MEMORIA ANUAL 2018

BCD travel

Avoris
REINVENTING TRAVEL

ÌNDICE

RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA INICIATIVA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS 3

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE ÁVORIS RETAIL DIVISION S.L. (BCD TRAVEL)..... 5

ANTECEDENTES..... 7

ACTIVIDADES DESARROLLADAS. AÑO 2018 9

- SOCIEDAD..... 9
- MEDIO AMBIENTE..... 10
- EMPLEADOS 12
- NEGOCIO 14
- DERECHOS HUMANOS..... 15

OBJETIVOS 2019 16

RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LA INICIATIVA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

En su condición de Distribution Managing Director, D. Enric Riera quiere hacer pública la decisión por parte de Ávoris Retail Division S.L. de continuar apoyando la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como a los diez principios del mismo. Por medio de la presente memoria se continúa promoviendo la Responsabilidad Social Corporativa para garantizar la sostenibilidad económica, ambiental y de compromiso social.

Nuestro objetivo es promover un sistema y modelo de gestión socialmente responsable, destinado a fomentar medidas de sostenibilidad económica, racionalizar los recursos ambientales y mejorar el clima y compromiso con las personas que forman Ávoris Retail Division S.L.

D. Enric Riera

BCD travel

Ávoris
REINVENTING TRAVEL

Ávoris

In Madrid on 4 of June 2019

H.E. António Guterres
Secretary-General
United Nations
New York, NY 10017
USA

Dear Mr. Secretary-General,

I am pleased to reconfirm that *Ávoris Retail Division S.L.* supports the ten principles of the Global Compact with respect to human rights, labour, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intent to advance those principles within our sphere of influence. We are committed to making the Global Compact and its principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our company, and to engaging in collaborative projects which advance the broader development goals of the United Nations, particularly the Sustainable Development Goals. *Ávoris Retail Division S.L.* will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.

The reason why we did not submit a Communication on Progress in the last years is: The Communication on Progress (COP) could not be properly submitted in the last years due to a health problem of the person in charge of delivering it, therefore the department commissioned to submit it had to undergo a reorganization that prevented us from delivering the COP until now.

We recognize that a key requirement for participation in the Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles. We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within *one year* of joining the Global Compact, and *annually* thereafter according to the Global Compact COP policy.

Sincerely yours,

Enric Riera
Distribution Managing Director

BCD travel

Ávoris
REINVENTING TRAVEL

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE ÁVORIS RETAIL DIVISION S.L. (BCD TRAVEL).

Con esta carta que acompaña a nuestra renovación de compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus principios, nos dirigimos a clientes, proveedores, instituciones, empleados y colaboradores, en definitiva, a la sociedad en su conjunto, para realizar un balance del ejercicio, analizando el punto de partida, los medios y los fines, pues solamente así se conseguirá la credibilidad y transparencia deseadas.

2018 ha sido un año de crecimiento y desarrollo de nuestra cultura corporativa. Dicha cultura corporativa se basa en una serie de valores fundamentales, que se encuentran presentes en todas y cada una de nuestras actividades y que son la honestidad, la transparencia y la cercanía. Esta cultura corporativa y tradición empresarial nos sitúan desde hace décadas como uno de los referentes en el sector turístico, un sector cada vez más marcado por la digitalización y la fuerte competencia entre compañías, pero que no debe distraer nuestra misión de contribuir al desarrollo económico y social de nuestra sociedad.

El año 2018 ha sido y 2019 será un año especialmente importante para nosotros, ya que el objetivo es culminar el proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, obteniendo la certificación acreditativa de tal situación. Desde Ávoris hemos aportado nuestro esfuerzo, apostando por un turismo sostenible en todos sus ámbitos, y seguiremos trabajando como hasta ahora, incluyendo nuestra contribución al crecimiento sostenido y sostenible de la sociedad, con vistas al pasado, al presente y al futuro.

Con la lectura del presente informe se podrán comprobar las diferentes iniciativas en las que se encuentra inmersa nuestra compañía, destacando como siempre nuestro buque insignia, que no es otro que la Fundación Barceló, creada por la familia Barceló el 24 de octubre de 1989, cuyos programas se dirigen preferentemente a los países más necesitados de África y América Latina, y que invito a consultar en la página web de la misma.

BCD travel

Ávoris
REINVENTING TRAVEL

Estoy seguro de que estamos viviendo un momento determinante en el desarrollo empresarial. El futuro para Ávoris está lleno de oportunidades que estamos abordando desde diferentes ejes, trabajando para optimizar los procesos, agilizar la toma de decisiones y transformar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, que se beneficiarán de una propuesta de valor con un foco prioritario en la calidad, excelencia y sostenibilidad del servicio.

De igual manera, todos y cada uno de los que formamos Ávoris podremos beneficiarnos de estas oportunidades, fomentando la conciliación familiar, puesto que es precisamente la familia uno de los principios fundamentales de nuestra política empresarial. Aprovecho estas líneas para agradecer una vez más a cada uno de los que formamos Ávoris el esfuerzo y la dedicación diaria para el desarrollo y mejora de nuestra empresa.

Por último, quiero agradecer la confianza depositada en Ávoris, reiterando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, aplicando todo nuestro talento en generar beneficios y valor añadido a la sociedad.

Juan Carlos González Martín

ANTECEDENTES

Grupo Barceló cuenta desde hace años con un Código Ético, código aplicable a todos y cada uno de los trabajadores que forman parte del grupo. Del mismo modo, a nivel global, existe un Código de Conducta de BCD TRAVEL de enero de 2015, e igualmente aplicable.

Durante la segunda mitad del año 2018, y con el objetivo de obtener la Certificación IQNET SR10, Ávoris Retail Division S.L. (BCD Marca Comercial) inició e implementó todas aquellas actividades procedentes para ello. Este procedimiento se encuentra en la última fase, teniendo previstas las visitas de auditoría de certificación en próximas fechas.

Con independencia de la obtención de la certificación, BCD TRAVEL ha venido aplicando y aplicará estas políticas socialmente responsables e igualmente mantendrá su compromiso con el medio ambiente, asegurando su certificación ISO 14001 y su compromiso con la calidad, a través del certificado ISO 9001.

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ISO 14001 BUREAU VERITAS Certification

Desde BCD, y como se ha venido realizando hasta la fecha, se continuará apostando de manera activa por el proyecto Viajes 2000, sociedad hermanada en cuanto a participación social y objetivos, que tiene como principio fundamental la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

viajes 2000 by BCD travel

BCD travel

Ávoris REINVENTING TRAVEL

En este sentido, este proyecto seguirá priorizando el Centro Especial de Empleo existente, cuyo objetivo principal es realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones de mercado y con la finalidad de asegurar un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores con discapacidad, encaminándose a la integración de los mismos al régimen de empleo ordinario, tal y como prevé la normativa que rige los Centros Especiales de Empleo.

El citado plan de Ajuste Personal y Social implantado en Viajes 2000 tiene un objetivo dual: por un lado, conseguir una mayor integración laboral y, por otro lado, conseguir una mayor integración social del trabajador con discapacidad, tanto en el centro de trabajo como en su entorno social y familiar, ya que la integración social de las personas con discapacidad no se puede entender exclusivamente como la consecución de un puesto de trabajo, sino como su inclusión social en la comunidad a la que pertenecen, donde alcancen un grado de autonomía suficiente.

En su compromiso con la sociedad, Viajes 2000 está especializada en viajes para personas con discapacidad y turismo sostenible.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS. AÑO 2018

En estos primeros meses de proyecto como marca comercial, a nivel nacional, BCD TRAVEL ha llevado a cabo diferentes actividades, encaminadas a diferentes grupos de interés.

SOCIEDAD

- En primer lugar, y en relación con la sociedad, se colaboró con **JUEGATERAPIA**, fundación que vive por y para mejorar la vida de los niños enfermos de cáncer. Niños en duros tratamientos de quimioterapia que apenas pueden salir al pasillo para hacer algo tan propio de su edad como es jugar. Así que, si no pueden salir a jugar, **JUEGATERAPIA Y BCD** les llevan el juego a su habitación del hospital.

  Nuestra campaña se basó en el lema **"I will survive because I wish travel"**. Normalmente los empleados de una compañía asocian los viajes de negocios a la obligación de ir a un sitio, reunión, cita… y olvidan que es un privilegio, porque viajar significa que se goza de todas las condiciones económicas y de salud necesarias para coger un avión, un tren, un barco…

  El proyecto implicaba "Viajar hasta donde los sueños te lleven". BCD TRAVEL participó en la construcción de una "Estación Lunar", destinando el presupuesto de los regalos de Navidad a construir con Juegaterapia un espacio en el Hospital La Fe de Valencia, para que cada día de los niños enfermos de cáncer allí hospitalizados se convierta en un divertido viaje a las estrellas.

  Se repartieron unas pulseras con el lema "I WILL SURVIVE" entre los clientes y trabajadores de BCD. Esta colaboración y unión no acaba en fechas navideñas, ya que BCD colabora con esta fundación. Se puede consultar este proyecto en https://www.youtube.com/watch?v=xVvp8Xyd2Yk y en la página web de Juegaterapia https://www.juegaterapia.org/estaciones-lunares/.

En este sentido, para el año 2019 se ha firmado un acuerdo de colaboración entre BCD y Juegaterapia por el cual se destinará una cantidad pactada para los viajes de la Fundación, asumiendo BCD el coste de estos.

- Como se citó con anterioridad, Viajes 2000 organizó numerosos viajes especializados y adaptados en su totalidad a las personas con discapacidad, siendo siempre una marca fiable y responsable con este tipo de servicio.

- De igual manera, es preciso remarcar que el Grupo Barceló cuenta con la Fundación Barceló, una histórica institución sin ánimo de lucro fundada por la familia Barceló.

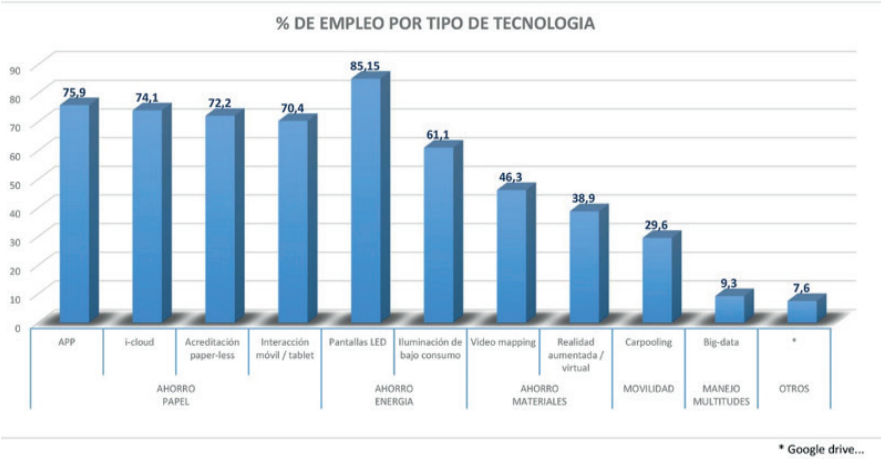
- La Fundación Barceló tiene su domicilio social en Palma de Mallorca y sus programas se dirigen preferentemente a los países más necesitados de África y América Latina. Puede consultar las últimas novedades de la Fundación Barceló en su propia página web www.fundacionbarcelo.org .

MEDIO AMBIENTE

- BCD es titular del Certificado ISO 14001. En su continuo proceso de mejora, se obtuvo la renovación anual de dicho certificado. En este sentido, se realiza un análisis de la evolución de los diferentes consumos, un seguimiento de los residuos que se puedan generar y se establecen objetivos de carácter responsable.

- En este año 2018, BCD se incorporó a AEVEA (Agencia de Eventos Españolas Asociadas), entidad sin ánimo de lucro. A modo ejemplificativo, desde AEVEA y BCD se impulsa la sostenibilidad en eventos, una necesidad clara en nuestra industria. AEVEA comenzó a integrar píldoras de sostenibilidad, con el objetivo de ofrecer ayuda, de forma visual y sencilla, que facilite hacer más sostenibles los eventos. De igual forma, internamente se ha iniciado el procedimiento para la valoración de la implementación de un sistema exclusivo de gestión de eventos sostenibles (ISO 20121 o Eventsost).

¿QUE TECNOLOGIAS QUE FOMENTAN LA SOSTENIBILIDAD DE UN EVENTO HAS UTILIZADO?



- Uno de los objetivos de carácter responsable de BCD es el proyecto **"Paper Less"**, iniciado hace tres años, y por el cual se pretende reducir el consumo de papel generado en un 50%, objetivo que hasta la fecha se ha venido superando. Para la consecución y apoyo de este objetivo, se ha implementado el uso de la herramienta Docusign, herramienta que ofrece tecnología de firma electrónica y servicios de gestión de transacciones digitales para facilitar el intercambio electrónico de documentos firmados. Dicha herramienta evitará un gran uso de papel, toda vez que con la firma electrónica se sustituye la firma en papel, además de las diferentes copias.

- De igual manera, y continuando con este objetivo, se han reducido las papeleras existentes en cada planta de cada una de nuestras instalaciones.

- Durante este año 2018 se ha implementado un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, manual que se encuentra en la herramienta de bienvenida de cada empleado.

- Dentro de las actividades relacionadas con el Medio Ambiente, desde Ávoris se optó en el año 2018 por la adquisición de vehículos híbridos para su personal, posicionándose como una compañía sostenible y preocupada por el Medio Ambiente.

- Una muestra más de nuestro compromiso con el Medio Ambiente, es el servicio que se ofrece a cada cliente, para cuantificar el impacto de sus viajes sobre el Medio Ambiente. Este servicio permite la realización de informes individuales por empresa.

EMPLEADOS

Ávoris es plenamente consciente de la importancia de nuestro equipo, por ello tratamos de implementar aquellas medidas que puedan generar el mejor ambiente de trabajo posible, fomentando el respeto entre compañeros y la conciliación familiar. En este sentido:

- El proyecto "Homeworking" goza de especial importancia, toda vez que permite a los empleados desarrollar su jornada laboral de un día de la semana en su domicilio, evitando así traslados al centro de trabajo y fomentando la conciliación familiar. Este proyecto piloto está siendo aplicado desde el año 2018, con un grado de satisfacción elevado entre los empleados.

- En la búsqueda del respeto y la no discriminación entre compañeros, se ha activado un canal de denuncia dentro del portal del empleado y un protocolo de actuación y prevención ante conflictos psicosociales, disponible para todos los empleados en su propio portal. El capítulo primero de este protocolo de actuación, y bajo el título de objeto, establece:

  "Toda persona tiene derecho recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos. La Dirección del GRUPO ÁVORIS, a través de este Protocolo, deja expresa constancia de su intención de adoptar, en el marco de sus responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo saludable, libre de acoso, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

  Se considera necesario realizar el presente documento como una propuesta desde el punto de vista prevencionista sobre la conveniencia y necesidad de que la empresa cree

una auténtica cultura preventiva dirigida a la prevención de conflictos psicosociales, que incluya los siguientes principios:

a) La cultura preventiva debe definirse desde la Dirección mediante un código de "buenas prácticas", esto es, una política de prevención en materia de riesgos psicosociales, con declaración de principios, compromisos y objetivos, reflejada por escrito y firmada por la propia Dirección y los representantes de los trabajadores.

b) Dicha política ha de estar "integrada" en la organización, es decir, presente en cada uno de los niveles jerárquicos, y constituye un objetivo de la Dirección de importancia similar o mayor a otros objetivos de la empresa, dando ésta "ejemplo" mediante actuaciones que demostrarán su implicación.

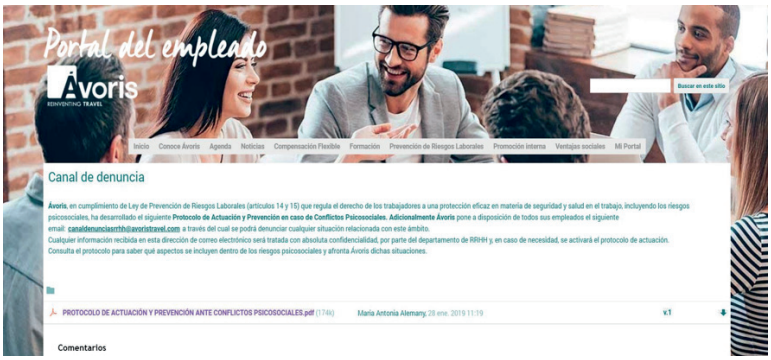
c) Debe facilitar y promover la realización de las Evaluaciones Psicosociales oportunas, herramientas fundamentales en las laborales de detección y prevención de conflictos psicosociales.

d) Debe promover una auténtica política motivacional en los aspectos preventivos de seguridad y salud laboral, garantizando el respeto y el trato justo entre todos los trabajadores.

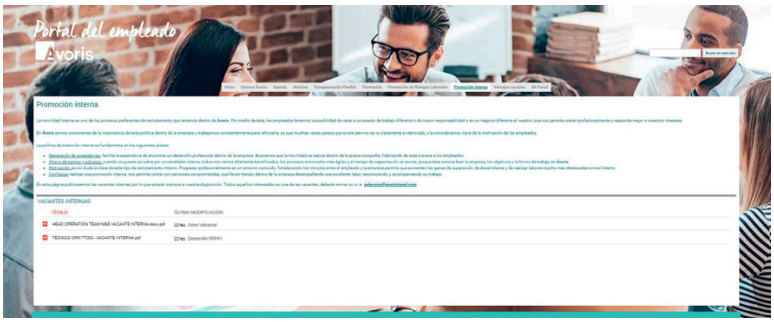
e) Debe alentarse a comunicar incidencias de carácter psicosocial, garantizando seriedad, confidencialidad y anonimato así como la inexistencia de represalias empresariales contra la persona denunciante o los testigos.

f) Debe sancionarse con firmeza las conductas de "mobbing o acoso psicológico" mediante los cauces correspondientes.

g) La presente política debe informarse y darse a conocer a todos los trabajadores."



- Se sigue apostando por la promoción interna, de manera que se publican todas las vacantes en el portal del empleado, priorizando así el desarrollo personal de los actuales trabajadores.



- La no discriminación por razón de sexo, religión, ideología o cualquier otro aspecto es un principio fundamental para Ávoris, por ello se podrán anexar a esta memoria, datos y documentación acreditativa de tal extremo.

- Para el desarrollo personal de cada uno de los empleados se ofrece formación optativa en inglés. Los costes de dicha formación son asumidos íntegramente por la empresa.

- Por último, y en fomento de unos hábitos saludables, se presentó Ávoris Saludable, un proyecto a través del cual queremos trabajar los buenos hábitos de salud. Se compartirán vídeos y otros recursos para hacer más saludable nuestro estilo de vida. En este sentido, en los últimos meses del año 2018 se participó en la Carreras de las Empresas, tanto de la ciudad de Madrid como de Barcelona y Valencia.

NEGOCIO

Este apartado se encuentra relacionado con los anteriores, toda vez que influye tanto en la sociedad, como en el medio ambiente y en los propios empleados, por ello:

- En los últimos años realizamos una evaluación de todos nuestros proveedores, descartando aquellos que pudieran no ser satisfactorios y los que presenten deficiencias graves, y optando, en cambio, por aquellos que acreditaron de manera suficiente su compromiso social y medioambiental.

- No participamos en aquellos negocios en los que se pudo incurrir en una baja temeraria, tomando cuantas medidas sean necesarias para evitar este tipo de actuaciones.

- Nos comprometimos internamente a cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, destacando el principio 5, apoyando la abolición efectiva del trabajo infantil. De igual manera, y como se citó en las líneas precedentes, se respetaron todos los principios de este Pacto.

- Todos los directivos de Ávoris suscriben una obligación de lucha contra la corrupción, evitando cualquier actuación que pudiera contravenir lo dispuesto en la normativa vigente. En este sentido, de acuerdo con lo dispuesto en el 10º principio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se continuarán tomando aquellas medidas necesarias para evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, entendiéndose ésta como "el abuso del poder encomendado para el beneficio propio". Se fomentará compartir experiencias y mejores prácticas a través de la presentación de ejemplos e historias de casos.

DERECHOS HUMANOS

- Ávoris es plenamente consciente de la importancia de los derechos humanos, y continuará apoyando y respetando la protección de los mismos.

- Ávoris ha venido entendiendo este respeto como la debida diligencia para evitar la violación de los derechos humanos y el deber de abordar los impactos adversos sobre los derechos humanos que les afectan. A modo ejemplificativo y no limitativo desde Ávoris se ha:
    - Trabajado para proteger los medios de vida económicos de las comunidades locales.
    - Trabajado previniendo el desplazamiento forzoso de individuos, grupos o comunidades.
    - Garantizado la libertad de asociación.
    - Proporcionado condiciones de trabajo seguras.
    - Evitado el trabajo infantil y fomentado los derechos del niño.

OBJETIVOS 2019

Como se citó con anterioridad, el objetivo para el 2019 es la obtención de la certificación SR10, sin olvidar la puesta en práctica de políticas responsables.

- En enero de 2019, Ávoris colaboró patrocinando a un Club Deportivo de Baloncesto de la Comunidad de Madrid, cuyos fines van más allá del deporte. Es un club deportivo que busca el desarrollo familiar y la integración social de jóvenes en riesgo de exclusión. Un proyecto joven, pero no por ello pequeño, ya que en escasos meses cuenta con 105 miembros, encontrándose el club gratamente sorprendido por la aceptación y fuerza del proyecto, que ha sobrepasado cualquier expectativa inicial.

- De igual manera, se formalizó para este año 2019 un acuerdo de colaboración con la Fundación Juegaterapia, en virtud del cual dicha fundación podrá hacer uso de una cuantía destinada a viajes.

- En relación también con la sociedad, BCD organizará dos acciones relacionadas con bancos de alimentos, dando a estas acciones la publicidad correspondiente y necesaria.

- De igual manera, se desarrollarán como en anteriores ocasiones acciones de “Team Building”, con una visión dual: por un lado, colaborar con diferentes colectivos y, por otro, fomentar las relaciones entre empleados.

- En relación con el impacto de los viajes de negocio de nuestra empresa, destinaremos una cantidad determinada a una organización/actividad medioambiental u organizaremos una actividad propia, siempre en beneficio del medio ambiente.

- Por último, y como novedad, se habilitará un canal a tal efecto para que los empleados puedan presentar diferentes actividades u organizaciones candidatas de colaboración.

Puede seguir toda nuestra actividad en las diferentes redes sociales, donde se actualizarán y expondrán todas las novedades al respecto.