

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



**UNWTO
AWARD
WINNER**

PREMIO DE ETICA 2018 DE LA OMT



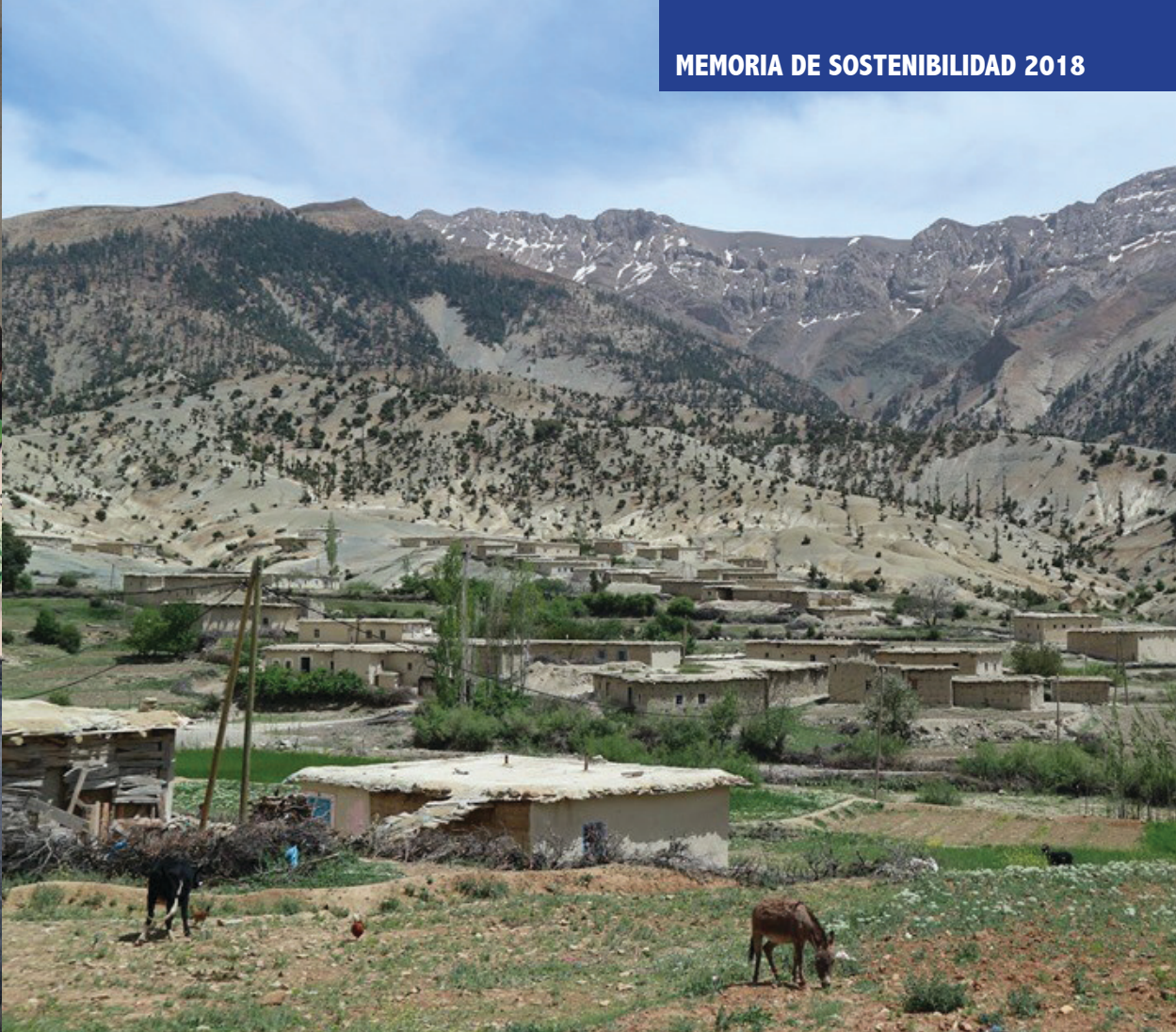


1. Introducción

- 1.1. Presentación de la Memoria
- 1.2. Carta de nuestro Consejero-Director General (CEO)
- 1.3. Perfil de la empresa
 - 1.3.1. Datos destacados 2018
 - 1.3.2. Contenidos generales

2. Nuestro Compromiso

- 2.1. Sostenibilidad en Europamundo
 - a) Estrategia
 - b) Gobernanza
 - c) Afiliación a asociaciones
 - d) Contribución de Europa Mundo a los ODS y principios del Pacto Mundial
- 2.2. Participación de los Grupos de Interés
- 2.3. Satisfacción de los clientes
- 2.4. Ética e integridad de la empresa
 - a) Ética e integridad
 - b) Mecanismos de asesoramiento
 - c) Premio de ética de la OMT



3. Nuestro equipo

- 3.1. Diversidad e igualdad
- 3.2. Salario emocional
- 3.3. Desarrollo del Capital Humano

4. Nuestro impactos sociales

- 4.1. Seguridad y salud
- 4.2. Comunidades locales e impacto socioeconómico
- 4.3. Relación responsable con proveedores

5. Nuestros impactos medioambientales

- 5.1. Emisiones
- 5.2. Consumo energético
- 5.3. Residuos

6. Índice de contenidos GRI

Europamund Vacaciones



1. *Introducción*



1.1. Acerca de esta Memoria.

Como en años anteriores Europa Mundo Vacaciones presenta su Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2018, presentada a aprobación a su Consejo de Administración previo informe del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a dicho Consejo, y con el consenso de la Dirección General, y de los departamentos de Europa Mundo Vacaciones.

Esta Memoria de Sostenibilidad se ha realizado siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI) utilizando el repórt GRI Standards, opción exhaustiva, que se implantó el 1 de julio del 2018.

Los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad (Estándares GRI) se han diseñado para que las organizaciones los usen para presentar información sobre sus impactos en la economía, el medio ambiente y la sociedad.

La estructura de los Estándares GRI es la siguiente:

- a) **La serie 100 incluye tres estándares universales:**
 - **GRI 101. Fundamentos.**
 - **GRI 102. Contenidos Generales.**
 - **GRI 103: Enfoque de Gestión.**
- b) **La serie 200 (temas económicos), 300 (temas ambientales) y 400 (temas sociales).**

Un total de 136 indicadores en la GRI Standard opción exhaustiva.

Esta Memoria a través de los estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente de los impactos económicos, sociales, medioambientales y sobre la contribución de la organización al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de nuestra organización, y que nuestros Grupos de Interés tengan una información detallada, veraz y exacta de la ejecución durante el año 2018, y de acuerdo con el grado de cumplimiento de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas en Europa Mundo Vacaciones.

El periodo objeto del informe es desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2018, siendo un informe anual desarrollado por el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

jpalma.rse@europamundo.com

rse@europamundo.com

El índice de contenidos GRI se recoge en el punto 6 en la página 55.

Hasta el momento el Informe de Sostenibilidad no se ha verificado externamente, aunque con la nueva Ley de Información no Financiera del 11/2018, Europa Mundo Vacaciones tiene un plazo de 3 años hasta el 2022 para adaptarse a la ley.

No obstante, es criterio de la Dirección General y del Departamento de RSE de la empresa el de realizar la verificación de la Memoria en el 2021, un año antes de lo exigido.¹

¹ Los indicadores GRI utilizados en el punto 1.1. "Acerca de esta Memoria" van del Indicador GRI 102-48 al 102-56



1.2. Carta de nuestro Consejero-Director General (CEO)

UN MUNDO MEJOR ES POSIBLE

No solo es posible, es imprescindible... Por fortuna la humanidad claramente se encamina hacia ese objetivo al que no podemos renunciar... más allá de las gigantescas dificultades con las que se enfrenta la humanidad cada día, más allá de la angustia y desesperanza que tantas veces nos genera el larguísimo camino que aun debemos caminar...

Los seres humanos solemos interpretar nuestro entorno en base a un "aquí, ahora" ... ese punto de vista limitado nos lleva a esa desesperanza y en algunos lugares o momentos a considerar que retrocedemos. Pero interpretando la evolución de la humanidad como conjunto y observando su evolución comparativa por decenios no existe duda de que los pasos avanzados son muchos mas que aquellos en los que hemos retrocedido.

TODOS, somos responsables. Pequeñas acciones de millones de personas son la parte fundamental del cambio. La humanidad somos la suma de todos... tu acción, la mía, la de nuestro vecino, la del político que toma la decisión, la suma de todas las acciones forma el camino hacia el futuro.

Cada ser según nuestras posibilidades, cada uno en su puesto... importante el trabajador de base que entiende la necesidad de ahorrar recursos (ya no para la empresa, sino para este mundo que debe ser sostenible), importante el empresario que comprende que el liderazgo (político, social, empresarial, periodístico...) sea ejercido con talento, conocimiento y ética. Todos debemos trabajar por construir un mundo mejor, cada uno según nuestra responsabilidad y posibilidad; el líder solo merece la confianza de quienes dirige si en sus decisiones existe ética y búsqueda de justicia.

Demasiadas veces el "modelo" que se nos muestra en la sociedad es la del político, empresario o ser humano que jamás debía haber merecido llegar; es la de individuos que han priorizado su interés particular por encima del colectivo.

Considero necesario que como seres humanos entendamos la necesidad de INSPIRAR y dar ejemplo de acciones que pueden ser seguidas por otros. Tal vez en un concepto erróneo de "ética" muchos hemos podido considerar que ciertas acciones deben realizarse, pero no mostrarse ... sin considerar que con ello estamos renunciando a mostrar un camino, renunciando a inspirar, renunciando a abrir camino con el ejemplo.

Las empresas somos motores de la economía, debemos por ello ser también motores del cambio.

Como personas tenemos la responsabilidad de enseñar, de buscar inspirar, de señalar caminos posibles a otras empresas o personas que comparten nuestro camino.

Si quieres cambiar el mundo... tus acciones, sumada a la de millones de otros seres humanos, serán las que hagan que poco a poco, podamos conseguir llegar a ese objetivo.

¿Te unes al objetivo?

Nuestro compromiso un año más es mostrar nuestro trabajo a través de esta Memoria de Sostenibilidad y nuestro compromiso firmado en el 2016 con el Pacto Mundial y la OMT del que somos socios desde año 2014 y 2012 respectivamente. Renovamos nuestro compromiso y apoyo al Pacto Mundial, a sus 10 principios y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también renovamos nuestro compromiso con el Código Ético de Turismo de la Organización Mundial del Turismo, observando y promoviendo sus principios y animamos a todos a leer nuestra Memoria para dar a conocer nuestra organización, nuestro equipo, todo lo que hacemos y representamos.



Luis Garcia Codron

CEO Europa Mundo Vacaciones

1.3. Perfil de la empresa.



1.3.1. Datos destacados 2018

DATOS DESTACADOS 2018

Europamundo

1 CLIENTES

142,092 PASAJEROS AL
AÑO DE 81 PAÍSES

Operadores de 45 países

DESTINOS: 44 PAÍSES
Y 5 CONTINENTES



2 EQUIPO HUMANO

380 PERSONAS

62% empleo fijo

52% de
mujeres



64% MUJERES
EN
MANDOS
INTERMEDIOS

35 NACIONALIDADES



199 personas en oficina
79% EMPLEO FIJO

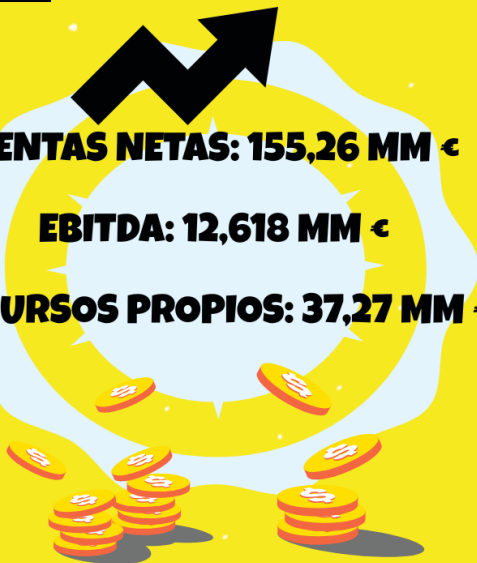


3 ECONOMÍA

VENTAS NETAS: 155,26 MM €

EBITDA: 12,618 MM €

RECURSOS PROPIOS: 37,27 MM €



4 GRUPO JTB



NEWS
Desde junio
de 2018
Europamundo
forma parte
de JTB al
100%

+ 100 AÑOS

39 PAÍSES

150 EMPRESAS

900 OFICINAS

29.153 EMPLEADOS





5 **PROVEEDORES**



TOTAL PROVEEDORES:
1.904

EMPRESAS DE VISITAS Y FERRIS: 155



OTROS (OPCIONALES, GUÍAS LOCALES, AÉREOS): 305

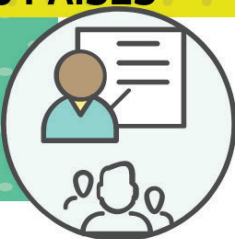
5 **FUNDACIÓN Y SOSTENIBILIDAD**

Fundación



2018
14.496 BENEFICIARIOS
20 PROYECTOS
15 PAÍSES

2011-2018
124 PROYECTOS
202.345 BENEFICIARIOS
27 PAÍSES



Sostenibilidad

BOMBILLAS LED



100% Electricidad Verde

EMISIONES DE CO2:
3.937 tCO2 eq

Compensación

15.000 árboles plantados

RECICLADO:
8.810 Kg papel
125 TONERS
CONTENEDOR AMARILLO 26.099 litros





1.3.2. Contenidos Generales

La denominación comercial, de marca, de Europa Mundo Vacaciones S.L. es Europamundo.

Nuestra empresa está especializada en circuitos. Comercializa sus productos en 45 países de América Latina, EE. UU., Asia, África, Europa, Oriente Próximo y Oceanía, con 209 distribuidores y un total de 14.000 agencias de viajes minoristas registrados, siendo en España de 507 clientes con 2.500 agencias de viajes registradas.

Somos la principal operadora europea de circuitos en el Mercado de América Latina con más de 700 circuitos: más de 450 en Europa, 120 en Oriente Medio, Asia, África y Oceanía, 70 por la Península Ibérica y Marruecos, y más de 60 en América del Norte (EE.UU., Canadá y México). Cuenta con un total de 44 países de destinos: 3 en Norte América, 22 en Europa, 4 en África, 2 en Oriente Medio, 12 en Asia y 1 en Oceanía y 300 circuitos de English Market

En la temporada del 2018 han viajado 142.092 pasajeros en todos los circuitos de Europamundo.

Salidas garantizadas todo el año y con la característica principal de flexibilidad que le da: Paradas en Ruta, Circuitos Rotativos y Sectores a Medida.

El domicilio social de Europamundo está en García de Paredes, 55 28010 de Madrid (España).

En junio del 2018 terminó su proceso de integración en el Grupo JTB Corporation siendo Europa Mundo Vacaciones 100% Travel Plaza Europe la filial europea del Grupo JTB Corporation.

Europa Mundo tiene 199 personas en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú, Japón y en las principales ciudades de Europa y 281 guías, siendo la media anual de la plantilla de 380 personas, con un incremento anual de personal en los últimos 5 años de 10%, con una antigüedad media de 6,8 años, con media de edad de 39,42 años y 62% de empleos fijos en la empresa y del 79% en el personal de oficina.

Cabe destacar la política de integración laboral de las mujeres siendo su distribución jerárquica en el organigrama de empresa con un 64% de mandos medios y un 52% de empleadas en la empresa.

Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 35 nacionalidades entre sus profesionales de los 5 continentes, entre sus rangos de edades, de 20 a 70 años, de creencias religiosas, de procedencia étnica, de orientación sexual y discapacidad.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 18 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Cuba, República Dominicana, Francia, España, Rumania, Bulgaria, India, Rusia y Japón, y entre los guías y desplazados 30 nacionalidades, como España, Portugal, Francia, Italia, Suecia, Reino Unido, Grecia, Serbia, Croacia, Bulgaria, Albania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela, EE.UU., Marruecos, Sudáfrica, Irán, Japón, India, Guinea y Siria, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

El número total de operaciones, circuitos, ha sido de 53.394 correspondiente a las series: Clásica, Turista, USA y Canadá, Oriente Medio, Costa Rica, Combinados, Más Incluido y English Market.

Las **ventas netas** han sido de 155.260.489,71 € con un incremento medio de los últimos 10 años del 12,89%.

El **EBITDA** es de 12.617.938,70 €, y sus **Fondos Propios** de 37.268.646,51 €.



Europa Mundo Vacaciones ha tenido un total de 480 empleados y empleadas a lo largo del 2018, siendo 281, 59%, de ellos guías y 199, 41%, empleados y empleadas de oficina, de media a lo largo del año ha habido 380 personas.

El nº total de personas fijas en EMV es de 235, el 62% sobre la media del año, siendo de 147 entre las mujeres y 88 entre los hombres, lo que representa respectivamente un 63% y 37%.



El nº total de personal eventual es de 245, siendo de 129 entre las mujeres y 116 entre los hombres, lo que representa respectivamente un 53% y un 47%.

El nº de personas fijas en la oficina es de 158, con un porcentaje de mujeres del 69% y eventuales, con un porcentaje de mujeres del 66%.

La jornada laboral en oficina es a tiempo completo en el 97% de los casos, y el tiempo medio del contrato laboral eventual entre los empleados guías es 105 días.

TIPO EMPLEADO	TIPO CONTRATO	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	EDAD MEDIA MUJER	EDAD MEDIA HOMBRE	ANTIGÜEDAD
GUIAS		281	140	141	41	42	5,5
	FIJOS	77	38	39			
	EVENTUALES	204	102	102			
OFICINA		199	136	63	38	39	6
	FIJOS	158	109	49			
	EVENTUALES	41	27	14			
TOTALES		480	276	204	39,8	40,5	5,7

Nuestra cadena de suministros cuenta con un total de 1.904 empresas proveedoras con la siguiente distribución:

- Hoteles: 1.170
- Restaurantes: 146
- Compañías de buses y traslados: 117
- Empresas para visitas y ferris: 155
- Otros (opcionales, guías locales, aéreas): 305

Por localización geográfica:

- Europa: 86,25%
- África: 1,79%
- Asia: 8,13%
- América: 3,83%

No se han producido cambios significativos de tamaño, estructura, o de la cadena de suministro de la organización, incluidos los cambios en las operaciones o en su ubicación. **Sí ha habido** cambios en la estructura del capital social siendo a 31 de diciembre del 2018 Europa Mundo Vacaciones 100% del Grupo JTB.

Los cambios que se producen anualmente son operativos y debidos al desarrollo del negocio.

Europa Mundo aplica el principio de preocupación en el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios y no afectan al medio ambiente según el Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones.

Europa Mundo es miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo, y en el 2016, firmó su Código Ético Mundial para el Turismo:

<http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Fruto de la labor en este campo, Europa Mundo en el 2018 apoyo y organizó la firma de 3 de sus Operadores y Operadoras del Código Ético ante el Secretario General de la OMT, Zurab Pololikashvili en Fitur 2018.



Europa Mundo es socio del Pacto Mundial Red Española, firmando en el 2016 su adhesión y cumplimiento de sus 10 Principios:

<http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

Acto institucional

#turismosostenible



• Firma compromiso Código Ético de Turismo

Taleb Rifai
Secretario General
Organización Mundial del Turismo (OMT)



• Firma compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas

Isabel Garro
Directora General
Pacto Mundial España



Desde el 2015 Europa Mundo es socio de World Travel & Tourism Council:

<https://sp.wttc.org/about/>

Europa Mundo junto al programa de Ética y Responsabilidad Social de la Organización Mundial del Turismo y Minube está realizando un trabajo conjunto "Empresas responsables para un turismo sostenible" para dar a conocer las buenas prácticas de varias empresas relacionadas con el Turismo a través de unos videos que se han realizado en Fitur del 2018 y que están colgado en la plataforma que la OMT está realizando sobre los ODS.

https://www.youtube.com/watch?v=6bX6iah_4Ec

Además, se dan difusión a través:

- Un video entrevista cada mes en la web de Minube School <http://minubeschool.com/>
- En la sección de Ética y Responsabilidad Social de la OMT <http://www2.unwto.org/>

Algunas de las empresas participantes son Operadores de Europa Mundo como: Cielos Abiertos (Colombia), Destinos R.I. (Costa Rica), Tradewings Tours & Travel Corp. (Filipinas), Suplitur (República Dominicana), Schultz Operadora (Brasil) y Contactos Panamá (Panamá).²



Exposición itinerante "detrás de la mirada" de Acción contra el Hambre



Exposición itinerante "detrás de la mirada" de Acción contra el Hambre

² Los indicadores GRI utilizados en el punto 1.3.2.- "Contenidos Generales" van del indicador GRI 102-1 al 102-13



BAV DASH - DASHKY TER
CAPACIDAD DIVERSA (ES)



FONDO VERDE - CENTRO
(MEXICO)



FUNDACION OXRIA - P
CON JOVENES CON C
DIVERSA (ESPAÑA)



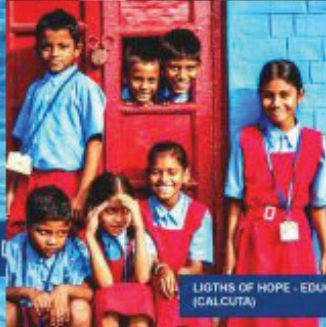
FUNDAC
CLINICA



FUNDACION PEQUENO



JARDIN SALAS CUTA GOTA DE LEC
(MEXICO)



LIGHTS OF HOPE - EDUC
(CALCUTA)



PASOS COOP
DISPENSARIO
(NICARAGUA)



ACORR - REFUGIADOS
JORDANIA



ASOCIACION MEXICANA CONTRA LA
VIOLENCIA DE GENERO (ESPAÑA)



INTERNAT POUR LA PROMOTION
DE L'ETUDE DES FILLES
FINANCIERMENT: Europamundo
ASSOCIATION QUANDRE "WAGI SALT STRUCTURE" (NICARAGUA)



FUNDACION RANDEVAL - PERSONAS
MAYORES DE 60 ANOS DESEMPLEADOS



EUROPAMUNDO
NUESTROS PROBLEMAS HEMOS
PROYECTO NUTRICIONAL (P)



VIAJES TURISMO - RE
ANIMALES (SELVA AB)

2. Nuestro Compromiso

2. Nuestro compromiso.

Europa Mundo ha establecido que los pasos más importantes para definir el contenido del informe son aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización o que han influido de forma sustancial en los grupos de interés, así definimos las prioridades en el análisis de materialidad para asegurar la estrategia sostenible de la empresa.

El resultado de revisar las prioridades es una matriz con 10 asuntos relevantes que se desarrollan a lo largo de esta Memoria de Sostenibilidad.

El listado de temas materiales que Europa Mundo ha priorizado para su inclusión en esta memoria son:

1. Satisfacción de los clientes.
2. Desarrollo del capital humano.
3. Relación responsable con proveedores.
4. Comunidades locales e impacto socioeconómico.
5. Política de Diversidad e Igualdad.
6. Seguridad y salud en el trabajo.
7. Salario emocional
8. Emisiones de CO2 y su compensación
9. Eficiencia energética³
10. Gestión de residuos³

Los temas materiales de esta Memoria llevan una introducción a través del enfoque de gestión con unos requerimientos generales como son:

- La explicación del tema material y su cobertura. GRI 103-1
- Sus componentes como: Políticas, compromisos, objetivos y metas, responsabilidades, recursos y acciones específicas como procesos, proyectos, iniciativas. GRI 103-2
- Evaluación. GRI 103-3



2.1. Sostenibilidad en Europamundo

a) Estrategia

No existe una declaración específica de nuestro Consejero-Director General, el máximo ejecutivo de la empresa en cuanto a la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.

La visión y estrategia generales a corto, medio y largo plazo relativas a la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos que la organización provoque o contribuya a provocar, así como los que guarden una relación directa con sus actividades, productos o servicios como consecuencia de las relaciones con terceros (como proveedores y personas u organizaciones de las comunidades locales) se realizan a través de las responsabilidades a nivel ejecutivo según el indicador GRI 102-20, pie de página nº5

No existe una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades, de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y los retos y oportunidades relacionados con estos, incluyendo los efectos en los grupos de interés y sus derechos, definidos en las legislaciones nacionales y en los estándares relevantes reconocidos a nivel internacional.

En el sector turístico y en especial en este mercado de Tour Operadores y Agencias de Viajes Mayoristas existen unos riesgos e impactos importantes como son: Catástrofes climáticas, Devaluaciones de las Divisas de los países de nuestros clientes, Cambios en los Gobiernos y Terrorismo, fundamentalmente en zonas como Europa donde se desarrollan principalmente nuestros circuitos.

Todos estos impactos y riesgos se van evaluando y valorando caso a caso, y momento a momento entre los diferentes grupos decisorios de la empresa.⁴

b) Gobernanza

La estructura de Gobernanza de Europa Mundo está en su máximo órgano el Consejo de Administración o "Board of Director Meeting", formado por 3 de los principales ejecutivos de Europa Mundo, más otro ejecutivo incorporado al Consejo con voz, pero sin voto, y por el máximo representantes de Travel Plaza Europe la propietaria en el 100% de Europa Mundo Vacaciones a 30 de junio de 2018 y un alto ejecutivo de Kuoni Travel Investment empresas 100% del Grupo JTB Corporation

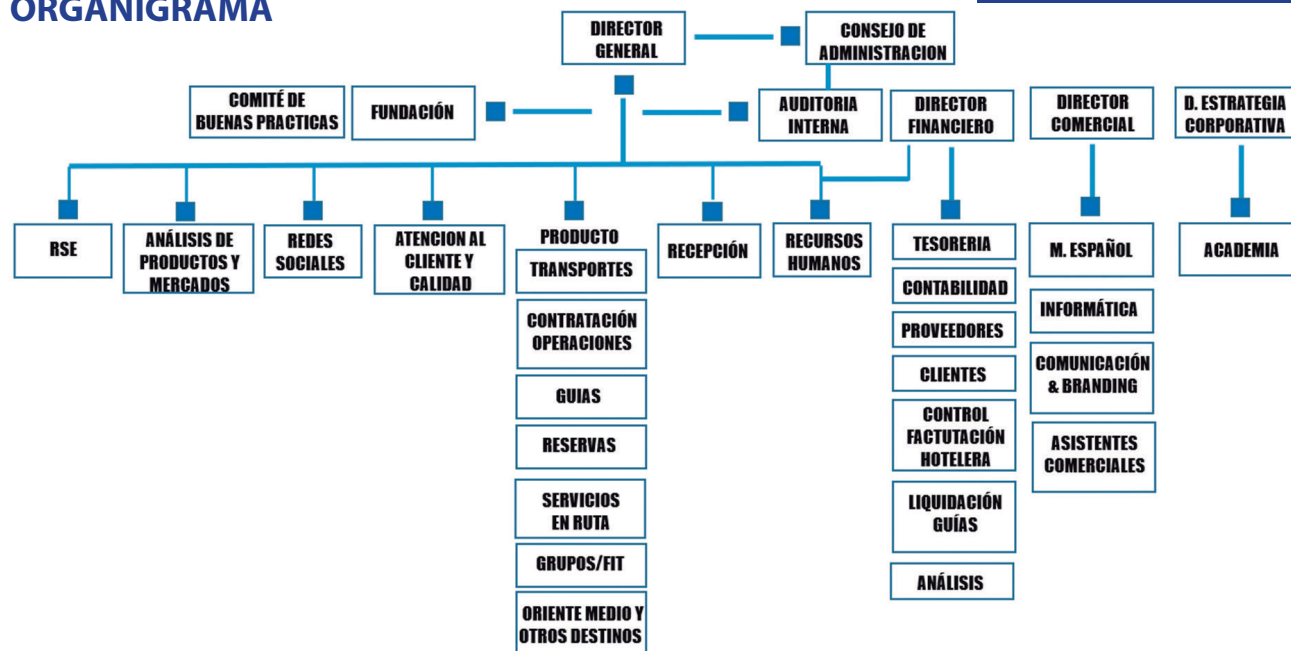
Existe otro órgano específico que no se reúne periódicamente, sino cuando lo requieren las incidencias que se producen a lo largo del ejercicio económico de la empresa como es el Comité de Emergencias.

El Comité de Emergencias es un consejo formado por los máximos ejecutivos de la empresa, los departamentos operativos y de comunicación para analizar, tomar decisiones y ejecutarlas cuando se producen situaciones extraordinarias que afectan a las normales actividades de la empresa como son catástrofes humanitarias y naturales, y terrorismo. El proceso de delegación de autoridad sigue el esquema jerárquico del organigrama de la empresa.

³ Los indicadores utilizados GRI en el punto "Nuestro compromiso" sobre temas materiales son del GRI 102-46 al 102-47

⁴ Los indicadores GRI utilizados en el punto 2.1.a) "Estrategia" son los indicadores GRI 102-14 y 102-15

ORGANIGRAMA



Europa Mundo cuenta con una estructura de directivos, mandos medios, directores, jefes y responsables de departamento, adjuntos a departamento y jefes de área, apoderados para implementar las directrices básicas de gestión de las actividades de la organización.

https://www.europamundo.com/info_organigrama.aspx

La responsabilidad a nivel ejecutivo de los temas económicos recae en la Dirección Financiera de Europa Mundo bajo la supervisión y control de la Dirección General y el Consejo de Administración.

La responsabilidad a nivel ejecutivo de los temas ambientales recae en el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial, y Comité de Buenas Prácticas con el apoyo de la Comisión de Valoración de la Fundación bajo la supervisión y control de la Dirección General y Presidencia de la Fundación Europamundo.

La responsabilidad a nivel ejecutivo de los temas sociales recae en RR.HH., con el apoyo y mediación del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial bajo la supervisión y control de la Dirección General.⁵

Los procesos de consulta sobre temas económicos, ambientales o sociales entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno de la empresa se realizan entre los máximos representantes, o órganos decisorios de cada una de las empresas y Europa Mundo, siguiendo el criterio del indicador GRI 102-20, pie de página nº 5

La composición del máximo órgano de gobierno de Europa Mundo, el Consejo de Administración está formado por tres de los máximos ejecutivos de Europa Mundo y dos de los máximos ejecutivos de Travel Plaza Europe y Kuoni Travel Investment.

No existen otros comités de dirección en la empresa.

El presidente del Consejo de Administración es Berend Lund Christian Director de Planificación Corporativa en Europa Mundo y Responsable de la integración de Europa Mundo en el Grupo JTB y cuya función principal por parte de JTB es asegurar que la operativa de Europa Mundo sigue los criterios, y políticas del Grupo JTB.

El actual presidente ejerce un elevado compromiso profesional, liderazgo, involucración en el trabajo que dan constancia de su capacidad e idoneidad para el puesto.

Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno de Europa Mundo, su Consejo de Administración se basan en los conocimientos, experiencia, funciones y cargos, de los máximos ejecutivos de EMV, Travel Plaza Europe y Kuoni Travel Investment empresas 100% del Grupo JTB Corporation..

El máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración de Europa Mundo se reúne trimestralmente y se reunirá en caso de que se considere exista una situación de conflictos entre los intereses societarios y particulares de cada uno de sus miembros, e incluso si surgieran con algunos de los Grupos de Interés.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
NOMBRE	CARGO EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CARGO EN LA EMPRESA	CONDICIÓN	FECHA NOMBRAMIENTO
BEREND LUND CHRISTIAN	PRESIDENTE	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN CORPORATIVA	EJECUTIVO	01.07.14
GABRIEL SANCHEZ DE LAMADRID	SECRETARIO CONSEJERO	DIRECTOR FINANCIERO	EJECUTIVO	01.07.14
LUIS GARCIA CODRON	CONSEJERO	CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL	EJECUTIVO	01.07.14
EIJIRO YAMAKITA	CONSEJERO	PRESIDENTE DE TRAVEL PLAZA EUROPE	EJECUTIVO	21.03.17
SHINJI KAMIO	CONSEJERO	DIRECTOR KUONI TRAVEL INVESTMENTS	EJECUTIVO	25.06.18

⁵ El indicador GRI utilizado en el punto 2.1.b) "Gobernanza" es el indicador GRI 102-20

La misión de Europa Mundo es crear experiencias en nuestros clientes, en sus viajes, que permitan conocer diferentes culturas a través de circuitos flexibles, con la mejor relación calidad precio.

Esta misión mejora con una visión de seguir siendo empresa líder e innovadora en el sector turístico, orientada al cliente, apostando por la tecnología, creatividad, seguridad, y sobre todo, por un turismo responsable y sostenible.

Los integrantes de la organización, todo el personal de EMV tiene conocimiento del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales, así como en la estructura detallada en indicador GRI 102-20, pie de página nº5

Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales se realiza trimestralmente a través de su Consejo de Administración, formado por los máximos ejecutivos de Europa Mundo y los máximos ejecutivos de Travel Plaza Europe, empresa que ha absorbido a Europa Mundo, siendo 100% JTB Corporate desde junio del 2018, y Kuoni Travel Investment

El Consejo de Administración formula y aprueba las cuentas anuales auditadas por la empresa auditora Deloitte que tiene un contrato de 4 años, hasta 2019 con Europa Mundo.

El Consejo de Administración se reúne cuatro veces al año y en estas reuniones se hace un balance de la evolución de la sociedad y se comentan los aspectos relevantes de la misma.

La empresa al formar parte de un grupo empresarial (JTB Corp) está sometida a ciertos controles (Auditoría Interna y propia Auditoría del Grupo cada 3 o 4 años) en la que se repasan y verifican los procesos de negocio, identificando los riesgos y la manera de controlarlos, además existen unos controles internos denominados "Sharepoint", por los que cada mes hay que subir a una intranet (con claves de acceso) una serie de documentación para cumplimiento de control interno marcados por Auditoría Interna en Zurich de Kuoni Travel Investment empresa que realiza los servicios centrales en Europa del Grupo JTB.

Los diversos grupos de interés como personal, empresas proveedoras y clientela colaboran a la hora de desarrollar la gestión diaria.

El Consejo de Administración desde el momento de la aprobación del presupuesto económico realiza controles periódicos de su cumplimiento y evalúa su gestión.

Siguiendo las indicaciones del indicador GRI 102-20 pie de página nº5 los diferentes órganos de gobiernos en temas económicos, ambientales y sociales no realizan evaluaciones formales y periódicas, ni el análisis de sus impactos, riesgos y oportunidades. Dicho análisis se realiza por los diferentes órganos de gobierno específicamente en cada caso, en cada situación que origine dichos impactos o riesgos para la empresa.

La evaluación y aprobación formal del Informe de Sostenibilidad

recae en la Dirección General previo visto bueno del Consejo de Administración de Europa Mundo, y el consenso de los Departamentos de la compañía, aunque no existe una declaración formal y específica de nuestra Dirección General en el 2018.

El diseño, y la implementación técnica siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI) y el reporter GRI Standards opción exhaustiva, corresponden al Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Europa Mundo.

El proceso para comunicar información al máximo órgano de gobierno de Europa Mundo, su Consejo de Administración, se realiza a través del Departamento de Auditoría Interna de la empresa, Auditoría Interna del Grupo, y de los departamentos implicados en cada caso, independientemente del grado de análisis que se realice, y del nivel de "preocupación".

No existe información disponible sobre la naturaleza, y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno. Se trata de información confidencial, información de carácter sensible que se recoge en el acta del Consejo de Administración.

No existe información disponible en cuanto a las políticas de remuneración del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos de la empresa en cuanto a sueldo fijo y sueldo variable, bonificaciones, indemnización por despido, beneficios por jubilación. Es información de carácter sensible que se recoge en el acta del Consejo de Administración.

Por el momento Europa Mundo no tiene una política de beneficios por jubilación para todos los empleados y empleadas de Europa Mundo.

Las bandas salariales de nuestro capital humano se basan en la experiencia, grado de responsabilidad y antigüedad dentro de la empresa. Se tiene como política que la remuneración salarial para el personal con más de 3 años de antigüedad, esté entre el 9% y el 14% por encima de la media de lo que marcan las categorías del convenio colectivo de agencia de viajes.

La determinación de la política retributiva y salarial es estrictamente interna. No participan agentes externos, como consultores especializados. Es una atribución de la Dirección General con el apoyo técnico del Departamento de Recursos Humanos.

La media de la compensación total anual de todo el personal de Europa Mundo, sin tener en cuenta a los mejor pagados, los altos ejecutivos de la empresa, es de 26.500 €

El ratio medio del incremento anual de todo el personal de Europa Mundo, sin tener en cuenta a los ejecutivos de la empresa, ha sido del 4,68%.⁶

c) Afiliación a asociaciones

Europa Mundo Vacaciones es miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo desde el año 2012, al igual que de su programa internacional ST-EP, programa para la erradicación de la pobreza a través de Proyectos de Turismo Sostenible.

Participa como socio Signatario del Pacto Mundial (Global Compact) Red Española desde el 2014, y es socio de la World Travel & Tourism Council desde el 2015.

6 Los indicadores GRI utilizados en el punto 2.1.b) "Gobernanza" van desde el indicador 102-18 al 102-39

Desde el 2016 somos miembros de la Asociación Europea de Turismo (ETOA).

<https://www.etoa.org/>

Desde el 2016 está o ha firmado:

- El Registro de Transparencia de la Comunidad Europea.
- Ha firmado en el 2016 el Charter de la Diversidad.
- Ha firmado el Pacto de Estado por la Infancia del Comité Español de Unicef
- Ha firmado el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.
- Firma de Adhesión al Pacto Mundial.
- Firma Declaración de Buenos Aires del WTTC sobre el comercio ilegal de vida silvestre en el 2018
- Adhesión a la iniciativa de Gestión de Valores de Randstad en el 2018.⁷

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 persigue.

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.

d) Contribución de Europa Mundo a los ODS y principios del Pacto Mundial.

LOS DIEZ PRINCIPIOS de la Red Española del Pacto Mundial



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



El valor de compartir principios

⁷ Los indicadores GRI utilizados en el punto 2.1.c) "Afiliación a asociaciones" es el GRI 102-13

Principios del Pacto Mundial.

En 1999 en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan anunció un instrumento, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact) como factor de impulso al Desarrollo Sostenible buscando la colaboración del sector empresarial. Fue la mayor iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial con 13.000 entidades firmantes de más de 170 países.

El fin del Pacto Mundial es transformar el mercado global, potenciando el sector privado sobre la base de 10 principios relacionados con los Derechos Humanos, el Trabajo, el Medio Ambiente y la Corrupción.

Como firmante del Pacto Mundial, EMV trabaja con los diez principios como pilares, para así acometer los desafíos del Desarrollo Sostenible.

El Pacto Mundial nos muestra la correlación entre los diez principios que gestionan los riesgos y los 17 ODS para contribuir al desarrollo sostenible y encontrar oportunidades de negocio.

Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Pacto Mundial de la ONU nos pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Europa Mundo a través de su Memoria de Sostenibilidad describe cada uno de los principios, su cumplimiento, el compromiso de su seguimiento y la mejora continua en busca de la excelencia de nuestra empresa fundamentalmente a través de su Código Ético, su Manual de Buenas Prácticas, el Código de Conducta de JTB y del Código Ético de la Organización Mundial del Turismo.

PRINCIPIO 1



ACNUR - Jordania

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos universalmente”.

Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos, a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y a la Declaración de los Derechos del Niño de Unicef y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Todos los empleados y empleadas de EMV, y grupos de interés deben cumplir las leyes vigentes en los países donde se desarrolle su actividad, con un comportamiento ético en sus actuaciones.

EMV declara dentro de su primer criterio de actuación “a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos”, del Código Ético, que asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos.

<https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/CODIGO%20ETICO%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>

PRINCIPIO 2



ACNUR - Jordania

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Europa Mundo sigue los criterios de su Código Ético, el Código de Conducta de su Grupo, JTB, y del Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, del que es miembro afiliado desde el año 2012, para evitar ser cómplices y la vulneración de los Derechos Humanos.

Europa Mundo firmó en 2017 el Pacto de Estado por la Infancia de Unicef, un acuerdo que garantiza las políticas de infancia necesarias para que los niños y niñas tengan todos los derechos que merecen para desarrollar todo su potencial dentro de nuestra sociedad.

Además, EMV se comprometió y adhirió a los principios consagrados en UNICEF, contenidos especialmente en la Convención de los Derechos de los Niños, en el Protocolo Facultativo contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad.

PRINCIPIO 3



Mujeres Woaranis – Selva Amazónica Ecuador

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

Europa Mundo no impide la libertad de afiliación y así como el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Aunque por el momento nuestra empresa no tiene ningún órgano de representación sindical ni Comité de Empresa, aunque sí está regulada por el Convenio Colectivo Resolución de 3 de noviembre de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo laboral de ámbito estatal para el sector de agencias de viajes (2016-2018).

<https://www.boe.es/boe/dias/2016/11/21/pdfs/BOE-A-2016-10952.pdf>

Tiene un órgano independiente, consultivo, permanente de observación, asesoramiento y recogida de información que vela por el cumplimiento y la no infracción del Manual de Buenas Prácticas y Código Ético, que es el Comité de Buenas Prácticas.

Desde el año 2017 existe otro órgano, Protocolo de Mediación de Conflictos y Acoso Laboral.

https://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

PRINCIPIO 4



Lights of Hope - Calcuta

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado o realizado bajo coacción”.

Nuestro Código Ético recoge, en su punto b) Respeto a las Personas:

Los derechos de las personas son inviolables por lo que EMV rechaza cualquier acción contraria a los derechos de las personas como acoso físico, psicológico o moral, abuso de autoridad, intimidación y ofensa.

También establece que todo el personal de EMV tiene como obligación el trato justo y respetuoso con todos sus compañeros, subordinados y superiores.

En su Manual de Buenas Prácticas, EMV recoge en el punto b) Principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, rechazar cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, abuso de autoridad en el trabajo y cualquier otra conducta que genere un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de los trabajadores.

Las relaciones de los grupos de interés y especialmente de empleados y empleadas de EMV, y las empresas colaboradoras estarán basadas en la profesionalidad, el respeto y colaboración mutua.

PRINCIPIO 5



Gota de Leche - Medellín

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

El Código Ético de Europa Mundo en su punto l) Explotación de menores, establece que EMV y sus grupos de interés deberán velar por la eliminación inmediata de actividades ilícitas y/o actividades que puedan poner en peligro la seguridad, la salud y la moral de los niños según el artículo núm. 3 del Convenio núm. 182 de la OIT.

El trabajo peligroso pone en peligro el desarrollo físico, mental o moral del niño, sea por su naturaleza o por las condiciones en las que se efectúa.

Dada la inquietud que existe por la práctica continuada del turismo sexual y debido a que los niños son especialmente vulnerables a la misma, EMV se compromete con esta causa y está adherida a los principios consagrados en UNICEF, contenidos especialmente en la Convención de los Derechos de los Niños, en el Protocolo Facultativo contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad.

También recogido en el artículo nº1, punto 3 del Código Ético de la Organización Mundial del Turismo: La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños.

PRINCIPIO 6



Campamentos Solidarios - Mali

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

Europa Mundo es tajante en su Código Ético en sus puntos:

b) Respeto a las personas

Los derechos de las personas son inviolables por lo que EMV rechaza cualquier acción contraria a los derechos de las personas como acoso físico, psicológico o moral, abuso de autoridad, intimidación y ofensa.

c) Igualdad de oportunidades y desarrollo profesional

EMV buscará el desarrollo profesional de todo su personal y la igualdad de oportunidades sin diferenciación de sexo, etnia, credo y orientación sexual.

En su Manual de Buenas Prácticas en su punto b) Principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

EMV garantizará la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social así como la igualdad de oportunidades entre el personal.

PRINCIPIO 7



Pasos Cooperación - Alto Medio Atlas

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.”

A lo largo de los 3 últimos años Europa Mundo realiza a través de su colaborador Ecodes, un informe de emisiones de Gases de Efecto Invernadero y su compensación a través de un proyecto en Limay (Nicaragua), plantando alrededor de 15.000 árboles anuales.

Europa Mundo quiere contribuir favoreciendo la sostenibilidad del medio ambiente por lo que desde 2016 Europa Mundo consume energía y además realizó su primera auditoría energética con la idea de adoptar una serie de medidas encaminadas a la reducción de consumos energéticos, así como el diagnóstico de las instalaciones de la oficina de Madrid.

Reducciones energéticas con la incorporación de todo el alumbrado con bombillas led que reducen el consumo un 70%.

PRINCIPIO 8



Solidaridad Médica - Selva amazónica boliviana

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.”

La capacidad para sostener el desarrollo económico, social y medioambiental de nuestro planeta es un principio fundamental a través de la Sostenibilidad en Europa Mundo y está inculcado en nuestra empresa desde la Alta Dirección hasta todos los profesionales que participan en el trabajo diario de la empresa.

Responsabilidad Ambiental en Europa Mundo se está desarrollando a través de:

- Sistema de Gestión de Residuos. Reciclado de papel, plásticos, toner, pilas, aparatos eléctricos y electrónicos, móviles.
- Cálculo y compensación de las emisiones de CO2. Plantando alrededor de 15.000 árboles anuales.
- Electricidad de energías verde en la oficina de Madrid y en almacén, y bombillas led.
- Auditoría energética. Con mejoras en los sistemas para reducir el consumo de electricidad y mejorar la eficiencia energética.
- Los autobuses más eficientes en emisiones de CO2 del mercado en la C.E., los Euro VI.
- Sensibilización entre los profesionales de Europa Mundo y colaboradores

PRINCIPIO 9



Solidaridad Médica – Selva amazónica boliviana

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”

En Europa Mundo tratamos de reducir el impacto sobre el medio ambiente tratando de ser más sostenibles y en nuestro negocio tratan de utilizar sistemas, o tecnología que reduzcan el consumo de energía fósil y sea sustituida por una energía menos contaminante.

Se utilizan en sus circuitos los buses más eficientes en cuanto a emisiones de CO2, los Euro V, (10%) y Euro VI (90%).

Nuestro sistema on-line es de los más novedosos y avanzados del mercado y del sector turístico, El desarrollo del sistema on-line ha hecho que la digitalización sea una constante en la empresa y con ello la eliminación de buena parte de la impresión en papel.

PRINCIPIO 10

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

Europa Mundo en su Código Ético expone claramente Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos, en su primer punto de los criterios de actuación.

Europa Mundo Vacaciones asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente tanto nacional como internacional, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos.

Y el departamento de Auditoría Interna vela por el cumplimiento y la lucha contra la corrupción y otras conductas ilícitas.

COMPROMISO GENERAL

Desde Europa Mundo estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible y con las oportunidades y desafíos que los ODS presentan, y en los que participamos de una forma directa y activa en muchos de ellos. A su vez, y a través de la campaña #COMPANIES4SDGs, en la que Europa Mundo está inscrito, intentamos acercarnos los ODS y empleados y empleadas también.

En nuestra consecución del desarrollo sostenible, buscamos cumplir con todas las leyes, reglamentos y estándares internacionales sobre Responsabilidad Social. Esto implica la incorporación de las preocupaciones y expectativas de nuestra empresa y grupos de interés relacionadas con derechos humanos, sociedad y medio ambiente en los procesos de toma de decisiones de nuestras organizaciones para, de manera proactiva, identificar, mitigar y en su caso, compensar los impactos negativos potenciales a lo largo de la cadena de valor.



ODS ALINEADOS CON EL NÚCLEO DE NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN



BUENAS PRÁCTICAS Y COMPROMISOS EN ODS DE LA ORGANIZACIÓN

ODS 1. Fin de la pobreza



Mujeres Waoranis – ANWAE

Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

A través de la Fundación Europamundo trabajamos con 50 Entidades sin Ánimo de Lucro (ONGs), en 30 países, y colaboramos en varios programas de Organismos Internacionales, con el compromiso de la eliminación de la pobreza y la exclusión social. La Fundación Europamundo es socia desde el 2012 del Programa ST-EP de la Organización Mundial del Turismo (OMT), que trata de combatir la pobreza a través de proyectos de turismo sostenible.

<http://step.unwto.org/es/content/la-iniciativa-st-ep-0>

Desde 2011 a 2018 se han ejecutado 124 proyectos. Un total de 7 proyectos de los 20 ejecutados en 2018, contribuyen directamente al ODS 1 Fin de la pobreza. Queremos reducir la pobreza de al menos un 20% de los beneficiarios/as directos (y sus familias) cada año. De un total de 15.486 personas de los 20 proyectos, 3.515 personas han sido beneficiarias directas en iniciativas que trabajan por el fin de la pobreza, y que han sido llevadas a cabo en Nepal, India, Bolivia, Honduras y Ecuador.

Resaltamos la colaboración con la Asociación de Mujeres Waorani de la Amazonia Ecuatoriana-AMWAE, en el proyecto "tejiendo artesanías, construyendo sueños". De esta forma se apoya a 300 mujeres artesanas, a la vez que promueve la conservación y el arraigo de su identidad y cultural, y mejora las condiciones laborales de la actividad artesanal.

ODS 2. Hambre cero



Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible Europa Mundo trabaja activamente a través de su Fundación con ONGs que combaten la malnutrición y la falta de alimentos.

Marcamos el compromiso de tratar de mejorar la nutrición de al menos 100 niños y niñas, y de dar un tratamiento nutricional de 2000 días para menores de 5 años. A través del proyecto "Adecuada ingesta de nutrientes" de la Fundación Nuestros Pequeños Hermanos, en San Vicente de Cañete, Perú, se ha mejorado la nutrición de 106 niños y niñas en situación de extrema pobreza e inseguridad alimentaria, - Además se ha ayudado con 2.460 días de tratamiento nutricional a través de Acción contra el Hambre.

El personal de Europa Mundo todos los años participa en actividades de voluntariado corporativo, o en eventos como la carrera solidaria o el torneo interempresas que organiza Acción contra el Hambre (ACh), cuyo objetivo es recaudar fondos para la malnutrición de menores de 5 años. En 2018 participaron 24 empleados de Europa Mundo y sus familias, y la recaudación de fondos para ACh fue de 2460€.

ODS 3. Salud y Bienestar



Alto Atlas Medio – Pasos Cooperación

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

La Fundación Europa Mundo, a lo largo de los 7 años de existencia ha participado activamente colaborando en más de 25 proyectos que se han realizado para mejorar la salud y el bienestar. El objetivo es garantizar una vida sana y el bienestar de la población, alcanzando al menos al 40% de los beneficiarios directos anuales de los proyectos llevados a cabo por la fundación, que en 2018 serían un mínimo de 6.500 personas.

Cerca de 24.300 personas se han visto beneficiadas entre todos los proyectos sanitarios que hemos desarrollado. Ha sido posible gracias a Pasos Cooperación, con su "Centro de atención a la mujer en Nicaragua" y su programa de "Voluntarios Sanitarios" en el Atlas Central Marroquí; gracias a Solidaridad Médica y el proyecto "Asistencia sanitaria y promoción de la salud en las comunidades indígenas de la selva amazónica boliviana"; y a través de la Fundación Pequeño Deseo, con el proyecto "Llevando Sonrisas".

Nuestros voluntarios y voluntarias han participado activamente durante 3 a 6 semanas en algunos de estos proyectos.

ODS 4. Educación de Calidad



Gota de Leche – Medellín

Garantizar una educación inclusiva, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

La Fundación Europamundo ha colaborado en 21 proyectos, con el objetivo de lograr una educación igualitaria, que llegue al menos a 700 personas anualmente, y que incluya además la formación de entre 20 y 30 personas en riesgo de exclusión social.

Ha participado en diferentes proyectos como en Nala, Nepal en una escuela, que atiende a 170 niños y niñas de 3 a 14 años con Amavida. En Calcuta se ha ayudado a la formación profesional en turismo de jóvenes para el acceso al mercado de trabajo con la Asociación Lights of Hope y en Dolpa (Nepal) con Ciden. En Medellín (Colombia), se ha promovido el "Programa social de iniciación artística" a través de la entidad Gota de Leche. En Argentina, con Fundación Comparte, se ha realizado una mejora de los espacios educativos. Se ha llegado a un total de 2.200 beneficiarios/as directos con estos proyectos.

En España, Fundación Ranstad y Fundación Europamundo trabajan con colectivos en riesgo de exclusión social para su incorporación en el mercado de trabajo (80 personas), y con Fundación Oxiria, se dan oportunidades de aprendizaje a 34 jóvenes con discapacidad, realizando también salidas culturales para conocer los parques de Madrid.

ODS 5. Igualdad de género.



Defensa personal – Asociación Victoria contra la violencia de género.

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Europa Mundo, desarrolla políticas claras contra la discriminación, como su Protocolo de Acoso Laboral y su Comité de Buenas Prácticas.

Se establece como objetivo general en el Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres para el período 2017-2020 "Incrementar la sensibilidad en la organización hacia cuestiones de género, potenciando el desarrollo de las mujeres y prestando especial atención a la hora de evitar cualquier decisión que suponga una discriminación directa o indirecta hacia las mismas", a través de 5 acciones:

1. Fomentar una cultura de igualdad asegurando el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. Para ello se establece que el porcentaje por sexo en plantilla sea equilibrado en un 50%. Actualmente en EMV la plantilla de mujeres es del 52%, siendo la representación de mujeres en puestos de manos medias del 64%.
2. Realización de una acción formativa para las personas trabajadoras de Europa Mundo. Al menos un taller de formación al año en materia de género.
3. Guía para la revisión de la documentación genérica y estándar, para evitar la utilización de lenguaje no inclusivo. Creación de una terminología a utilizar y a evitar, que esté lista para finales de 2019.
4. Declaración expresa de la dirección sobre comportamientos y mensajes que se deben evitar en la empresa.
5. Revisar el procedimiento para la selección de personal para garantizar la selección no discriminatoria y la incorporación de mujeres en aquellas áreas y puestos donde su representación es menor. Garantizar la representatividad de mujeres en al menos un 40% en las áreas donde la presencia es inferior.

La Fundación Europamundo presenta como objetivo reducir la violencia de género, dando apoyo al menos a 100 mujeres víctimas. Para ello trabaja con la Asociación Victoria, en un programa de acción, defensa y reacción contra la violencia de género, llegando a un total de 160 mujeres.

7. Energía Asequible y no contaminante.

Clínica móvil en Turkana – Fundación Emlaikat

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Europa Mundo está muy concienciado con el cambio climático y la sostenibilidad del planeta. Contribuye con el ODS 7, Energía asequible y no contaminante a través de la contratación de energía verde en su oficina central, lo que supone cero emisiones.

Además, Fundación Europamundo trabaja junto con Fundación Emlaikat en la dotación de un equipamiento fotovoltaico al proyecto "Clínica móvil del triángulo de Ilemi", para así contar con agua, electricidad e instalaciones óptimas y mejorar la atención de urgencias y pacientes graves. Con este proyecto se llega a un total de 810 personas beneficiarias directas. El objetivo es que al menos uno de los proyectos financiados cada año, contribuyan a mejorar y trabajar este ODS.

8. Trabajo decente y crecimiento económico.



FUNDACION RANDSTAD. PERSONAS MAYORES 45 AÑOS DESEMPLEADOS

Taller formativo para mayores de 45 años desempleados – F. Randstad

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo y productivo, y el trabajo decente para todos.

Europa Mundo, en su Manual de Buenas Prácticas habla sobre el principio de igualdad y no discriminación. “EMV promoverá la igual de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, así como en la formación, condiciones de trabajo, promoción y desarrollo profesional de trabajadores en función de la formación académica, cualidades personales y méritos profesionales de los candidatos y de las necesidades de la empresa”.

En base al concepto de diversidad y al trabajo decente e inclusivo para todos, se implementa en la empresa lo que denominamos el salario emocional. Se ejecuta a través de 7 líneas de intervención, 50 actuaciones y cuenta con más de 30 indicadores, además las medidas de conciliación específicas y una asistencia personal y familiar a través de Europamundo Contigo. Para contribuir a mejorar el ODS 8, nos hemos puesto como objetivos que el salario en EMV esté entre el 9% y el 14% por encima de lo que indica el convenio, y que los cursos de formación lleguen al 50% de la plantilla. En 2018 se han subido los salarios 4,68 % para cumplir con el objetivo, y un 67% de la plantilla han disfrutado de los cursos de formación.

Fundación Europamundo sigue trabajando otro año consecutivo en proyectos como “Merezco una oportunidad” junto con Fundación Ransdtad, para la formación y ayuda en la búsqueda activa de un empleo a personas en paro de larga duración, mayores de 45 años.

9. Industria, Innovación e infraestructura.



Buses Euro VI de Europamundo

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

La innovación en Europa Mundo es un factor clave de desarrollo tecnológico. Lo podemos ver con su sistema on-line, pionero en su sector. En su desarrollo y uso, combinan a varios Grupos de Interés. Cuenta con un desarrollo interno con procesos estadísticos, de datos sensibles como precios, viajes, itinerarios, suplementos, multimedia, y todo lo relacionado con la administración de la empresa.

Los avances tecnológicos y de innovación también están presentes en su sistema de transporte de viajeros, contando con los últimos modelos de autobuses con el mejor nivel de emisiones de CO2. El objetivo en un plazo de 5 años, es que toda nuestra flota de autobuses sean Euro 6. En 2017 el 80% de la flota eran Euro 6 y el 20% Euro V. En 2018 hemos conseguido que el 90% de la flota fuese Euro 6.

10. Reducción de las desigualdades



Proyectos de la Fundación Europamundo 2018

Reducir la desigualdad en y entre países Fundación Europamundo, desde su nacimiento y según sus estatutos, realiza actividades de acción social y cooperación al desarrollo, en zonas y sectores de la población especialmente vulnerables. Es primordial para Fundación Europamundo la reducción de las desigualdades en el mundo. Entre el período 2011 a 2018, se han realizado 124 proyectos, beneficiando a más de 200.000 personas. Los sectores trabajados han sido educación, sanidad, acción social, turismo sostenible, infraestructuras, creación de empresas. El objetivo es que al menos cada año lleguemos a un total de 10.000 beneficiarios directos, habiendo conseguido en 2018 llegar hasta 14.620 personas y sus familias.

12. Producción y Consumo Responsable



Reforestación en Limay (Nicaragua) – Europamundo

Garantizar las modalidades de consumo y producción sostenibles.

Para una producción responsable Europa Mundo cuenta con un Sistema de Gestión Sostenible (SGS), un sistema integral basado en la sostenibilidad y dirigido a la mejora del desempeño medioambiental en la empresa a través del reciclado de todos los desechos que se producen en la oficina como papel, tóner, pilas, plásticos, móviles, equipos electrónicos. En el año 2018 se han reciclado 1.810 kgs de papel en oficina y 7.000 kgs de papel en el almacén, habiéndose reducido el consumo de papel un 32% en comparación con el año 2017. El objetivo para 2020 es reducir a cerca de cero el consumo de papel. También se han reciclado 26.099 litros de plástico y 125 unidades de tóner. Todos los residuos tienen un certificado del uso adecuado del material reciclado.

13. Acción por el clima



Taller formativo con ONGAWA

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

La sostenibilidad del planeta es muy importante para Europa Mundo, así como los efectos del cambio climático. Por ello, se organizan todos los años en la oficina de Madrid una semana con temática medioambiental, en la que se dan conferencias y talleres formativos sobre temas relacionados con la acción por el clima.

Se promociona el transporte alternativo, como la bicicleta, y para ello existen plazas de parking para los compañeros y compañeras que vengan a trabajar en este medio de transporte.

Anualmente realizamos un informe con las mediciones de las emisiones de CO₂ de la empresa, y su posterior compensación en un proyecto de reforestación en Limay (Nicaragua). Hasta el año 2018 se han plantado 45.000 árboles, compensando este mismo año un total de 3.900 tCO₂. Ya que debido a la actividad de EMV no es posible reducir más las emisiones de CO₂, el objetivo es seguir siendo cero CO₂ a través de la compensación de las mismas.



En nuestra oficina en Madrid tenemos contratada la energía verde, y hacemos uso de bombillas Led que reducen el consumo un 70%. La búsqueda de la reducción de la huella ambiental nos ha llevado a realizar auditorías energéticas cada 4 años, para conseguir la eficiencia energética. Además utiliza los servicios de una asesoría energética para implementar medidas de reducción del consumo eléctrico.

Europa Mundo se preocupa por reducir el 70% de las emisiones de CO₂ de los autobuses a través de los modelos más eficientes del mercado, los Euro 5 (10%) y los Euro 6 (90%), con las menores emisiones en el transporte por carretera.

15. Vida de ecosistemas terrestres



Centro de recuperación de animales en la selva amazónica boliviana – Viajes Tumaini

Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación y frenar la pérdida de la diversidad biológica.

Europa Mundo está concienciado con la deforestación y desde hace 3 años compensa las emisiones derivadas de su actividad a través de la reforestación de árboles, en Limay (Nicaragua). Se ha firmado en el 2018 la Declaración del Comercio Ilegal de la Vida Silvestre, a través de la organización World Travel & Tourism Council (WTTC).

Se ha financiado un proyecto de recuperación de animales salvajes en la Selva Amazónica Boliviana de la ONG Viajes Solidarios Tumaini, donde se trabaja con diferentes especies como pumas, jaguares, monos, tejones, ocelotes, aves, etc. Además, Fundación Europamundo ofrece un programa de voluntariado internacional para empleados y colaboradores en este proyecto. El objetivo es que al menos uno de los proyectos que se financian anualmente, trabaje por mejorar la vida de los ecosistemas terrestres.

16. Paz, Justicia e instituciones sólidas



Refugiados sirios en Jordania - ACNUR

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Europa Mundo cree en la diversidad, y en el turismo como forma de conocer, entender y aprender de otras culturas. También promocionamos el turismo como una contribución a la paz, a la coexistencia, tolerancia y al respeto de las diferentes personas que habitan el planeta.

Nuestros autocares y circuitos son lugares donde las personas de diversas nacionalidades y culturas comparten experiencias, y son a la vez vehículo de paz, diversidad y coexistencia. Nuestros pasajeros son de 81 nacionalidades diferentes, nuestros clientes-operadores son de 41 nacionalidades y nuestros destinos son un total de 44 países de los 5 continentes.

Fundación Europamundo ha trabajado a través de ACNUR en un proyecto con el objetivo de dar protección internacional a refugiados/as sirios en Jordania. Se ha trabajado con un total de 875 personas beneficiarias. El objetivo de trabajo con este ODS es que al menos 500 personas cuenten con acceso a justicia, instituciones eficaces, responsables e inclusivas.

17. Alianzas para lograr los objetivos



Firma de Adhesión al Pacto Mundial y al Código Ético Mundial de la OMT de Europamundo

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Europa Mundo Vacaciones ha desarrollado en los últimos años un tejido asociativo con Organismos y Entidades Internacionales como la Organización Mundial del Turismo dentro de su Área de Responsabilidad Social y Ética, y su Área de Cooperación Internacional, como la Red Española del Pacto Mundial, la Asociación Europea del Turismo, la World Travel & Tourism Council y la firma del Código Ético de la OMT. En 2018 EMV ha promovido la firma del Código Ético de la OMT entre sus operadores Destinos R.I., Cielos Abiertos y Trade Wings Tours&Travel Corps., estableciéndonos como objetivo promover la firma de al menos dos operadores al año.

Cabe destacar las firmas como el Charter de la Diversidad de la Fundación Diversidad, la adhesión a la iniciativa de gestión de valores de Ranstad, la firma del Pacto de Estado por la Infancia del Comité Español de Unicef, y la firma de la declaración del comercio ilegal de la vida silvestre.

A través de Fundación Europamundo se han firmado convenios de colaboración con diversas entidades no lucrativas como Ecodes, Pasos Cooperación, Arboreal, así como convenios de colaboración con la OMT dentro de su programa ST-EP.

Desde 2016, a través de una alianza estratégica entre OMT, Pacto Mundial y 13 empresas españolas de turismo desarrollaron un trabajo conjunto dando lugar al proyecto "Turismo responsable, un compromiso de todos":

<http://www.turismoyods.org/>

Proyectos 2018 de la Fundación Europamundo



2.2. Participación de los Grupos de Interés

Europa Mundo Vacaciones rinde cuentas a los siguientes Grupos de Interés:

- **Nuestras personas, (personal de Europa Mundo).**
- **Clientela.**
- **Empresas Proveedoras.**
- **Accionistas.**
- **Conductores y conductoras.**
- **Comunidad**
- **Medio Ambiente**

Los grupos de interés se definen como entidades o individuos que se pueden ver afectados significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante, de Europa Mundo, o cuyas acciones se puede esperar que afecten a la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Los servicios y actividades que realiza Europa Mundo, así como las relaciones que se derivan de dicha actividad identifican que tipo de empresa y que tipo de criterios son los necesarios para la realización de una selección práctica de los Grupos de interés.

El resto de los Grupos de Interés no seleccionados se basa en que no aportan valor y no afectan significativamente a las actividades, productos y servicios de nuestra empresa.

Existe una participación periódica con los grupos de interés:

- Clientes y clientas-Operadores y operadoras a través de su reunión anual, la convención, y en la operativa diaria entre los máximos ejecutivos de las empresas, y sus departamentos operativos.
- Clientes y clientas-pasajeros y pasajeras a través de la atención personalizada las 24 horas/365 días al año, a través de nuestro cuestionario on-line sobre la percepción de todos los servicios realizados con nosotros al terminar el circuito y a tra-

vés de la encuesta de satisfacción a la mitad del viaje.

- Personal a través de encuestas de clima laboral, además de los Grupos de Trabajo, Comités o Comisiones sobre temas específicos como el de Buenas Prácticas, el de Mediación y Acoso Laboral o la Comisión de Igualdad, y la reunión trimestral con la Dirección General y la plantilla de la oficina.
- Los socios a través de su Consejo de Administración trimestral y la integración 100% en el Grupo JTB Corporation.
- Comunidad a través de la Fundación y el contacto directo y diario de los proyectos financiados y de las actividades realizadas a lo largo del año con más de 50 Entidades sociales y medioambientales (ONGs).
- Medioambiente a través del informe de CO2 y de los proyectos de compensación de emisiones de CO2, a través de los talleres de formación y sensibilización que se realizan entre los empleados y de actividades medioambientales, así como el sistema de gestión integral.⁸



NUESTRAS PERSONAS.

Nuestra filosofía “Todos somos Europamundo”, permite ver la importancia de cada persona dentro de la organización. Las diferentes visiones, pensamientos y formas de ser del equipo que integra Europamundo, se convierten en una ventaja competitiva que nos lleva a lograr nuestros objetivos y superar nuevos retos.

Para atraer, retener y desarrollar a nuestras empleadas y empleados, EMV se pone como objetivo buscar la excelencia.

Esto se consigue mediante el desarrollo continuo de los procesos de contratación, integración inicial y gestión del talento. A través de nuestro Manual y Curso de Bienvenida cuidamos al detalle de nuestro personal, posteriormente haciendo un seguimiento con un grupo creado para ello, y utilizando herramientas como el cuestionario de seguimiento para saber su opinión sobre la adaptación e integración a nuestra empresa.

A través del impulso a la formación, la conciliación y la cultura de prevención se busca proteger el bienestar e incrementar la satisfacción de quienes forman parte de Europamundo.

Identificación del personal con la entidad.

Durante nuestra convención anual, Europamundo entrega el premio a la trabajadora o trabajador del personal de oficina, equipo comercial y guías, para distinguir a la persona de la empresa que mejor encarna los valores de la compañía, así como al mejor conductor del año.

En 2018 este galardón se entregó a Riho Saisho, trabajadora del departamento Oriente, un premio especial a los valores humanos a la trabajadora de los Servicios de Mantenimiento y Limpieza María Jesús de la Fuente y a la guía Flor Blanco. Así como al mejor conductor en los circuitos por Europa que recayó en Antonio del Cerro. Una de las características más especiales de esta distinción es que son el resto de personas de la organización las que, con sus votos, deciden quién es la persona que mejor refleja los valores humanos, el compromiso con la empresa y sociedad, la orientación de servicio y cooperación con las compañeras y compañeros, responsabilidad y actitud positiva.

Respeto a las cláusulas contractuales del equipo.

Europa Mundo Vacaciones asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos. Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Manual de Buenas Prácticas y Código Ético de EMV, Código de Conducta del Grupo JTB, Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

8. Los indicadores GRI utilizados en el punto 2.2. “participación de los grupos de interés” van del 102-42 al 102-43

Comunicación interna.

Consideramos la comunicación como aspecto clave a la hora de lograr el apoyo de las personas que conforman el equipo y crear valores compartidos en todas ellas.

Con el fin de crear una comunicación fluida entre la Dirección, los departamentos y el personal, la empresa pone a disposición diversos canales de comunicación, como Portal del Empleado, Sistema Online y Bitrix (herramienta interna de comunicación entre las empresas del grupo JTB en Europa), además de los puntos de contacto habituales como el email, el teléfono, la página web o los buzones.

En este sentido, desde hace varios años, se llevan a cabo reuniones periódicas y trimestrales para informar de la situación de la empresa, así como evolución del sector y mercados.

A través de nuestra revista Europamagazine, tanto a nivel interno de manera digital como a nivel externo de formato impreso, promovemos información sobre Europamundo, nuestros Tour-operadores y el sector turístico, aunado a temas de ocio y cultura general, siendo elaborada voluntariamente por personal la empresa, aportando sus propios artículos.

Europa Mundo Vacaciones da cobertura al 100% a sus empleados y empleadas a través de la *Resolución de 3 de noviembre de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo laboral de ámbito estatal para el sector de agencias de viajes (2016-2018)*.

En 2018, se realizó nuestra 7ª. Edición, con un contenido diverso como los premios de JTB, el reconocimiento a EMV por parte de la OMT por su "Ética Empresarial", consejos de seguridad para nuestras viajeras-viajeros, y Agenda Cultural de Madrid, Praga, Venecia, Ámsterdam y Atenas.⁹

Política Retributiva.

Nuestra política de retribuciones tiene como objetivo atraer, retener y motivar a los profesionales para que, entre todos, podamos afrontar los retos de la transformación del sector.

Las bandas salariales de nuestro capital humano se basan en la experiencia, grado de responsabilidad y antigüedad dentro de la empresa, teniendo como política estar por encima del 9% de la media, según las categorías del convenio colectivo de agencia de viajes, al personal de más de 3 años de antigüedad.

Cultura Preventiva.

Todos los años llevamos a cabo actuaciones preventivas para mejorar continuamente las condiciones de trabajo y reducir la siniestralidad, así como el absentismo.

Desde los cursos de prevención de riesgos y la vigilancia de la salud a través de la empresa Quirón Prevención, hasta las iniciativas internas como la "Semana de la Salud" que en 2018 se enfocó a la alimentación saludable, gestión de conflictos y dejar de fumar.

Por otra parte, en nuestro compromiso con la seguridad, se realizó formación específica con el grupo de Mediación de Conflictos para identificar y tratar el acoso.

Igualdad de género y No discriminación.

Seguimos una política de igualdad de oportunidades para todo el

equipo a la hora de contratar, promocionar o formar, teniendo únicamente en cuenta su capacidad y su potencial.

Tratamos igual a todos sin tener en cuenta si es hombre o mujer, su estado civil, su orientación sexual, su raza, su edad o religión.

Durante 2018, la comisión de igualdad ha trabajado en nuestro Plan de Igualdad, así como en diferentes iniciativas para fomentar la cultura de igualdad, promover el uso de lenguaje inclusivo y apoyar ante cualquier duda o consulta en materia de igualdad.

Con esta ideología, celebramos el Día de la Diversidad Cultural, a través de la gastronomía de los países de origen del personal de EMV, voluntarios que compartieron con el resto del equipo sus platos más típicos.

No se han producido casos de discriminación durante el año 2018.

Nuestro Código Ético hace referencia de la no discriminación y respeto en los principios generales, y en los criterios de actuación en el apartado b), así como otras referencias en nuestro Manual de Buenas Prácticas punto b) Igualdad y no discriminación, y en nuestro Plan de Igualdad.

Código Ético: <https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/CODIGO%20ETICO%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>

Manual de Buenas Prácticas: <https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIO.pdf>

Plan de Igualdad: https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx¹⁰



Firma del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT – Fitur 2018

LA CLIENTELA.

En Europa Mundo Vacaciones, en adelante EMV, se entiende como Clientela a los pasajeros y pasajeras o viajeros y viajeras de nuestros circuitos, que denominaremos clientes, a nuestros y nuestras representantes en Latinoamérica y Asia, nuestros Operadores y operadoras y a nuestra red, fundamentalmente en España, de Agencias de Viajes Minoristas.

Accesibilidad de los productos y servicios.

En EMV destaca el sistema de accesibilidad a los productos de nuestro catálogo y a los servicios que ofrecen nuestros circuitos mediante un acceso detallado y sencillo a nuestra web, a través de la difusión del catálogo por toda Latinoamérica, EE.UU., Europa, África, Oriente Próximo y Asia, además de un sistema on-line funcional y tecnológicamente avanzado.

9. El indicador GRI utilizado en el punto 2.2. "Participación de los grupos de interés" es el GRI 102-41

10. El indicador GRI utilizado en el punto 2.2. "Nuestras personas. No discriminación" es el GRI 406-1.

camente muy adelantado para nuestros operadores y Agencias de Viajes.

EMV cuenta con un catálogo personalizado, de fácil acceso e información completa y transparente, con más de 1.000 tours diferentes y más de 700 circuitos, más de 450 en Europa, 120 en Oriente Medio, Asia, África y Oceanía, 70 por la Península Ibérica y Marruecos, y más de 60 en América (EE.UU., Canadá, México y Costa Rica) y 300 circuitos especiales en inglés, English Market.

Además, somos accesibles las 24 horas, 365 días al año a través de nuestro teléfono de emergencias para el pasajero que lo necesite.

Para facilitar la accesibilidad económica de viajar a las familias, EMV ofrece descuentos para niños poco frecuentes en el mercado que oscilan entre el 80% y el 10% hasta los 15 años, incluso en familias monoparentales compartiendo una habitación doble. También facilita el viaje a pasajeros individuales con la modalidad opcional “doble a compartir”, evitando por un coste simbólico que deban pagar un considerable suplemento por habitación individual. Además, EMV garantiza siempre las salidas de sus circuitos, conscientes de que un viajero puede tener que asegurar su viaje con mucho tiempo de antelación invirtiendo en un pasaje de avión que en ocasiones no es reembolsable.

En cuanto a la accesibilidad personal de los pasajeros y pasajeras a nuestros circuitos es necesario que tengan un grado moderado de salud y capacidad física. En el caso de existir algún pasajero con necesidades especiales físicas o psíquicas o de edad superior a 75 años, EMV deberá ser informado por escrito en el momento de efectuar la reserva y se estudiará caso a caso, pudiendo ser solicitada por Europa Mundo la información que considere pertinente.

Debido a las características especiales de nuestros viajes, nuestros autocares no están adaptados para pasajeros con necesidades especiales ni cuentan con rampas de acceso para sillas de ruedas.

Etiquetado e información transparente al cliente.

EMV mantiene en todo momento una comunicación e información transparente al cliente a través de sus redes sociales, Web, catálogo, teléfono de emergencias 24 horas/ 365 días, a través de la plataforma “Mi Viaje” donde se da con detalle toda la información al cliente/ pasajero: datos del pasajero, (siempre bajo el estricto control de la ley de protección de datos de la legislación europea), fotos y videos de su viaje, itinerarios del catálogo y detalle por etapa, horas de bus, tiempo disponible en cada parada, teléfonos de contacto (emergencias, oficina, coordinadores en las ciudades, transferistas), guías de viaje, listado de hoteles, excursiones opcionales e información general con recomendaciones sobre el viaje o información adicional.

En la plataforma “Mi viaje” también existe un cuestionario de calidad y un enlace a “compañeros de viaje” para que los pasajeros puedan conocerse antes del viaje e ir creando relaciones.

Formación para la clientela.

Nuestra excelencia, nuestra voluntad de mejora continua nos motiva a apoyar y formar continuamente a nuestros clientes y clientas, touroperadores y agentes de viajes. Anualmente un grupo de guías especializados y comerciales de EMV recorren nuestros diferentes mercados informando y formando sobre nuestros productos y servicios de nuestros circuitos, sobre las novedades y sobre las nuevas tecnologías que estamos aplicando. Actualmente nuestros mercados se han ampliado a Global Market, mercado de habla inglesa, mercado Árabe y mercado Ruso.

En la formación para nuestra clientela utilizamos nuestras redes sociales como Facebook, Twitter, nuestro blog, nuestro canal EMV TV y nuestra academia, un centro de aprendizaje para cada profesional de Europamundo. A través de estos canales fomentamos la participación

recíproca, invitando a nuestros viajeros a que aporten sus ideas para la mejora de nuestros circuitos desde su propia perspectiva basada en su experiencia que puede resultar útil no solo a EMV sino a futuros viajeros.



El objetivo de la Academia Europamundo es asegurar el mejor conocimiento posible entre el personal de las agencias de viajes o los operadores / distribuidores turísticos que venden los viajes de Europamundo.

A través de una serie de tutoriales, con una duración de entre 4 y 9 minutos, la Academia brinda una explicación específica y detallada de las habilidades básicas necesarias para el personal involucrado en la venta o reserva de los viajes de Europamundo.

La Academia consiste en tres sesiones de formación, seguida cada una de un examen. Si el alumno aprueba el examen, recibirá un diploma que lo certifique. Además de que, al aprobarlo, participará en el sorteo semestral de un viaje de 8 días por Europa.

Los estudiantes que se hayan inscrito en un examen o en el boletín, recibirán notificaciones periódicamente cuando se realicen tutoriales nuevos o se actualicen los existentes. Es una oportunidad única de contar siempre con la información más reciente sobre Europamundo, nuestros recorridos y procedimientos. Esto le permitirá ofrecer el mejor servicio a los viajeros, ya que, al final, ellos son nuestro objetivo: clientes satisfechos.

También realizamos formación para nuestros Representantes y Agencias de Viajes en español e inglés, y a través de Facebook se realizan entrevistas a guías, a trabajadores de la oficina, a directivos y representantes, con material formativo sobre nuestros circuitos.

Desde nuestra plataforma on-line el cliente puede acceder a “Mi Viaje”, una página web creada y personalizada para cada uno de nuestros clientes una vez confirmado el viaje con nosotros. Esta página web ofrece TODA la información necesaria para que los clientes finales accedan a EMV y vean y sientan las expectativas correctas sobre el producto adquirido. De esta forma el cliente adquiere parte de la filosofía de EMV comenzando a conocernos.

EMPRESAS PROVEEDORAS.

Política de compras.

La política de compras de EMV se verifica, supervisa, y comprueba fundamentalmente a través de nuestro departamento de Contratación, departamento que realiza un seguimiento constante sobre el cumplimiento de la normativa vigente, así como la relación contractual con los proveedores verificando el servicio, con el apoyo del departamento de Control de Facturación.

El departamento de Control de Facturación con el apoyo del área financiera, dentro de su departamento de Proveedores, define dos tipos de proveedores:

1.- Las empresas proveedoras para el desarrollo de nuestros circuitos, son 1.904 en el año 2018, ver detalle en *datos destacados* estas empresas proveedoras son compañías de: hoteles, restaurantes, traslados, vitas, ferrys, opcionales y buses.

La relación con ellos y su idoneidad se basa en 5 criterios básicos, calidad, servicio, precio, confianza mutua y profesionalidad.

2.- Este segundo grupo de empresas proveedoras son los habituales de

los servicios que se realizan para las instalaciones de la oficina, y servicios importantes como por ejemplo el desarrollo del catálogo anual con 487.800 ejemplares que necesita de un largo proceso de enmagnetado, imprenta y envío a toda nuestra clientela de países de los 5 continentes.

Cumplimiento de la normativa.

EMV cumple con los compromisos y obligaciones legales establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, ya sea a nivel local, autonómico, nacional e internacional. Todos nuestros departamentos cuentan con experiencia demostrada a lo largo de 20 años, así como formación suficiente lo que nos permite un desarrollo de nuestro trabajo eficiente y correcto dentro de nuestra normativa.

Auditorías.

El departamento de Auditoría Interna de EMV mantiene una relación continua con todas las áreas de la organización, con el fin de agregar valor, así como evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y control.

ACCIONARIADO.

Satisfacción de expectativas.

EMV tiene el compromiso de aportar el máximo valor a sus accionistas, la relación de respeto y beneficio mutuo. Trabajar con nuestros accionistas de forma diligente dado que comparten nuestros principios, valores, criterios y la visión de negocio de EMV.

En nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas se desarrollan los principios generales y criterios de actuación de nuestra política de RSE y nuestra relación de respeto, transparencia, profesionalidad, confidencialidad, responsabilidad social empresarial y dialogo con nuestros accionistas, como grupo de interés.

En nuestro Código Ético en los criterios de actuación se regula nuestra actuación con los accionistas.

Relaciones con los accionistas.

Buscar en el trabajo diario la creación de valor añadido, la relación de respeto y el beneficio mutuo.

EMV velará para que no existan malas prácticas que vayan en contra de los principios, de los criterios de actuación y el Código Ético de la empresa.

Y en nuestro Manual de Buenas Prácticas e) Relación de los Grupos de Interés. Accionistas.

Europa Mundo Vacaciones pertenece a nuestros socios como empresa privada, y por lo tanto nos comprometemos en ser diligentes, poner en práctica nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, y trasladar de forma transparente toda la información que nos demanden.

Nuestros accionistas son un referente de la empresa y por lo tanto han de recibir siempre información honesta y rigurosa de nuestra parte.

Los valores como confianza, compromiso, cooperación, responsabilidad forman parte importante de la relación entre EMV y nuestros accionistas.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

Actualmente nuestro accionariado desde junio del 2018 es 100% Grupo JTB Corporation.

OTROS GRUPOS DE INTERÉS

La exclusiva operativa de EMV nos hace incluir entre los grupos de interés un colectivo importante, especial y muy genérico en el desarrollo de nuestro negocio, y por lo tanto de los circuitos que realizamos.

Este colectivo tiene un protagonismo muy específico y garantizan el compromiso y la integración con la empresa y el desarrollo a través de nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

CONDUCTORES Y CONDUCTORAS.

Este otro colectivo, aunque no son parte integrante de la plantilla, pero sí de empresas contratadas para la realización de nuestros circuitos, tiene por la gran confianza e integración en la empresa un estatus privilegiado similar en muchos aspectos a la plantilla de EMV.

Dada esa integración en EMV, están supervisados por el Comité de Buenas Prácticas y regulados por nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, así como por el Grupo de Trabajo del Protocolo de Mediación de Conflictos.¹¹

2.3. Satisfacción de los clientes

En la estructura de EMV los clientes tienen una especial relevancia, con una diferenciación clara entre los Operadores (nuestros clientes directos y sus agencias de viaje mayoristas) y los pasajeros, (los clientes-usuarios finales de los circuitos).

La satisfacción es objetivo prioritario para EMV lo que hace tengamos una actitud continua de autocrítica y mejoras de nuestras técnicas de control de calidad. Nuestros pasajeros y pasajeras nos han puntuado a través del cuestionario de calidad con un 4,33 sobre 5.

EMV fomenta la excelencia con todos sus grupos de interés, especialmente con su clientela, comprometiéndose con la mejora continua en sus procesos y actividades y en la calidad de sus itinerarios, en sus transportes, en sus hoteles, en sus restaurantes, en la información y la atención al pasajero, en sus guías acompañantes.

11. Los indicadores utilizados en el punto 2.2. "Participación de los grupos de interés" van desde el indicador GRI 102-40 hasta el 102-44

El objetivo en un plazo de 5 años, es duplicar el número de pasajeros y pasajeras actuales, y por ello la satisfacción es un elemento prioritario en EMV.

Es a través de las encuestas de satisfacción de pasajeros y pasajeras, durante y al final del viaje, la relación directa con nuestros distribuidores y a través también de la organización anual de nuestra convención con los clientes, con que se pretende mejorar y conseguir la satisfacción de nuestra clientela.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles.

EMV fomenta la excelencia con todos sus grupos de interés, especialmente con su clientela, comprometiéndose con la mejora continua en sus procesos y actividades y en la calidad de sus itinerarios, en sus transportes, en sus hoteles, en sus restaurantes, en la información y la atención al pasajero, en sus guías acompañantes.

Somos una empresa comprometida a través de nuestra Fundación, como socio del Programa ST-EP y miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), del World Travel & Tourism Council (WTTC), Asociación Europea de Turismo (ETOA), a través de nuestro Manual de Buenas Prácticas, Código Ético, Protocolo de Mediación y Acoso Laboral, de nuestro Plan Igualdad y al Manual de Conducta de nuestro Grupo JTB, el informe de emisiones de CO2 y su compensación a través de un proyecto en Nicaragua, así como nuestra Auditoría Energética.

El departamento de RSE velará y apoyará la excelencia de EMV al máximo nivel, buscando la maximización en lo relativo a nuestros clientes y grupos de interés.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con los clientes.

Confianza, honestidad y transparencia como valor de empresa, al dar toda la información directa, buscando siempre dar la información más completa y clara a través de todos los canales. Solo entendiendo las situaciones y confiando en la profesionalidad y las relaciones establecidas podemos manejarlas y crear las expectativas correctas.

Frente a situaciones complicadas buscar la comprensión, acercamiento y el acuerdo.

Como parte de los temas y preocupaciones señaladas por los grupos de interés en este caso del cliente, pasajero, se muestran las conclusiones, con puntuaciones de una encuesta de satisfacción.

El viajero y la viajera de EMV tiene incluido en su espacio web Mi Viaje un cuestionario que le permite puntuar de forma voluntaria todos y cada uno de los servicios disfrutados en el viaje. Los resultados se vuelcan en nuestro sistema on-line ofreciendo estadísticas en un informe exhaustivo que es accesible en tiempo real por nuestros operadores en los diferentes países. Cada operador solo puede acceder a su propio informe con los últimos datos completamente actualizados, de forma que pueda controlar la calidad de nuestros servicios en todo momento desde el punto de vista del interesado, el viajero.

A continuación, ofrecemos algunas puntuaciones promedio otorgadas por nuestros viajeros en 2018. La puntuación es ofrecida de 0 a 5 puntos, siendo de media 4,33.

Pasajeros y pasajeras que rellenaron el cuestionario:	33.068
El Circuito en general les ha parecido:	4,43
Relación Calidad-Precio:	4,03
El Itinerario (diseño de la ruta realizada):	4,35
Hoteles utilizados:	4,09
Guías:	4,39
Autocares:	4.42
Conductores:	4.65 ¹²

2.4. Ética e integridad de la empresa.

a) Ética e integridad

Somos una empresa que no vende solo viajes sino también EXPERIENCIAS.

En Europamundo creamos un turismo responsable a través del cual pretendemos transmitir la importancia de valorar y cuidar nuestro entorno, la tierra que nos rodea, distintas culturas, formas diferentes de enfrentarse a la vida. Todo esto gracias a los trabajadores que hacen posible transportar a los clientes un gran valor añadido que es la pasión por viajar.

NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es crear experiencias en nuestros clientes, en sus viajes, que permitan conocer diferentes culturas a través de circuitos flexibles, con la mejor relación calidad precio.

NUESTROS PRINCIPIOS

Los principios declarados en la compañía son:

- Todos somos Europamundo, y, por tanto, cada uno de nosotros somos el principal activo de la empresa.
- Hacemos nuestro trabajo con eficacia, responsabilidad y rapidez, adaptándonos a los cambios.
- Buscamos la satisfacción personal y la de nuestros clientes.
- Nuestro comportamiento y nuestra imagen deben ser un reflejo de la seriedad y profesionalidad del equipo humano que formamos.

Y los reflejados en nuestro Código Ético:

<https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/CODIGO%20ETICO%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>

Y en nuestro Manual de Buenas Prácticas:

<https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIONES.pdf>

12. El indicador utilizado en el punto 2.2. "participación de los grupos de interés" es el GRI 102-44

Respeto.

Europa Mundo Vacaciones respeta las culturas locales, propias de cada comunidad y país en los que opera o países de origen de los pasajeros y pasajeras, adoptando una actitud comprometida tratando de contribuir al desarrollo socio económico de dichos lugares, y de los conocimientos de sus culturas.

EMV toma como valor fundamental el respeto a las personas y su dignidad suscribiendo en su totalidad las declaraciones y convenios que se describen en los criterios de actuación punto a).

EMV se compromete a la sostenibilidad conservando el medio ambiente adoptando procedimientos para reducir el impacto medio ambiental de sus actividades.

Diversidad e Igualdad.

Europa Mundo Vacaciones otorga a la diversidad y multiculturalidad una gran importancia; es reflejo del mundo globalizado y dota a la organización de unas características específicas, que sin duda enriquecen el entorno de trabajo pero que por su casuística requieren un abordaje específico.

Esta diversidad cultural existente en la empresa implica distintas costumbres, visiones y perspectivas. Hay un entendimiento mutuo, una colaboración y un aprendizaje continuo, sirviendo de puente entre personas que inicialmente pudieran parecer distantes entre sí.

Por todo ello, debe mantenerse un entorno libre de toda forma de discriminación y acoso.

Ha desarrollado un Grupo de Trabajo de Mediación y Acoso Laboral y un protocolo específico:

https://www.europamundo.com/rse_mediacion.aspx

El 22 de marzo de 2007 se aprobó la Ley Orgánica 3/2007 denominada "Ley de Igualdad", que incluye aspectos de relevancia para las empresas.

De forma paralela a este hecho, EMV es consciente de que la incorporación de la mujer al mercado laboral que se ha venido produciendo en las últimas décadas implica la necesidad de un nuevo enfoque en la política de Recursos Humanos que permita la aplicación real del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Como no puede ser de otra forma, "cree firmemente que las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes, y se compromete a hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición".

Fruto de este compromiso en Noviembre del 2017 se realizó el Informe

Diagnóstico del Plan de Igualdad según la Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo y un plan de acción con 5 medidas para incrementar la sensibilidad de la organización hacia cuestiones de género.

https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx

Transparencia.

La transparencia es un principio fundamental para los clientes, accionistas, proveedores y en general ante la sociedad, generando un clima de confianza en la actividad empresarial de EMV.

EMV asume el compromiso de dar a su clientela la información completa y precisa para realizar sus actividades, poner a disposición de los accionistas la información financiera y corporativa relevante, y realizar la contratación de los proveedores en un marco de libre competencia.

Profesionalidad.

La excelencia constituye uno de los valores fundamentales para EMV situando la satisfacción de los clientes, de las empresas proveedoras y del personal en el centro de nuestra actuación profesional.

La actuación de EMV con los grupos de interés en general y en particular con los trabajadores y trabajadoras es de honestidad y responsabilidad profesional, creando valor para el entorno donde opera, y sus clientes.

EMV valora la capacidad y contribución de cada uno de los trabajadores y trabajadoras y los valores, y principios que los motivan.

Confidencialidad.

EMV tiene la obligación de proteger la información personal y privada de cada uno de los grupos de interés, con especial relevancia en clientes, plantilla, accionistas y proveedores.

La información de carácter personal solicitada debe ser adecuada y pertinente para la finalidad requerida.

Se debe salvaguardar la información recibida y sólo hacer uso de ella para la finalidad para la que fue transmitida, respetando los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia y las normas internas sobre el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

Responsabilidad Social.

En el desarrollo de nuestra actividad debemos tener que tener en cuenta no solo el beneficio económico, sino el social y medio ambiental.

EMV a través de su Fundación es socia del programa ST- EP de la Organización Mundial del Turismo adquiriendo el compromiso de financiar proyectos para atenuar la pobreza a través del turismo sostenible y responsable, promoviendo el dialogo y la interculturalidad.

Dialogo e interculturalidad.

Para EMV es un principio básico el dialogo y la autenticidad sociocultural de las comunidades en las que opera y en las comunidades de origen de los pasajeros, por lo que valorará muy positivamente todas aquellas vivencias, actividades y proyectos que se realicen desde la Fundación Europamundo y Europa Mundo Vacaciones para acercar el dialogo, sus culturas, sus costumbres, sus usos a todos los grupos de interés y especialmente a todo el personal de EMV, guías y colaboradores por su trato directo, con el objetivo de la creación de un mundo más tolerante, diverso y sostenible.

NUESTROS VALORES

Queremos compartir contigo los valores que están siempre presentes en Europa Mundo:

Orientación al cliente. Satisfacemos las necesidades del cliente, de manera que se cumplan sus expectativas, demostrando pasión por mejorar el servicio y compromiso con la mejora continua.

Responsabilidad. Somos el mayor operador de circuitos en el mercado de América Latina, lo cual nos genera una gran responsabilidad. Además, la Dirección de la empresa tiene la responsabilidad de dirigir a sus equipos de trabajo implicándoles en el proyecto de Europa Mundo y transmitir los valores de empresa.

Creatividad. Europa Mundo tiene una gran capacidad de identificar, desarrollar y aplicar enfoques innovadores para las situaciones y problemáticas del día a día en su ámbito de responsabilidad ante sus clientes y trabajadores.

I+D. Europa Mundo ha desarrollado a lo largo de los últimos años un sistema ON-LINE, puntero, de lo más avanzado del sector, incorporando sistemas de telefonía avanzados para casi sus 300 guías. Este desarrollo en I+D facilita las ventas, mejora la calidad e información del servicio, y la coordinación interna.

Compromiso. En Europa Mundo el entusiasmo es el que nos mueve a dar lo mejor de nosotros a los demás, para cumplir los sueños de nuestros trabajadores y clientes haciéndoles protagonistas del reto empresarial de la Organización. Implica: escuchar, compartir, ayudar a los demás, colaborar activamente y adquirir el máximo nivel de compromiso para contribuir eficazmente a los objetivos y resultados de la Organización.

Flexibilidad. Asumimos nuevos procesos, situaciones, tendencias o recursos con sentido práctico y positivo. Nuestra habilidad para adaptarnos en distintas situaciones y con distintas personas y culturas hace que nos enriquezcamos personal y profesionalmente.

Escuchar. Hay que resaltar nuestra disposición y capacidad para recibir y entender cualquier información que nos transmiten nuestros grupos de interés, nuestros trabajadores, clientes, representantes y agencias de viaje. Europa Mundo crea "comunidad", nos gusta escucharlos. Por este motivo, creamos las herramientas tecnológicas necesarias para acercarnos a sus necesidades.

13. Los indicadores utilizados en el punto 2.4.a) "ética e integridad" son los indicadores GRI 102-16 y 102-17

14. Los indicadores GRI utilizados en el punto "Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas" es el GRI 102-17

NUESTROS OBJETIVOS

Dentro de la filosofía de EMV, su objetivo, es la necesidad de trabajar en equipo, la suma de todos, y la importancia que tiene cada persona individualmente, de escuchar sus sugerencias, de recibir sus ideas, de discutir sus puntos de vista. Existe una clara necesidad de trabajar con nuestros grupos de interés, distribuidores, proveedores, agentes de viajes, equipo humano. Es fundamental establecer lazos de unión con los viajeros y viajeras para poder compartir sus impresiones, sus fotografías, sus experiencias de viajes a través de sus e-mails, nuestro blog y las redes sociales.

El éxito radica en el nivel de compromiso o "engagement" de su personal para alcanzar los objetivos y realizar sus tareas, trabajando en equipo, pero utilizando su creatividad y esfuerzo extra individualmente como persona y profesional, y absorbiendo los valores de la empresa en su día a día.

En este momento los equipos de trabajo de EMV, están conformados por distintas generaciones, y el verdadero reto es mantenerlos a todos comprometidos y motivados.

Las generaciones valoran las cosas de forma diferente. Cada vez hay menos incentivos universales y más basados, no solo en la generación, sino también en el perfil del empleado.¹³

b) Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.

Europa Mundo vacaciones proporciona los medios necesarios para que los Grupos de Interés soliciten asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y la integridad de la organización.

La comunicación se puede realizar a diversos niveles según los mecanismos sean internos o externos.

A nivel externo a través del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial: rse@europamundo.com, y a nivel interno a través de tres Grupos de Trabajo con cierto grado de independencia que vigilan, supervisan y ejecutan los principios del Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas de la organización como son el *Comité de Buenas Prácticas* y el *Protocolo de Mediación y Acoso Laboral, y Plan de Igualdad*

Comité de Buenas Prácticas: <https://www.europamundo.com/rsc/comite.aspx>,

comitedbp@europamundo.com

Protocolo de Mediación: https://www.europamundo.com/rse_mediacion.aspx,

protocolo.mediacion@europamundo.com

Y el Plan de Igualdad se puso en marcha en febrero 2018 después de haber realizado el Informe Diagnóstico del Plan de Igualdad de Noviembre del 2017.

Plan de Igualdad: https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx,
plandeigualdad@europamundo.com¹⁴

a) Premia de ética de la OMT

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL
TURISMO Y EUROPAMUNDO

El jurado del Premio de Ética de la OMT, integrado por miembros del *Comité Mundial de Ética del Turismo*, ha elegido a Europa Mundo Vacaciones como ganador de esta segunda edición de los Premios, por su iniciativa «Europa Mundo Foundation».

https://www.cloud-europamundo.com/files/2019_05/PREMIO_DE_ETICA_OMT_2018_-AWARD_ETHIC_1920.mp4

Premio OMT a la Ética: es entregado por el Comité Mundial de la Ética del Turismo a las empresas y asociaciones que hayan conseguido la excelencia en la implementación de los principios de Código Ético Global del Turismo en sus negocios y actividades de responsabilidad corporativa.

Europa Mundo Vacaciones es un operador turístico español firmemente comprometido con los principios del medio ambiente y la responsabilidad social, que ha logrado notables resultados en la aplicación del Código Ético Mundial de la OMT para el Turismo, en particular en lo que se refiere a su contribución al bienestar de la comunidad y al desarrollo sostenible del turismo.

En 2011, creó una fundación dedicada a llevar a cabo actividades sociales y fomentar la cooperación para el desarrollo en diferentes áreas y para segmentos específicos de la población, así como a promover el turismo sostenible en muchos países de África, Asia, Europa y América Latina.



EUROPA MUNDO VACACIONES recibe el PREMIO DE ETICA DEL 2018 DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (UNWTO) en su segunda edición.

UNWTO AWARD WINNER

PREMIO DE ETICA 2018 DE LA OMT

<http://ethics.unwto.org/content/unwto-ethics-award>

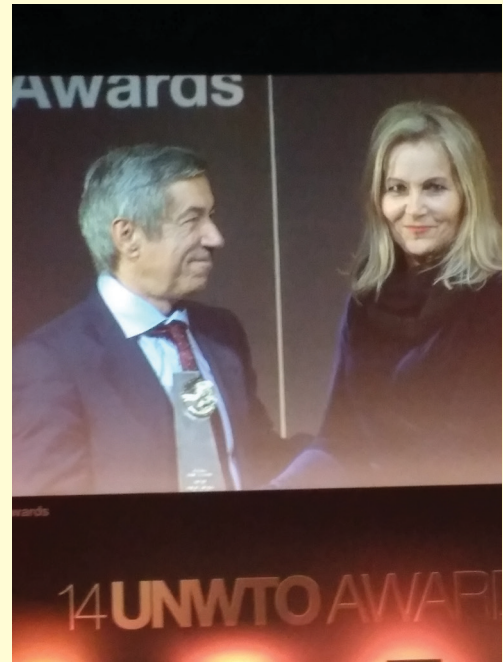
Durante la semana de Fitur del 2018 la Organización Mundial del Turismo organizó varios actos para visibilizar su 14 edición de la entrega de premios por la Excelencia y la Innovación en el turismo, así como la segunda edición del premio de Ética.

Se realizó un Foro en el Paraninfo de la Universidad Complutense con todos los finalistas de los premios a la Excelencia e Innovación en sus diversas categorías, así como el premio especial Ulysses y el premio de Ética.

En dicho acto el CEO de Europamundo, Luis García Codron, hizo una introducción de Europamundo y lo que su Fundación ha realizado a lo largo de sus 7 años de vida, y el sentimiento de orgullo y pertenencia a la empresa.



La entrega de premios se realizó el 17 de enero en el Auditorio de IFE-MA con **la entrega de la segunda de edición del premio de Ética de la Organización Mundial del Turismo de manos de la Prof. Tarija Mihalic del Comité Mundial de Ética del Turismo a nuestro CEO de Europamundo, Luis García Codron**



Ceremonia de entrega del premio:

<https://www.youtube.com/watch?v=xYWyQPpyACU>



3. *Nuestro Equipo*

3. Nuestro equipo

La filosofía de EMV se basa en la necesidad de trabajar en Equipo, ya que creemos que la suma de toda cuenta, y la opinión de cada trabajador individualmente también. Existe una clara necesidad de trabajar con nuestros grupos de interés, entre ellos nuestros empleados, para establecer lazos de unión con los viajeros.

Sabemos que, para alcanzar los objetivos y la satisfacción máxima del pasajero, es fundamental el nivel de compromiso de los empleados. Es por esto que en la organización se desarrollan y ejecutan políticas y acciones que involucran, integran y benefician al Equipo de Europamundo, como son la Política de Diversidad e Igualdad, el Salario Emocional y el Desarrollo del Capital Humano. Los mecanismos internos de seguimiento, verificación y evaluación son el Departamento de Recursos Humanos (RRHH) y Dirección General en mayor medida, y en menor medida a través del Comité de Buenas Prácticas, el Departamento de RSE, y cada uno de los departamentos de la entidad en última estancia.

Nos detenemos a explicar detalladamente en qué consiste cada una de las políticas mencionadas, con acciones y datos específicos en el compromiso de EMV con la diversidad e igual en su Equipo, y el hacerles sentir integrados e involucrados para con la organización.

3.1 Diversidad e igualdad.



En materia de diversidad, Europa Mundo Vacaciones (EMV) forma parte del Grupo JTB, uno de los mayores grupos turísticos mundiales, que

se fundó en Japón hace más de 100 años, actualmente cuenta con más de 150 empresas y más de 900 oficinas en 39 países de todo el mundo. Aunque Europa Mundo originariamente fue una empresa inicialmente familiar su crecimiento en ventas de media en los últimos 10 años ha sido del 12,89% anual, siendo líder en Hispanoamérica de circuitos por Europa, teniendo también circuitos propios en USA, Canadá, México, Costa Rica, India y Japón, con 1.000 tours diferentes, y con 142.092 pasajeros al año viajando en nuestros circuitos procedentes de 81 países de los 5 continentes, de los mercados de América Latina, España, Portugal, y desde el 2016 se han incorporado países como India, Tailandia, Filipinas, Malasia, Estados Unidos, Jordania y Australia.

Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 35 nacionalidades entre sus profesionales de los 5 continentes, entre sus rangos de edades, de 20 a 70 años, de sexos, un 52% de mujeres en su plantilla y 64% de mujeres mandos medios, de creencias religiosas, de procedencia étnica, de orientación sexual y discapacidad con un porcentaje ligeramente inferior al 2% de la Ley General de Discapacidad (LGD).

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 18 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como Brasil, Chile, Argentina, México, Perú, Venezuela, Colombia, Paraguay, Cuba, República Dominicana, Francia, España, Rumania, Bulgaria, India, Rusia y Japón, y entre los guías y desplazados 30 nacionalidades, como España, Portugal, Francia, Italia, Suecia, Reino Unido, Grecia, Serbia, Croacia, Bulgaria, Albania, Turquía, Jordania, Rusia, Brasil, Uruguay, México, Argentina, Colombia, Cuba, Venezuela, EE.UU., Marruecos, Sudáfrica, Irán, Japón, India, Guinea y Siria, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

EMV tiene 199 empleados en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú y en las principales ciudades de Europa y con un total de plantilla de 281 guías, y media en el año en la empresa de 380 personas con un incremento anual de empleados en los últimos 7 años de 15%, con una antigüedad media de 5,7 años, con media de edad de 40 años y 79% de empleos fijos en el personal de oficina, y 62% en la empresa.

La igualdad de género de los órganos de gobierno de la empresa requiere de adjuntos a los y las responsables, jefes y jefas o directores y directoras de departamento, los que Europa Mundo denomina "segundos", y además en determinados departamentos "jefes o jefas de área".

Segundos:

Mujeres:	Hombres:	
Menores de 30 años:	Menores de 30 años:	0
Entre 30 y 50 años: 7	Entre 30 y 50 años:	4
Mayores de 50 años: 1	Mayores de 50 años:	0

Jefes de Área:

Mujeres:	Hombres:	
Menores de 30 años: 0	Menores de 30 años:	0
Entre 30 y 50 años: 10	Entre 30 y 50 años:	1
Mayores de 50 años: 1	Mayores de 50 años:	0

Según el Informe Diagnóstico del Plan de Igualdad de noviembre del 2017 de la empresa existe una equiparación salarial entre las mujeres y los hombres.

https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx

Se adjunta la tabla con las equiparaciones salariales por sexo y categorías profesionales:

CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES
N02	31	57
N03	5	11
N04	8	32
N05	9	22
N06	2	3
N07	4	7
N08	2	1
N09	5	8
N10	5	2

La tasa de nuevas contrataciones de empleados de oficina durante el 2018, por grupo de edad y sexo es el siguiente:

ALTAS

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| Mujeres: | Hombres: |
| • Menores de 30 años: 7 | - Menores de 30 años: 4 |
| • Entre 30 y 50 años: 9 | - Entre 30 y 50 años: 9 |
| • Más de 50 años: 0 | - Mayores de 50 años: 0 |

BAJAS

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| Mujeres: | Hombres: |
| • Menores de 30 años: 7 | - Menores de 30 años: 2 |
| • Entre 30 y 50 años: 5 | - Entre 30 y 50 años: 1 |
| • Mayores de 50 años: 0 | - Mayores de 50 años: 1 |

El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo es el siguiente:

- | | |
|----------------------------------------------|-------------------------|
| Mujeres: | Hombres: |
| • Menores de 30 años: 0 | - Menores de 30 años: 0 |
| • Entre 30 y 50 años: 3 | - Entre 30 y 50 años: 1 |
| • Mayores de 50 años: 0 | - Mayores de 50 años: 0 |
| Total, días de baja: 384¹⁶ | |

Diversidad Funcional.

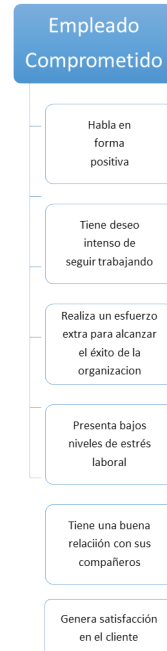
EMV participa en un convenio de colaboración con la Fundación Randsstad para la inclusión profesional de personas en grupos de exclusión, así como con la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Madrid.

En nuestros procesos de selección, promovemos la inclusión de personas con diversidad funcional, ya que es una apuesta segura para normalizar y contribuir a la creación de una sociedad más justa y humanitaria para todos.

En colaboración con la Fundación Juan XXIII Roncalli, realizamos un Picnic Solidario en su Huerta Ecológica, con la finalidad de concienciar al personal de EMV sobre el cuidado y la contribución al medio ambiente y al mismo tiempo dar visibilidad a las personas con diversidad funcional, y también se ha colaborado con el Congreso Internacional Científico de la Artroriposis Múltiple Congénita.

3.2. Salario emocional

El éxito de la filosofía de EMV radica en el nivel de compromiso o “engagement” de sus empleados para alcanzar los objetivos y realizar sus tareas, trabajando en equipo, pero utilizando su creatividad y esfuerzo extra individualmente como persona y profesional, absorbiendo los valores de la empresa en su día a día.



15. Los indicadores GRI utilizados en el punto 3.1. “Política de diversidad e igualdad” va desde el GRI 405-1 al 405-2

16. Los indicadores GRI utilizados en el punto 3.1. “Diversidad e igualdad” sobre nuevas contrataciones y permiso parental son el GRI 401-1 al 401-3

En este momento los equipos de trabajo de EMV, están conformados por distintas generaciones, y el verdadero reto es mantenerlos a todos comprometidos y motivados.



Las generaciones valoran las cosas de forma diferente. Cada vez hay menos incentivos universales y más basados, no solo en la generación, sino también en el perfil del empleado.

Por eso en EMV consideramos que la vía para lograrlo es tomando en cuenta sus necesidades, sus realidades, ya sean personales o profesionales a través de lo que denominamos *salario emocional*.

El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter NO salarial, y cuya función es conciliar, aceptar los diversos valores, adecuar procesos a las diferentes generaciones y aprovechar la ventaja de la diversidad.

Estas compensaciones, si bien no llegan directamente al bolsillo, si abonan en la cuenta emocional del trabajador. Cuanto más enriquecedor es el entorno laboral, mayor compromiso de los empleados con la empresa, dando lugar a que se multiplique por cuatro el compromiso de los empleados, mejorando la productividad y la convivencia diaria, y un ambiente y clima laboral positivo.

Los beneficiarios directos son el personal de EMV ya sea personal de la oficina de Madrid, coordinadores en las principales ciudades europeas o guías de los circuitos.

El nº de beneficiarios y beneficiarias directos:

- 199 personas de la oficina de Madrid
 - 281 guías
 - 7 coordinadores y coordinadoras en las principales ciudades.
 - Personal destacado en 5 países.
- Beneficiarios indirectos: (380 familias)

Y en consecuencia toda la empresa Europa Mundo Vacaciones.

El salario emocional cuenta con un Plan de Compensación Emocional que se articula en torno a 7 ejes de actuación: flexibilidad laboral, lugar de trabajo, balance de la vida personal-profesional, desarrollo profesional, integración y sentimiento de pertenencia, la promoción del voluntariado e inversión socialmente responsable y otros beneficios, además de las medidas de conciliación específicas y una asistencia personal y familiar a través de Europamundo Contigo buscando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



ODS 8
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos y todas

Europamundo
Responsabilidad Social Empresarial RSE

EJES DE INTERVENCIÓN

FLEXIBILIDAD DE TIEMPO	LUGAR DE TRABAJO	BALANCE VIDA/ TRABAJO	DESARROLLO PROFESIONAL	INTEGRACIÓN SENTIMIENTO DE PERTENENCIA	PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y RSC	OTROS BENEFICIOS
Flexibilidad en horarios Trabaja en algunos puestos Jornada Reducida Jornada Intensiva los viernes en puestos administrativos	Sala de descanso. Máquinas Dispensadoras. Área para Realizar Yoga. Equipo y material ergonómico. 2 Cocina-Comedor. Biblioteca de la Fundación.	Permisos de acompañamiento. Licencia maternidad/paternidad. Permisos médicos privados. Reposición de tiempo por horas extras. Justificación de Médico hasta 4 horas.	Programa de formación. Plan de polivalencia. Programa movilidad interna. Presentación de candidaturas a nuevos puestos o proyectos. Viajes de empresa. Talleres prácticos.	Convencios y Post-tour. Manual del Empleado. Europamagazine. Reunión Anual y de Bienvenida. Reuniones periódicas informando de la evolución de la empresa. Charlas y experiencias sociales y medioambientales. Reconocimiento de antigüedad. Día del albará.	Fundación Europamundo. Manual de Buenas Prácticas. Codigo Etico. Voluntariado Corporativo. Charlas y experiencias sociales y medioambientales.	Regalo por Cumpleaños. Regalo por nacimiento de hijo/a, y boda. Cesta y botella de Navidad. Descuento en Seguro médico. Anticipo de nómina y préstamos. Transformación de Contratos a Indefinidos cada 2 años Continuidad de personal en temporada baja. Bonus por resultados.

Más medidas de conciliación

- PERMISO MEDICO PRIVADO Y ACOMPAÑAMIENTO MEDICO
- GRATUIDAD A FAREJA POR MATRIMONIO
- CONCILIACION HORARIA
- PERMISO DE ACOMPAÑAMIENTO A MENORES O PERSONAS DEPENDIENTES A TRAMITES
- BANCO DE TIEMPO LIBRE
- PERMISO POR AGUINACION FAMILIAR
- PERMISO HOY ES MI CUMPLE
- PERMISO "MI PRIMER DIA DE COLE"
- AMPLIACION DE PERMISO RETRIBUCION POR DESTIAZAMIENTO
- PRÁCTICAS PARA HIJOS/AS
- FRACCIONAMIENTO EN HORAS DE 1 DIA DE ASUNTOS PROPIOS

Más asistencia personal y familiar



FLEXIBILIDAD DE TIEMPO.

En línea con el balance vida/trabajo, la flexibilidad de tiempo en lo laboral es fundamental para combinar trabajo con familia y/o proyectos personales.

LUGAR DE TRABAJO

La empresa facilita los medios para la comodidad de los trabajadores en los puestos de trabajo, así como en los tiempos de descanso, dentro de la jornada laboral, ya que permite la utilización de las instalaciones propias para dicha comodidad.

BALANCE VIDA / TRABAJO

El balance entre lo laboral y lo personal es cada vez más demandado por los profesionales hoy en día, un trabajo que permita el equilibrio la vida laboral y familiar.

DESARROLLO PROFESIONAL

Por necesidad de empresa, como oportunidad e incentivo para el personal y con el fin de compartir conocimientos y habilidades, se desarrollan talleres, cursos de formación y diferentes programas de aprendizaje.





INTEGRACIÓN Y SENTIMIENTO DE PERTENENCIA

Es muy enriquecedor para la empresa tener un entorno laboral entre los empleados que sea plácido, relajado, motivado y que la relación entre los compañeros sea positiva. Es por eso que desde la empresa a través del departamento de Recursos Humanos junto con Fundación y Comité de Buenas Prácticas se desarrollan las actividades mencionadas en el cuadro más arriba, "Salario Emocional".

Reconocer el trabajo realizado aumenta el sentimiento de pertenencia y la satisfacción personal.

Observar durante alguna reunión de trabajo o evento corporativo cuando alguien ha hecho un buen trabajo, puede ser excelente incentivo no sólo para que el departamento o persona en cuestión continúe esforzándose diariamente, sino también para elevar la competitividad y con ello el desempeño de todas las personas que colaboran en la organización.

PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO E INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

EMV en el desarrollo de su política de Responsabilidad Social Empresarial ha creado un departamento propio, de RSE, que trata de supervisar el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos que se derivan del impacto que la empresa produce en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

OTROS BENEFICIOS

Además de todas las medidas e iniciativas mencionadas, contamos con otros beneficios, y entre estos queremos destacar las medidas de Conciliación, y en particular el programa de Alares, Europamundo Contigo, con más asistencia personal y familiar en caso de necesidad o enfermedad.

3.3. Desarrollo del Capital Humano

Buscamos la excelencia y mejora continua de nuestros empleados, por ello EMV se compromete a poner los medios necesarios para contribuir al desarrollo y formación de sus empleados y a la actualización de sus conocimientos con el fin de propiciar su progreso profesional.

EMV desarrolla su marco de formación a través de iniciativas o procedimientos internos y a través de su Manual de Buenas Prácticas y su Código Ético, a través del Departamento de RR.HH. y su Fundación.

El equipo de EMV mejora su cualificación gracias a la formación y la experiencia, a través de diversos programas de formación en el trabajo como la "Polivalencia funcional" en el que cualquier persona en los meses de temporada baja puede conocer otros departamentos haciendo prácticas para familiarizarse con estos y facilitándole la comprensión de los procedimientos internos de la empresa.

Durante 2018, establecimos un plan específico de formación para el desarrollo de habilidades y competencias de nuestro equipo focalizado en atención al cliente, negociación y comunicación (hablar en público y presentaciones eficaces).



Así mismo, se realizó formación específica de "Sensibilización de igualdad", para fomentar la cultura de igualdad y promover el uso de un lenguaje inclusivo.

En total, 9078 horas a un total de 363 personas lo que representa unos 0,96 cursos por empleado, con una proporción de mujeres del 62% frente al de hombres del 38% en 32 acciones formativas, sin incluir la formación de nuestro personal que participó en el programa de formación internacional del Grupo JTB en otros países como Japón, India, Tailandia y Singapur.

Así mismo, se realizó formación específica con los grupos de Mediación de Conflictos y Acoso Laboral, para identificar y tratar el acoso en el entorno laboral, y con la Comisión de Igualdad.

A estos cursos internos de formación habría que incluir, aunque no está valorado, el número de horas de los cursos de formación de los viajes y convención anual.

Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición:

Formación Continua: cursos que, por necesidad de empresa, permanecen operativos durante todo el año, independientemente de la temporada alta o baja. Un ejemplo de ello son los cursos de inglés ofrecidos a todo el personal, iniciativa llevada a cabo desde 2015.

• Talleres Alas: Con el fin de compartir conocimientos y habilidades, preguntas e inquietudes, oficios y artes, se han creado talleres prácticos impartidos por personas del equipo de EMV (oficina, guías, etc.), donde construyamos herramientas para ser más capaces, más

felices y así estar en condiciones de mejorar en cualquier aspecto de nuestra vida.

• Semana de la Salud y Prevención: actividad creada para concienciar y fomentar una vida sana mediante talleres, dinámicas y conferencias tales como "Dejar de Fumar", "Alimentación saludable", "Gestión de Conflictos y Acoso".

• Programas de formación profesional: Ofimática (Excel, Word, Access, Powerpoint), Finanzas (Contabilidad, IVA, IRPF), Habilidades (Atención al Cliente, Negociación, y Comunicación), Idiomas (portugués, inglés) y específica (Amadeus, RSE y RR.HH.).

• Programas de aprendizaje en el puesto de trabajo: Programa de polivalencia en el que todos los trabajadores, oficina y guías, pueden conocer todos los departamentos de la empresa.

• Programa de movilidad interna: Oportunidad de cambiar de puesto de trabajo y departamento anualmente, antes del comienzo de la temporada alta.

• Oportunidad de presentar candidaturas en los nuevos puestos.

• Proyectos de nueva creación. El empleado puede proponer a la empresa la creación de un nuevo departamento o área profesional porque surgen nuevas necesidades operativas en la empresa.

• Viaje gratis de prospección, formación y revisión de itinerarios de hasta 15 días para el empleado y una reducción del 50% del acompañante. En viajes no propios a precios de coste.

Hasta el momento Europa Mundo no realiza evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional, aunque la compañía tiene gran interés en su realización y desarrollo por la satisfacción y aptitudes de sus empleados, y está trabajando en ello, para su puesta en funcionamiento en el 2019.

FORMACION EMV						
CURSO	PROVEEDOR / FORMACIÓN INTERNA	N. TRABAJADORES	DEPARTAMENTO	DURACION (FECHA)	Nº HORAS	TOTAL HOR
CURSO DE PORTUGUES BASICO	EMV	31	GUIAS	15/01-26/01	40	1240
CURSO PORTUGUES AVANZADO	EMV	36	GUIAS	29/01-09/02	80	2880
CURSO BIENVENIDA GUIAS	EMV	31	GUIAS	05/02-07/02	21	651
INGLES BASICO	SPEAK TO ME	12	GENERICO	07/02-21/03	19	228
INGLES INTERMEDIO 1	SPEAK TO ME	10	GENERICO	06/02-22/03	21	210
INGLES INTERMEDIO 2	SPEAK TO ME	8	GENERICO	06/02-22/03	21	168
INGLES INTERMEDIO AVANZADO	SPEAK TO ME	10	GENERICO	07/02-21/03	19	190
AMADEUS: TARIFAS Y EMISION COMPLETO	AMADEUS	3	SERVICIOS EN RUTA	13/02-16/02	25	75
CONTABILIDAD AVANZADA	CEF	1	CONTABILIDAD	08/01-21/02	36	36
EXCEL BASICO-INTERMEDIO	ADAMS	9	GENERICO	19/02-23/02	20	180
AMADEUS: REEMISIONES Y REEMBOLSOS	AMADEUS	2	SERVICIOS EN RUTA		14	28
GESTION DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN EFECTIVA	HACEMOS LAS PACES	24	GENERICO	13/02/2018	2	48
RETRIBUCION Y COMPENSACION (2da parte)	CEF	1	RRHH	22/02-12/07	60	60
PROCEDIMIENTO Y GESTION FORMACION PARA EMPRESAS	FUNDAE	1	RRHH	13/02/2018	5	5
CURSO BIENVENIDA GUIAS	EMV	42	GUIAS	09/04-11/04	21	882
EXPERTO RESPONSABILIDAD SOCIAL	OBSERVATORIO RSC	1	RSE	14/05-22/12	680	680
MOBBING	IDEO FORMACION	3	GRUPO MEDIACION	30/07-31/10	25	75
INGLES B1	BRITISH COUNCIL	1	ATT. CLIENTE	02/07-13/07	30	30
PERSPECTIVA DE GENERO EN LA GESTION DE RRHH	CAMARA MADRID	1	RRHH	14/09/2018	4	4
CURSO BIENVENIDA OFICINA	EMV	22	GENERICO	2018	3	66
INGLES B2	BRITISH COUNCIL	1	ATT. CLIENTE	04/10-18/12	60	60
CONTABILIDAD PRACTICA PARTE 1	CEF	1	GENERICO	16/10-20/12	54	54
INGLES INTERMEDIO B1	SPEAK TO ME	9	GENERICO	18/09-29/11	30	270
INGLES INTERMEDIO B2	SPEAK TO ME	8	GENERICO	18/09-29/11	30	240
ATENCION AL CLIENTE	ADAMS	10	GENERICO	12/11-15/11	20	200
NEGOCIACION	ADAMS	15	GENERICO	26/11-28/11	12	180
PRESENTACIONES EFICACES	EL TRAMPOLIN	12	GENERICO	30/11/2018	4	48
ASP.NET	PUE	6	INFORMATICA	10/12-14/12	25	150
HABLAR EN PUBLICO	EL TRAMPOLIN	9	GENERICO	13/12/2018	4	36
AMADEUS: TARIFAS Y EMISION DE BILLETES	AMADEUS	1	SERVICIOS EN RUTA	10/12-12/12	20	20
SENSIBILIZACION DE IGUALDAD	AUREN	28	GENERICO	04/12/2018	2	56
RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS EN OFICINA	QUIRON PREVENCION	14	GENERICO	11/12/2018	2	28
TOTALES		363			1409	9078

FORMACION JTB						
CURSO	PROVEEDOR / FORMACIÓN INTERNA	N. TRABAJADORES	DEPARTAMENTO	DURACION (FECHA)	Nº HORAS	TOTAL HOR
EGMP	JTB	1	CONTABILIDAD	03/12-07/12	40	40
GLP	JTB	1	COMERCIAL	19/11-23/11	40	40
TOTALES		2			80	80

17. Los indicadores GRI utilizados en el punto "Desarrollo del capital humano" van del indicador GRI 404-1 al 404-3



4. Nuestros impactos sociales

4. Nuestros impactos sociales

Para Europa Mundo es importante medir nuestro impacto social, y para ello tenemos en cuenta tres temas materiales: seguridad y salud en el trabajo, con el objeto de aplicar las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos y accidentes; comunidades locales e impacto socioeconómico derivados de la actividad de la organización, considerando que el turismo genera un gran impacto económico, y que puede ser el motor para un desarrollo sostenible de muchas de las comunidades a las que llegamos; y la relación responsable con los proveedores, ya que son parte fundamental para el logro de los buenos resultados en la empresa.

A continuación, desarrollamos cada uno de los temas materiales, y detallamos cómo gestionamos los mismos, los recursos con los que contamos, los compromisos y metas que la organización se marca, y como evaluamos el trabajo.

A estos cursos internos de formación habría que incluir, aunque no está valorado, el número de horas de los cursos de formación de los viajes y convención anual, así como los cursos de formación de grupos de trabajo como la Comisión de Igualdad o el Protocolo de Mediación y Acoso Laboral.

4.1. Seguridad y salud

Los cambios operacionales significativos que afecten a la estructura organizativa de la empresa y que pueden afectar considerablemente a los miembros de la plantilla, en general, se realizan con la suficiente antelación dado que en muchos de los casos los propios empleados gestionan estos cambios y por lo tanto se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores al tomar las decisiones concretas y así mitigar los efectos negativos que los cambios pueden producir.

En Europa Mundo existe un equipo de Emergencias y Primeros Auxilios compuesto por 9 mujeres y 2 hombres, con el objetivo de que dicho equipo siga trabajando y mejorando en el tiempo.

En Europa Mundo existen dos tipos de personal, los de oficina y guías que realizan los circuitos diseñados por la empresa, y su principal lugar de trabajo es el autobús.

Los tipos de accidentes, y la tasa de días perdidos (TDP), por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por sexo y lugar:

Accidentes:

Oficina: Mujeres: 3	Hombres: 0
Guías: Mujeres: 3	Hombres: 3

Total, días perdidos 173, un 0,21% del total de empresa

Enfermedad:

Oficina: Mujeres: 22	Hombres: 14
Guías: Mujeres: 1	Hombres: 1

Total, días perdidos 1.733, un 2,08% del total de empresa

En Europa Mundo no existen actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades. Las enfermedades producidas son bajas por enfermedad y accidentes laborales con porcentajes bajos con respecto al total de empleados y total de horas trabajadas.

No procede los temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos, debido a que la empresa no tiene ningún comité de empresa y por lo tanto no existe ninguna relación sindical.

20. Los indicadores GRI utilizados en el punto "trabajo infantil" es el GRI 408-1

La empresa tiene un Comité de Emergencias y Primeros Auxilios donde se tratan temas de seguridad y salud en la empresa. ¹⁸

4.2. Comunidades locales e impacto socioeconómico.



a) Comunidades locales.

Europa Mundo a través de su Fundación Europamundo ha realizado programas en los que ha participado con las comunidades locales, con la inclusión de grupos vulnerables, ha realizado una evaluación de impacto a través de la evaluación de los resultados de cada proyecto. A lo largo del 2018 se han realizado 20 proyectos por importe total de 243.897 €, y beneficiarios directos 15.496 personas de 14 países, fundamentalmente Latinoamérica con un 47,30%, Asia un 12,40%, África con un 18% y Europa con un 18,20%, y colaborando con 20 ONGs.

Los proyectos realizados por la Fundación Europamundo no han provocado impactos negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales donde opera, sino todo lo contrario con una aportación al desarrollo local significativa, y con un total de beneficiarios desde el 2011 año de su nacimiento hasta el 2018 de 202.345 beneficiarios directos. ¹⁹

El objetivo es que siga aumentando el número de beneficiarios a través de los proyectos que la Fundación realiza.

https://www.europamundo.com/interactivo2018/02_Memoria_actividades_fundacion_2017/html5forpc.html?page=0



1. VOLUNTARIADO

A través de la promoción del voluntariado damos la oportunidad a todos los grupos de interés de Europa Mundo Vacaciones, y especialmente de sus trabajadores de conocer de primera mano la actividad de la Fundación tanto nacional como internacionalmente, y a su vez la visita a los proyectos nos sirve para evaluación de resultados anualmente. El objetivo es seguir promoviendo la participación de nuestros grupos de interés en los diferentes voluntariados que la organización ofrece.



VOLUNTARIADO INTERNACIONAL.

La Fundación Europamundo a través de su fondo para la financiación de proyectos durante el año 2018 ha financiado 8 proyectos en los que existe un programa de turismo solidario y al que el personal, y personas colaboradoras de Europa Mundo pueden acudir.

El programa de turismo solidario se realiza en:

Latinoamérica en la selva amazónica de Bolivia con un proyecto sanitario con la ONG Solidaridad Médica, y en un centro de recuperación de animales con la ONG Viajes Tumaini y en Honduras en Santa Bárbara un centro nutricional para niños y niñas con la Fundación Comparte.



Comunidades indígenas en la Selva Amazónica Boliviana – Solidaridad Médica



En África en el noroeste de Kenia en Turkana un proyecto de salud con la Fundación Emalaikat y en Senegal en Faoye, Badian y Seleki con unos campamentos ecoturísticos que gestiona la ONG Campamentos Solidarios.



Y en Asia en Pokhara Nepal con diversos proyectos para el desarrollo de la zona con CIDEN, en Nala con una escuela para 120 niños y niñas de la ONG Amavida, y en Calcuta en India con un proyecto de formación y desarrollo personal para jóvenes con la ONG Lighths of Hope.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO FORMATIVO.

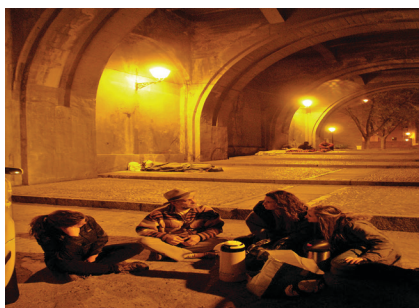
La Fundación Europamundo está apoyando un proyecto “Merezco una oportunidad” de la Fundación Randstad para la búsqueda de empleo de mayores de 45 años en paro de larga duración. El apoyo a este proyecto lo realizan 6 compañeros y compañeras de Europa Mundo que imparten talleres de formación en Ventas, Motivación, Finanzas, Redes Sociales, Cómo presentarse a una Entrevista y Atención al Cliente.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

Una de las actividades de sensibilización de la Fundación Europamundo en la que colaboran profesionales de Europa Mundo es la del voluntariado con varios colectivos en exclusión social:

- Personas sin hogar con la ONG Solidarios para el Desarrollo y en la que con frecuencia participan familiares y amigos de los compañeros y compañeras de Europa Mundo.



- Personas con diversidad funcional (discapacidad física, psíquica y/o sensorial) de edades comprendidas desde los 3 años hasta la edad adulta con la ONG Dan Zass y un proyecto de Turismo Cultural Adaptado con Perros de Terapia con la colaboración de los voluntarios de Europamundo y los alumnos y tutores de la Fundación Oxiria.

b) Trabajo infantil.

La abolición del trabajo infantil es un principio y un objetivo fundamental de los principales instrumentos y normativas en materia de derechos humanos. Además, es una cuestión inherente a la legislación nacional de casi todos los países.

El trabajo infantil se define como todo trabajo que “priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad y que es perjudicial para su desarrollo físico o mental e incluso interfiere en su educación.

19. Los indicadores GRI utilizados en el punto “Comunidades locales” van desde el indicador GRI 413-1 al 413-2

Con trabajo infantil, no se hace referencia al empleo juvenil ni a los niños que trabajan. Se hace referencia al abuso de los derechos humanos, reconocidos universalmente. La definición de trabajo infantil, acordada a nivel internacional, se fijó con el Convenio n.º 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “Convenio sobre la edad mínima”.

A nuestra compañía no nos consta que ninguno de nuestras empresas proveedoras presenten casos de trabajo infantil o trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso por lo que Europa Mundo no necesita adoptar medidas que contribuyan a su abolición.

Nuestro Código Ético recoge en los criterios de actuación, en el punto l) explotación de menores:

EMV y los grupos de interés de EMV deberán velar por la eliminación inmediata de actividades ilícitas y/o actividades que puedan poner en peligro la seguridad, la salud y la moral de los niños según el artículo núm. 3 del Convenio núm. 182 de la OIT.²⁰

Además, mediante el trabajo de la Fundación con diferentes organizaciones se contribuye a poner fin al trabajo infantil a través de 3 ODS: ODS 4 Educación de Calidad, ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico y ODS 10 Reducción de las desigualdades. El objetivo es seguir trabajando en proyectos que contribuyan a mejorar estos tres ODS.

c) Trabajo forzoso y obligatorio.

No estar sometido a trabajo forzoso u obligatorio es un derecho humano fundamental. De acuerdo con el Convenio n.º 29 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo forzoso u obligatorio se define como “todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo amenaza de una pena cualquiera y para el que dicho individuo no se ofrece voluntariamente”.

El trabajo forzoso y obligatorio afecta a todas las regiones, países y sectores económicos del mundo e incluye a los trabajadores en empleos formales e informales.

Lo más probable es que las víctimas formen parte de grupos sometidos a discriminación o que lleven a cabo el trabajo de un modo informal o precario. Esto incluye a las mujeres y niñas forzadas a prostituirse, los inmigrantes atrapados en la servidumbre por deudas y los trabajadores en talleres o granjas explotadoras, entre otros grupos.

A nuestra compañía no nos consta que ninguno de nuestras empresas proveedoras presenten casos de trabajo forzoso u obligatorio por lo que Europa Mundo no necesita adoptar medidas que contribuyan a su abolición.²¹

d) Prácticas en materia de seguridad.

No existe personal de seguridad en la empresa, ni contratado externamente para recibir formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.

Según nuestro Código Ético en los criterios de actuación punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos

Europa Mundo Vacaciones asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos.

Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos, a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y a la Declaración de los Derechos del Niño de Unicef y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

Todos los empleados y empleadas de EMV, y grupos de interés deben cumplir las leyes vigentes en los países donde se desarrolle su actividad, con un comportamiento ético en sus actuaciones.²²



Mujeres Waoranis en la Selva Amazónica Boliviana - ANWAE

e) Derechos de los pueblos indígenas.

Los pueblos indígenas son pueblos tribales en países independientes cuyas condiciones sociales, culturales y económicas los diferencian de otras partes de la comunidad nacional, y el estatus social se regula en su totalidad o parcialmente por sus propias costumbres o tradiciones o por leyes o normativas específicas.

Muchos pueblos indígenas han sufrido injusticias a lo largo de la historia y, por lo tanto, se les considera un grupo vulnerable. Dicho grupo corre un riesgo muy significativo de sufrir una carga desproporcionada de impactos económicos, ambientales o sociales derivados de las actividades de las organizaciones.

Además de sus derechos colectivos, los miembros de los pueblos indígenas gozan de los derechos humanos universales.

Nuestra compañía no tiene constancia de casos identificados que se violen los derechos humanos de los pueblos indígenas, y por lo tanto no es necesario realizar planes de reparación. No obstante, a través de Fundación Europamundo desarrollamos proyectos anualmente en favor de los derechos de la población indígena.

Según nuestro Código Ético en los criterios de actuación punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.

Europa Mundo Vacaciones asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos. Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Código Ético de la Organización Mun-

18. Los indicadores GRI utilizados en el punto “Seguridad y salud” van desde el indicador 403-1 al 403-4

21. Los indicadores GRI utilizados en el punto 4.2.c) “Trabajo forzoso y obligatorio” es el indicador GRI 409-1

22. Los indicadores GRI utilizados en el punto 4.2.d) “Prácticas en materia de seguridad” es el indicador GRI 410-1

dial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos.²³

Los pueblos indígenas son pueblos tribales en países independientes cuyas condiciones sociales, culturales y económicas los diferencian de otras partes de la comunidad nacional, y el estatus social se regula en su totalidad o parcialmente por sus propias costumbres o tradiciones o por leyes o normativas específicas.

Muchos pueblos indígenas han sufrido injusticias a lo largo de la historia y, por lo tanto, se les considera un grupo vulnerable. Dicho grupo corre un riesgo muy significativo de sufrir una carga desproporcionada de impactos económicos, ambientales o sociales derivados de las actividades de las organizaciones.

Además de sus derechos colectivos, los miembros de los pueblos indígenas gozan de los derechos humanos universales.

Nuestra compañía no tiene constancia de casos identificados que se violen los derechos humanos de los pueblos indígenas, y por lo tanto no es necesario realizar planes de reparación. No obstante, a través de Fundación Europamundo desarrollamos proyectos anualmente en favor de los derechos de la población indígena.

Según nuestro Código Ético en los criterios de actuación punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.

Europa Mundo Vacaciones asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos. Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos.²³



Refugiados sirios en Jornania - ACNUR

f) Evaluación de los derechos humanos.

Nuestros servicios, la realización de circuitos por todo el mundo, fundamentalmente en Europa, con un 86,25%, no están sometidos a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos, aunque no impide que Europa Mundo esté atenta al incumplimiento y vulneración de los Derechos Humanos por parte de algunos de los Grupos de Interés de la empresa y por lo tanto tomará las decisiones más acordes sobre la ubicación de nuevos circuitos en zonas libres de abusos de los Derechos Humanos.

Actualmente la formación a empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos se centra en exclusiva en el Departamento

23. El indicador GRI utilizado en el punto “derechos de los pueblos indígenas” es el GRI 411-1

24. Los indicadores utilizados en el punto “participación de los grupos de interés. Empresas proveedoras” son los indicadores GRI 414-1 al 414-2

de Responsabilidad Social Empresarial, siendo el nº total de horas realizadas de 3 hrs al trimestre. El objetivo en 2019 es de dar formación en DDHH a todo el personal de oficina.

Los derechos humanos son estándares y normativas internacionales bien arraigados, por lo que las organizaciones están obligadas a dar formación especializada a los empleados, de modo que tengan en cuenta los derechos humanos en el curso de su trabajo habitual.

Europa Mundo por el momento tiene un déficit en este tipo de formación por lo que se propondrá al Departamento de RR.HH. una formación específica sobre los Derechos Humanos.

Aunque Europa Mundo a través de su Fundación realiza periódicamente reuniones, talleres, conferencias y proyectos con entidades del tercer sector vinculadas con personas en exclusión social, y en la defensa de sus derechos, así como los proyectos que anualmente financia en diferentes sectores, zonas geográficas y colectivos.

Durante el periodo objeto del informe no se han hecho ningún tipo de inversión significativa que hayan llevado a la empresa a una posición de control sobre otra entidad.

4.3. Relación responsable con proveedores.

Nuestros proveedores son una parte fundamental para el logro de los buenos resultados de la empresa y la satisfacción del cliente. Por esto, Europa Mundo se compromete a crear y mantener relaciones estables y sostenibles a lo largo del tiempo con sus empresas proveedoras, mediante contratos reguladores y basándonos en nuestro Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas.

La política de compras se verifica y supervisa a través del departamento de Contratación y del departamento de Control de Facturación, mediante un seguimiento constante para el cumplimiento de la normativa vigente y de los términos del contrato.

La relación con proveedores se basa en 5 criterios básicos: calidad, servicio, precio, confianza mutua y profesionalidad.

Así mismo también interviene el departamento de Auditoría Interna, para evaluar y mejorar los procesos de gestión y control.

Crear relaciones estables con los proveedores.

EMV en su política de RSE se compromete a aportar el máximo valor posible a sus grupos de interés, a sus empresas proveedoras, a través de relaciones estables mediante las firmas de contratos que regulan y gestionan esta relación, basándonos en nuestros principios generales y criterios de actuación de nuestro Código Ético y de nuestro Manual de Buenas Prácticas.

http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx

En EMV siempre se busca la igualdad a la hora de contratar servicios con los proveedores para fomentar el equilibrio, desde el área financiera se busca la colaboración y el beneficio mutuo entre EMV y sus proveedores, fomentando al máximo esta colaboración en los momentos críticos por causas externas al mercado.

EMV desde que incorporó la RSE hemos añadido la sostenibilidad como objetivo de empresa y queremos trabajar con nuestros proveedores con el compromiso de crear empresas Sostenibles. Éticas y Responsables, y que tengan entre sus prioridades criterios sociales y medioambientales.²⁴



5. *Nuestros impactos mediambientales*

5. Nuestros impactos medioambientales

Desde Europa Mundo somos conscientes del cambio climático y del reto que supone el calentamiento global de nuestra tierra.

Por ello desde hace 3 años nuestra empresa realiza el cálculo de la huella de carbono, calculando las emisiones de gases de efecto invernadero y su equivalente en CO₂, que nuestra empresa en su conjunto lanza a la atmósfera, así como un sistema de gestión sostenible con electricidad verde, el 100% de reciclado de los residuos generados en la oficina, lámparas led.

Este año 2018 han sido 3.937,41 toneladas de CO₂ equivalente que representa un 0,93% más que el año pasado.

El impacto de estos gases se produce principalmente, como más adelante se dará detalle a través de 3 vías: los buses al hacer nuestros circuitos, el papel de nuestro folleto anual y los desplazamientos a través del avión de nuestro personal ya sea oficina, guías o ejecutivos de la empresa.

La implicación de la organización es muy alta desde el momento que todos los años compensamos nuestras emisiones de CO₂ a través de un proyecto en Limay (Nicaragua) plantando aproximadamente 15.000 árboles anuales. Esto hace que nuestra empresa sea neutra en cuanto a emisiones recibiendo el certificado de Cero CO₂.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental asegura que una organización actúa de manera responsable y eficaz con el medio ambiente, que cumple con la legislación, que optimiza la utilización de recursos en la oficina de la empresa, lo que supone una reducción en el consumo de electricidad, agua, y suministro de algunos productos como papel, que refuerza la imagen corporativa de cara a los ciudadanos y a sus propios trabajadores, aumentando su competitividad y mejora sus relaciones con los clientes, los proveedores y en general con sus grupos de interés.

Europa Mundo Vacaciones podría optar en próximas fechas por un modelo de gestión basado en la norma ISO 14.000.

Desde el Comité de Buenas Prácticas y el Departamento de RSE se propone un plan ambiental para el personal de EMV e incluso para las empresas filiales de nuestro Grupo JTB, como son Kuoni-Tumlare y JTB Madrid con actividades y talleres medioambientales.

EMV sigue una política de total sostenibilidad con el medioambiente con el compromiso de reducir al máximo las emisiones de CO₂, implementando nuevas medidas para la reducción de nuestras emisiones con el objetivo no es solo ser neutrales en el efecto emisiones de CO₂, sino ir tratando de reducir algunas partidas cuya responsabilidad recae principalmente en el personal de oficina de EMV.

La responsabilidad de la política de sostenibilidad recae en el departamento de RSE y en el Comité de Buenas Prácticas como se detalla en el indicador GRI 102-20, pie de página nº5.

El informe de emisiones de CO₂ y su compensación se financia a través de la aportación del 45% del importe de EMV y otro 45% de la Fundación Europamundo y un 10% de las compañías de buses que realizan nuestros circuitos.

El sistema de gestión sostenible de EMV adopta medidas como la sensibilización con campañas de información y formación, la movilidad sostenible con un parking de bicicletas, el uso racional del papel de oficina a través de nuevas impresoras, nuevos tóneres, configuración de los ordenadores con impresión a doble cara o la utilización de la letra Ryman Eco, máquinas vending con productos de Centros Especiales de Empleo, la utilización por el personal de oficina del buscador Ecosia o inodoros con sistemas de interrupción de descarga.

5.1. Emisiones



MEMORIA DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) DE EUROPA MUNDO VACACIONES (EMV) en base al año 2018

Zaragoza, Junio de 2019

El cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta la humanidad en el siglo XXI. De acuerdo con el IPCC1, no sólo el calentamiento en el sistema climático es inequívoco, sino que la influencia humana en el sistema climático es clara y el cambio climático plantea riesgos para los sistemas humanos y naturales.

La sociedad se enfrenta a un fenómeno mundial, una amenaza global, que, ya sea por sus causas o por sus efectos, requiere una respuesta organizada multilateral en la que puedan sumarse los esfuerzos de todos los países. Esta respuesta se da en el marco de Naciones Unidas mediante un convenio multilateral: la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).

España, país firmante de la Convención, así como el resto de Estados Miembros de la Unión Europea (UE), también participa en este proceso de negociaciones internacional.

Gracias a las negociaciones climáticas desarrolladas en las últimas décadas en el marco de trabajo de la CMNUCC se han producido grandes hitos, en 2005 entra en vigor el Protocolo de Kioto y se celebra en Montreal la primera reunión de las Partes en el Protocolo de Kioto.

En el periodo 2008-2012, conocido como primer periodo de compromiso del Protocolo de Kioto, las emisiones de GEI de los países desarrollados deberían verse reducidas al menos un 5% por debajo de los niveles de 1990. En 2012 en Doha se acordó dar continuidad al Protocolo de Kioto en un segundo periodo de compromiso 2013-2020, asumiendo los países desarrollados nuevos compromisos de reducción.

Después de Doha, se celebraron la COP192 en Varsovia, COP20 en Lima, pero fue en la COP21 en París donde se consiguió dar un gran salto en las negociaciones climáticas mediante la aprobación del Acuerdo de París donde los países firmantes se comprometen a establecer planes climáticos para lograr reducir las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) de modo que la temperatura del planeta no aumente de más de 2°C y a hacer todo lo posible para que el aumento quede por debajo del 1,5°C.

En 2018 se publica el informe especial del IPCC sobre el calentamiento global de 1,5°C3. Este informe será una contribución científica fundamental de cara a la Conferencia de las Partes (COP) de Katowice (Polonia) donde los gobiernos examinarán el Acuerdo de París para actuar frente al cambio climático.

Uno de los mensajes fundamentales que arroja de forma contundente el informe es que ya estamos viviendo las consecuencias de un calentamiento global de 1°C, con condiciones meteorológicas más extremas, crecientes niveles del mar y un menguante hielo marino en el Ártico entre otros cambios.

La aprobación de la Agenda Mundial 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), junto con el Acuerdo de París, destacan como dos de los hechos de mayor relevancia en la transición internacional hacia una economía baja en carbono.

La iniciativa CeroCO2, que desarrolla Ecología y Desarrollo (ECODES), pretende fomentar la corresponsabilidad de todos los agentes sobre el cambio climático, proponiendo que cada uno de ellos sea consciente de su generación de emisiones, las reduzca en lo posible y compense las emisiones restantes a través de proyectos en países en vías de desarrollo.

La compensación de emisiones consiste en una donación voluntaria proporcional a la cantidad de CO2 que se ha emitido aquí para financiar proyectos en países en vías de desarrollo que reducen o captan una cantidad equivalente de CO2 mediante la implantación de energías renovables, tecnologías de ahorro y eficiencia energética, tratamiento de residuos o reforestación.

Por ese motivo, **Europa Mundo Vacaciones (EMV), aun consciente de que su actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, ha decidido solicitar un estudio de las emisiones generadas por la actividad del año 2018 como paso necesario para la renovación del Sello CeroCO2, lo cual complementa la política activa en relación al cambio climático que lleva a cabo EMV.**

La realización de este estudio ha utilizado como marco de referencia el manual "IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", elaborado por el Panel Intergubernamental para el Cambio Climático, así como "The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard" y fuentes adicionales que se incluyen en la bibliografía al final de este documento.

La metodología desarrollada es la siguiente:

1. Establecer los límites de la evaluación para identificar las principales fuentes de emisión.
2. Recoger los datos de la actividad para cuantificar las fuentes de emisión.
3. Analizar la calidad de los datos y de las fuentes de los mismos.
4. Calcular las emisiones utilizando los factores de conversión más apropiados.
5. Analizar los resultados y valorarlos.
6. Establecer planes de acción futura. Planes de reducción.

Puesto que se trata de una iniciativa voluntaria, esta metodología busca la obtención de resultados rigurosos, pero tratando de evitar una

complejidad excesiva en fuentes que supongan un porcentaje pequeño de las emisiones totales. Se ha buscado el compromiso entre exactitud y complejidad. Por último, se ha tratado de ofrecer la máxima transparencia: cuando una fuente de emisiones no ha podido ser cuantificada o se han hecho suposiciones, se habrá comunicado y razonado esta elección.

GHG Protocol divide las fuentes de emisión de toda actividad en tres "Alcances", que diferencian entre unas emisiones directas (Alcance 1), producidas en fuentes propiedad de la entidad, y bajo control y responsabilidad directa suya, y las emisiones indirectas (Alcance 2 y 3), que son emisiones derivadas de fuentes de emisión **que son propiedad de otra entidad**, o que no están directamente bajo el control de la empresa que realiza el análisis.

Los tres alcances son los siguientes:

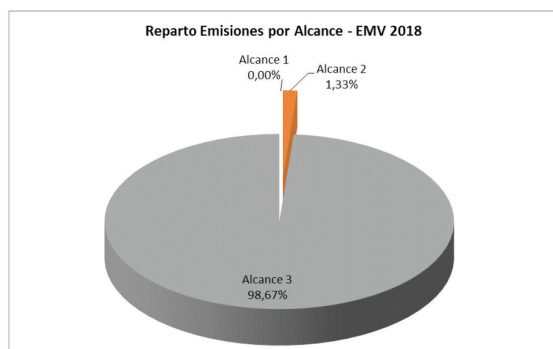
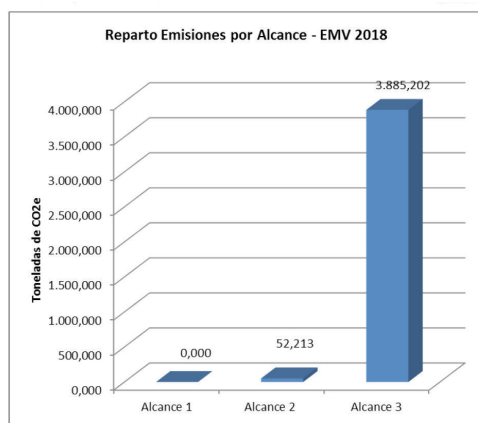
Emisiones directas o Alcance 1: Incluye emisiones de GEI procedentes de fuentes de emisión que pertenecen o son controladas por la organización. En este caso, debido a que las sedes del **EMV** no disponen de instalaciones de combustibles de origen fósil o de una flota de vehículos propiedad de la empresa, no se tiene en cuenta ninguna fuente de emisiones de GEI para este alcance.

Emisiones indirectas por energía o Alcance 2: Incluye emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo y consumido por la organización. En el caso del **EMV** solo se tiene en cuenta en este apartado las emisiones producidas como consecuencia del consumo de electricidad, ya que no existe consumo de calor o vapor de un tercero.

Otras emisiones indirectas o Alcance 3: Incluye emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que, siendo consecuencia de las actividades de la organización, *se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones*. Por ello, para el cálculo se han tenido en cuenta en este apartado las emisiones de GEI derivadas del Consumo de papel, Consumo de agua, Viajes profesionales en tren, avión y autobuses interurbanos, Producción de residuos (papel, plásticos y tóneres) y Rutas autobuses fletados por EMV

Siguiendo la categorización propuesta por GHG Protocol podemos determinar las emisiones según los 3 alcances de la siguiente forma:

Alcance del Protocolo GEI	Emisiones año 2018 (tCO2)	% emisiones de cada alcance año 2018
Alcance 1 - Emisiones directas (gas natural, gasóleo, furgoneta propiedad)	0,000	0,00%
Alcance 2 - Emisiones indirectas (Consumo eléctrico)	52,213	1,33%
Alcance 3 - Otras emisiones indirectas (Desplazamientos profesionales en tren, avión y autobús, Consumo de papel y agua, Producción de residuos y autobús fletados)	3.885,202	98,67%
TOTAL EMISIONES	3.937,41	100%



El registro anual de las emisiones de CO2 permite comparar el impacto de la actividad del EMV a lo largo de los años, así como el establecimiento de comparativas de las emisiones con otras entidades, etc.

Los indicadores elegidos han sido:

- Emisiones totales anuales en tCO2e/año,
- Emisiones por empleado de las oficinas EMV en tCO2e/empleado,
- Emisiones por empleado (oficinas y guías) EMV en tCO2e/empleado,
- Emisiones por m2 oficinas EMV en kgCO2e/m2.

Para las emisiones por empleado, se ha calculado dos indicadores diferentes ya que una parte de los empleados (guías) no están físicamente localizados en las oficinas de EMV. El primero indicador incluye únicamente el personal de las oficinas y el segundo incluye además a esta cifra los guías empleados por EMV.

Los valores calculados desde el año 2014 están recogidos en el cuadro siguiente:

Indicadores (totales)	2014	2015	2016	2017	2018
tCO2e/año	3.123,13	3.235,65	3.190,83	3.901	3.937,41
tCO2e/empleado (oficina)	24,02	22,32	21,13	21,67	19,79
tCO2e/empleado (oficina + guías)	9,46	9,96	8,99	11,34	10,36
kgCO2e/m ²	1.562	1.618	1.595	1.673	1.688

Como los dos años anteriores, añadimos también los indicadores valorando únicamente las fuentes generalmente incluidas en el cálculo de una entidad del sector terciario, quitando las emisiones derivadas de las rutas de los autobuses fletados por EMV.

Indicadores (comparables)	2014	2015	2016	2017	2018
tCO2e/año	810,78	897,692	896,21	1.040,19	1.277,64
tCO2e/empleado (oficina)	6,24	6,19	5,94	5,78	6,42
tCO2e/empleado (oficina + guías)	2,46	2,76	2,52	3,02	3,36
kgCO2e/m ²	405	449	448	446	548

Para relacionar mejor la evolución de las emisiones de EMV con su actividad, decidimos añadir una nueva batería de indicadores relacionados con los km realizados por los autobuses fletados por la entidad.

En 2018 queda reflejado que ha habido las emisiones globales de EMV se quedaron bastante similares a las inventariadas en el año 2017, ya que han aumentado en un **0,9% (+36tCO2e)** incluyendo todas las fuentes de emisión analizadas.

La evolución positiva de las emisiones de las **rutas en autobuses (-7% y -201tCO2e)** queda contrabalanceada por el aumento de todas las otras fuentes de emisión y en particular por el aumento de las emisiones de los **desplazamientos profesionales en avión (+15,6% y +104tCO2e)**, **consumo de papel (+22% y +80tCO2e)** y **electricidad (+14.000% y +52tCO2e)**,

Para esta última fuente, cabe destacar que las emisiones 2017 eran casi nulas gracias a la contratación de una comercializadora con un mix de producción 100% en los puntos de consumo de la calle García Paredes, 55 bajo y 1era planta. Pero en 2018 esta misma comercializadora (Ronda Oeste Energía) justificó energía renovable únicamente para el mes de enero y que la otra comercializadora Viesgo Energía con factor nulo se contrató únicamente a partir noviembre 2018. Durante el resto del año, aplicamos para Viesgo Energía un factor de 0,41 kgCO2e/kWh. Por eso, **las emisiones derivadas del consumo de electricidad subieron en 2018 de un poco menos 52 tCO2e.**

La mejora de las características medioambientales de los autobuses fletados por EMV para la realización de las diferentes rutas según los datos disponibles (en 2016, 70% de los autobuses eran Euro VI, en 2017 este porcentaje subió hasta el 80% hasta alcanzar un 88% en 2018) ligada a un **relativo descenso del de los km rutas en autobuses** (más de 9,6 millones en 2017 y 9,05 millones de km en 2018) **explica conjuntamente la reducción de esta fuente.**

La primera fuente en aumento con **+104 tCO2e**, y porcentualmente importante **(+15,6%)** es la derivada de las emisiones de los **desplazamientos profesionales en avión**. Seguida por el aumento más reducido en las emisiones derivadas del consumo de papel, con un incremento en **+80 tCO2e** y porcentualmente del **22%**. Estos incrementos deben estar relacionados con un aumento general de la actividad.

Los otros tres aumentos en emisiones -desplazamiento profesional en tren, consumo de agua y producción de residuos- son poco relevantes en toneladas (0,001; 0,51 y 0,19 tCO2e respectivamente). Pueden estar relacionados por un aumento en la actividad o por la mejora en la contabilización de las fuentes.

Las sustancias que agotan la capa de ozono empleadas principalmente eran los Clorofluorocarbonos (CFC) e Hidroclorofluorocarbonos (HCFC) que se emplean como refrigerantes en los sistemas de aire acondicionado. Ahora sus usos están prohibidos o muy limitados (desde 2015 sólo se permite el uso de HCFC regenerados para el mantenimiento de equipos de refrigeración y aire acondicionado).

Pero estas prohibiciones afectan sobre todo las empresas con grandes sistemas de refrigeración (hipermercados / supermercados, etc), que no es el caso de nuestra empresa.

Son seis los gases de efecto invernadero reconocidos por el Protocolo de Kioto: dióxido de carbono (CO2), metano (CH4), óxido nitroso (N2O),

el grupo de los hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF6).

Para homogeneizar los efectos individuales de cada gas sobre el cambio climático, las emisiones de los diferentes gases de efecto invernadero se convierten a una "única moneda": el CO2 equivalente. Esta conversión se realiza a partir del "potencial de calentamiento" de cada gas, obtenido comparando el efecto de las moléculas de cada uno de los gases con el efecto de la molécula de CO2.

Potencial de calentamiento de los gases de efecto invernadero de Kioto:

- Dióxido de carbono 1
- Metano 21
- Óxido nitroso 310
- Perfluorocarbonos (PFCs) 6.500 – 9.200
- Hidrofluorocarbonos (HFCs) 140 – 11.700
- Hexafluoruro de azufre 23.900

Como ejemplo, reflejar el hecho de que una unidad de metano tiene un potencial de calentamiento 21 veces mayor que una unidad de CO2. Pese al menor potencial de calentamiento del CO2, es éste, el gas con las emisiones antropogénicas más importantes.

Se ha demostrado que, aunque el potencial de efecto invernadero del CO2 es menor que el de otros gases, la gran cantidad de este gas emitido por el hombre a la atmósfera en procesos industriales, en comparación con el resto de GEI, representa entre el 60 y el 80% del efecto global.

*En la Memoria de GEI de Europa Mundo siempre vamos a hablar de CO2 equivalente ya que en los cálculos realizados a parte del potencial de calentamiento del CO2, también se ha tenido en cuenta el potencial de calentamiento de otros gases efecto invernadero.*²⁵

5.2. Consumo energético

Europa Mundo hace unEl compromiso con la Sostenibilidad y los ODS nº 7 energía asequible y no contaminante, nº 13 acción por el clima

y el nº 15 vida de ecosistemas terrestres ha hecho que desde el 2016 tengamos energía 100% limpia, verde, de fuentes renovables a través de Ronda Oeste energía.



<https://www.rondaosteenergia.com/>

Anualmente la empresa Optimiza Recursos, una asesoría energética que analiza las tarifas de cada una de las compañías tratando de ofrecernos las mejores tarifas, pero siempre energía limpia, 100% renovable.



<http://optimizarecursos.com/es/home/>

El último trimestre del año la empresa comercializadora de energía no es de fuentes renovables debido a que las tarifas eran un 20% más caras, y se decidió puntualmente durante el periodo octubre 2018 a octubre 2019 contratar a una comercializadora de energía no renovable con el compromiso en el 2019 de volver a las fuentes de energía renovables.

5.3. Residuos

Europa Mundo hace una gestión eficiente de sus residuos a través de un Sistema de Gestión Sostenible (SGS), un sistema integral basado en la sostenibilidad y dirigido a la mejora del desempeño medioambiental en la empresa a través del reciclado de todos los desechos que se producen en la oficina como papel, tóner, pilas, plásticos, móviles, equipos electrónicos. En el año 2018 se han reciclado 1.810 kgs de papel en oficina y 7.000 kgs de papel en el almacén, habiéndose reducido el consumo de papel un 32% en comparación con el año 2017. El objetivo para 2020 es reducir a cerca de cero el consumo de papel. También se han reciclado 26.099 litros de plástico y 125 unidades de tóner. Todos los residuos tienen un certificado del uso adecuado del material reciclado a través de las empresas municipales y empresas privadas de reciclado.



INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Página
GRI 102: Contenidos Generales		
Perfil de la organización .1		
GRI 102-1	Nombre	12
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12
GRI 102-3	Ubicación de la sede social	12
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	12, 13
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	12
GRI 102-6	Mercados servidos	12
GRI 102-7	Tamaño de la organización	12, 13
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	12, 13
GRI 102-9	Cadena de suministro	13, 31
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	13
GRI 102-12	Iniciativas externas	13, 14, 18, 19
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	18
Estrategia .2		
GRI 102-14	Declaración de altos responsables de la toma de decisiones	16
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	16
Ética e integridad .3		
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	33, 34, 35
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones ética.	35
Gobernanza .4		
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	16
GRI 102-19	Delegación de autoridad	17
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	17
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	17
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	17
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	17
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	17

GRI 102-25	Conflicto de intereses	17
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	17
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	18
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	18
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	18
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	18
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	18
GRI 102-35	Políticas de remuneración	18
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	18
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	18
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	18
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la composición total anual	18

Participación de los grupos de interés .5

GRI 102-40	Lista de grupos de interés.	28
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	30
GRI 102-42	Identificación y selección de los grupos de interés.	28, 29, 30 31, 31, 33
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	28, 29
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	33

Prácticas para la elaboración de informes .6

GRI 102-46	.Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	16
GRI 102-47	.Lista de temas materiales	16
GRI 102-48	.Reexpresión de la información	5
GRI 102-49	.Cambios en la elaboración de informes	5
GRI 102-50	.Periodo objeto del informe	5
GRI 102-51	.Fecha del último informe	5
GRI 102-52	.Ciclo de elaboración de informes	5
GRI 102-53	.Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5
GRI 102-54	.Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5
GRI 102-55	.Índice de contenidos GRI	54
GRI 102-56	.Verificación externa	5

GRI 103: Enfoque de gestión

GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16
GRI 103-2	.El enfoque de gestión y sus componentes	16
GRI 103-3	.Evaluación del enfoque de gestión	16

GRI 200: Económicos**GRI 201: Desempeño económico**

GRI 201-1	Valor económico directo generado y dist.	9
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	18

GRI 202: Presencia en el mercado

GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	30, 38, 39
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------

GRI 203: Impactos económicos indirectos

GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	44
-----------	-----------------------------------------------	----

GRI 301: Materiales

GRI 301-2	Insumos reciclados	53
-----------	--------------------	----

GRI 302: Energía

GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	53
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	52
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	52, 53

GRI 304: Biodiversidad

GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	27
GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	27

GRI 305: Emisiones

GRI 305-1	(Emisiones directas de GEI (alcance 1	51
GRI 305-2	(Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2	51
GRI 305-3	(Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3	51
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	52
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	52
GRI 305-6	(Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO	52
GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	52

GRI 400: Sociales**GRI 401: Empleo**

GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	39
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	30
GRI 401-3	Permiso parental	39

GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo

GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales	44
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	44
GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	44

GRI 404: Formación y Enseñanza

GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	42
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	42
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	42

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	38
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	38, 39

GRI 406: No discriminación

GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	30
-----------	------------------------------------------------------------	----

GRI 408: Trabajo infantil

GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	47
-----------	---------------------------------------------------------------------------------	----

GRI 409: Trabajo forzoso y obligatorio

GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	47
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad

GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	47
-----------	------------------------------------------------------------------------------------	----

GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas

GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	47, 48
-----------	---------------------------------------------------------------	--------

GRI 412: Evaluación de los derechos humanos

GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los DDHH	48
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	48
GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre DDHH o sometidos a evaluación de DDHH	48

GRI 413: Comunidades locales

GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	45, 46
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	44

GRI 414: Evaluación social de los proveedores

GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	48
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----

2
0
1
8



Memoria de Sostenibilidad