de los cargos directivos ocupados por mujeres.
- 78% de la promoción interna es personal femenino.
- + 30 medidas conciliadoras efectivas.
- + 1.000 euros donados a la investigación del cáncer de mama.
- + 120 Km recorridos en carreras por la mujer.
- + 600 Horas de formación por la igualdad.
- + 50 Horas de voluntariado corporativo por la igualdad





ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

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

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

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

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

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

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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





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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

