



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

# INFORME DE PROGRESO 2018

## Estrategia y Organización SA



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente
- Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE  
RENOVACIÓN  
DEL COMPROMISO



Muy señores nuestros,

Me complace comunicarle que Estrategia y Organización, S.A. (en adelante, EOSA) con NIF A36196418 y con domicilio en rúa Doutor Cadaval 5-1ª planta, 36202 de Vigo (Pontevedra), apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Estrategia y Organización, S.A.* comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Elaboramos el presente informe de seguimiento a fin de describir los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios del Pacto Mundial. Asimismo, apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año.

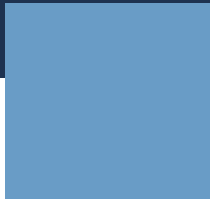
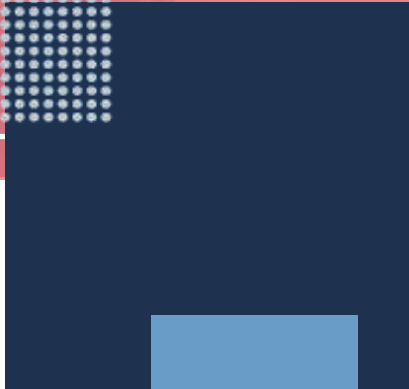
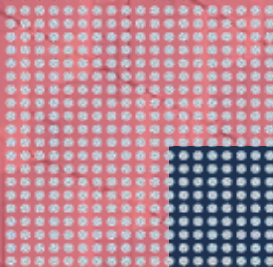
En Vigo a 01 de octubre de 2019

Atentamente,

D. Antonio de la Cruz de la Rosa  
Socio Director

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Estrategia y Organización, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Rúa Doctor Cadaval nº 5, 1º

Localidad

Vigo

Provincia

Pontevedra

Comunidad Autónoma

Galicia

Dirección Web

[www.eosa.com](http://www.eosa.com)

Número total de empleados

28

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

960.000 – 24 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Estrategia y Organización SA (EOSA) es una empresa de consultoría constituida en el año 1993 especializada en el área de consultoría y formación, orientada tanto a las administraciones públicas como a las entidades privadas.

La principal característica de la metodología de trabajo estriba en la participación activa de la organización en el proyecto. En este sentido, la metodología se aleja de la consultoría tradicional, en la que la organización asume un papel pasivo.

Existen dos áreas de especialización en la actividad que desarrolla EOSA, la consultoría a empresas y administraciones públicas y la formación, también a empresas y organismos públicos.

**CONSULTORÍA:** Los productos y servicios profesionales se pueden organizar en torno a 10 grandes áreas de negocio:

- Planificación Estratégica: Desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.
- Promoción económica, empleo y emprendimiento: Diseño de nuevas metodologías para el desarrollo de iniciativas innovadoras que ayuden a generar un cambio que tenga por objeto la puesta en marcha y consolidación de proyectos que dinamicen el tejido social, empresarial y productivo sobre el que se actúa.
- Modernización Organizativa y RR.HH.: Ofrecemos soluciones integrales tanto en el ámbito estratégico como en la gestión de RR.HH., dando soporte en los procesos de análisis y definición de

## INFORME DE PROGRESO 2018

necesidades y en la implantación de procesos que deben garantizar la máxima eficacia y rentabilidad. Cabe señalar que EOSA también ofrece, a sus clientes, el apoyo en los procesos de selección de personal.

- Proyectos Europeos y Multilaterales: Definición, asesoramiento, coordinación, control y seguimiento de proyectos cofinanciados por Fondos Europeos.

- Observatorios y Vigilancia Competitiva: Con la evolución de los estudios y la investigación, desde hace más de 10 años, EOSA ha incorporado la metodología y el desarrollo de Observatorios, cuya diferencia principal con la realización de estudios radica en ese carácter continuado de la investigación y el poder contar con resultados que permitan hacer un seguimiento a la evolución de los datos. Actualmente el área ha evolucionado a un nuevo producto llamado Vigilancia Competitiva.

- Legal: Diseñar, desde una posición muy cercana al cliente y con su colaboración, la estrategia jurídica a seguir en la implementación de un proyecto, de forma que este vaya bien armado desde el principio.

- Turismo e industrias culturales y creativas: EOSA lleva a cabo el desarrollo de proyectos para el sector del turismo y los sectores cuya actividad organizada tiene como objetivo la producción, la promoción, la difusión y la comercialización de bienes, servicios y actividades de contenido cultural, artístico o patrimonial.

- Innovación y Soluciones TIC: EOSA ha creado en los últimos años el área de Innovación (I+D+i), entendiendo que la creación y diseño de aspectos innovadores constituye una necesidad en cualquier desarrollo. Mediante los servicios en tecnología buscamos obtener el mejor aprovechamiento posible de las tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas al negocio. Podemos destacar que en esta área se ofrecen distintos servicios relacionados con las actividades y proyectos I+D+i.

- Comunicación: Con esta área se pretende ayudar a las empresas y/o entidades a dar respuesta a sus necesidades en lo referente a: Planes de comunicación para empresas, proyectos europeos y

entidades; Creación y desarrollo de identidad gráfica. Logos y marcas, material gráfico, etc; Organización de eventos, gestión de prensa y captación de destinatarios/as para acciones.

- Internacionalización: EOSA, siempre atenta a las nuevas demandas de los clientes, ha creado esta nueva área con el objetivo de prestar servicios como: Planes de internacionalización empresarial, asistencia técnica a las administraciones con competencia para la elaboración de planes de internacionalización, etc.

**FORMACIÓN**: EOSA dirige y desarrolla su labor formativa tanto en escuelas de negocio, administraciones públicas, pymes y grandes empresas. El contenido formativo de los cursos gira en torno a dos grandes bloques:

- Las habilidades directivas que tienen una importancia clave en el desarrollo profesional de las personas que se dedican a la gestión de empresas e instituciones

- Las habilidades técnicas que son imprescindibles para la adecuada gestión del día a día y se estructuran siguiendo las diferentes áreas funcionales de una organización tales como marketing, comercial, logística, producción, finanzas, I+D, Recursos Humanos, TIC's, etc.

Países en los que está presente el negocio o tiene producción

España

[Organigrama de su entidad](#)

[Descargar elemento adjunto](#)

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo El Comité de Calidad, es el encargado de llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la

## INFORME DE PROGRESO 2018

implantación de la RSE en línea con los principios del Pacto Mundial. Este comité está constituido por:

- Socio Director y Responsable de los Departamentos de Planificación Estratégica, Internacionalización, Formación y Calidad y Medio Ambiente
- Responsable del área de RRHH y del área de Turismo e industrias culturales y creativas
- Responsable del área de Innovación y soluciones TIC.
- Responsable Departamento de Observatorios y Vigilancia Competitiva
- Responsable Departamento de Comunicación
- Responsable Departamento de Promoción Económica, Empleo y Emprendimiento
- Apoyo del Responsable de Calidad y Medio Ambiente
- Responsable del área de Administración y Finanzas

Asimismo, cabe señalar que el Socio Director de EOSA y responsable de calidad y medio ambiente, es la persona que lidera la estructura de gobierno mencionada.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

**Grupos de interés más significativos:** (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso) Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

**Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés**  
Se selecciona a aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la empresa, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta.

### Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Para la difusión de los informes de progreso se están utilizando los siguientes medios de difusión:

- Intranet de la empresa (Personas trabajadoras)
- Jornadas de formación interna (Personas trabajadoras)
- Página web de la entidad (Todos los grupos de interés)
- Compactlink (Todos los grupos de interés)
- Reuniones presenciales (Clientes y proveedores)

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

### Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Teniendo en cuenta el análisis de los impactos que la actividad de EOSA genera en la sociedad, en la economía y en el medio ambiente, se decide que aspectos deben nutrir y guiar la estrategia RSE y la estrategia organizacional en su conjunto.

Para establecer los asuntos más significativos a incluir en el presente Informe de Progreso, EOSA ha seguido los siguientes pasos:

**1º Paso:** Identificar las medidas que se pretende analizar en materia de RSE

**2º Paso:** Recopilar las evaluaciones de los grupos de interés identificados

**3º Paso:** Verificar los datos en la Matriz de Materialidad y puntuar la importancia de la medida para la empresa.

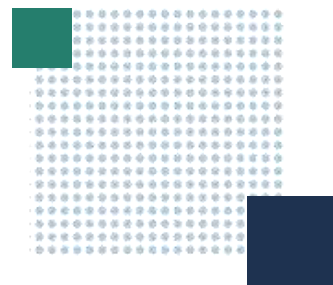
**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**  
año calendario

**Ciclo de presentación del Informe de Progreso**  
anual



---

# METODOLOGÍA



## INFORME DE PROGRESO 2018

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

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

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

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

---

# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



10

3

4

1

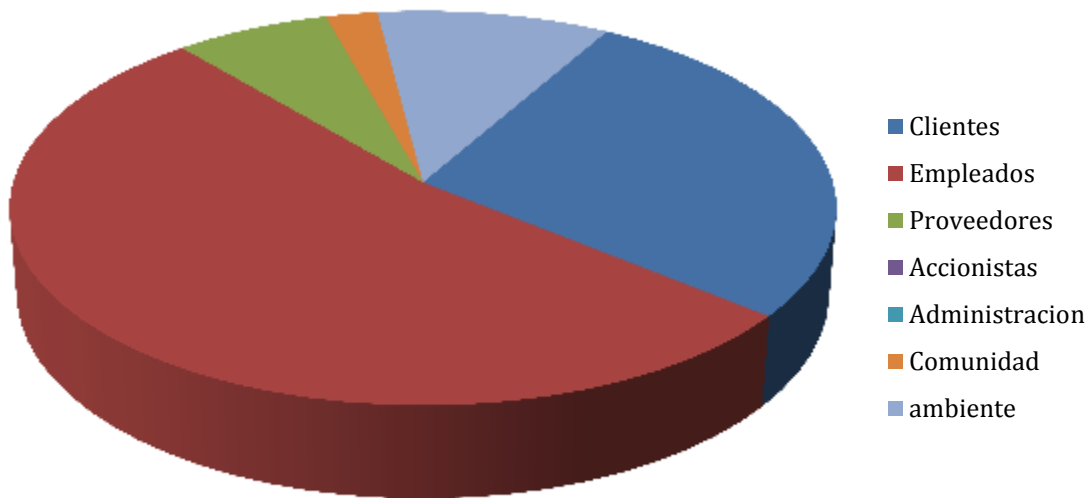
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

## ELEMENTOS APLICADOS POR GRUPOS DE INTERÉS



---

# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



### Sensibilización a clientes en sostenibilidad

Desde EOSA se realiza una ardua tarea de fomento de la Responsabilidad Social Empresarial entre sus clientes. En concreto, EOSA informa a sus clientes de todas las novedades sobre la materia y realiza propuestas innovadoras para llevar a cabo.

---

#### Acciones/ Proyectos

##### **Difusión de las acciones de RSE**

EOSA colabora con sus clientes en la difusión de las acciones vinculadas con la Responsabilidad Social Empresarial que estos llevan a cabo, comunicándolas a través de los diferentes medios de difusión de los que dispone la empresa.

##### **Proyectos de apoyo a la difusión o implantación de sistemas RSE en empresas o entidades**

EOSA participa en proyectos de mentorizaje en materia de RSE. A través de estos proyectos, personal de EOSA asesora a empresas a implantar la RSE en sus organizaciones. En concreto, personal especializado en la materia ayuda a las empresas a:

- Elaborar un informe de diagnóstico en RSE
- Elaborar un plan de acción
- Implantar medidas prioritarias

#### Herramientas de Seguimiento

##### **Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes**

Se establecen reuniones quincenales con el cliente donde se expone las acciones desarrolladas en materia de RSE y se realiza un brainstorming con el objetivo de promover e impulsar proyectos innovadores de Responsabilidad Social Empresarial.

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto a los requerimientos del cliente.

El enfoque hacia el cliente y la colaboración de

todo el personal de EOSA es imprescindible para conseguir el objetivo.

---

#### Políticas

##### **Políticas Internas de Gestión**

EOSA ha definido el proceso de operación “Gestión del cliente”, donde se recoge la sistemática para la evaluación de la satisfacción del cliente, y para la gestión de esta información: Los responsables de cada área autoevalúan, de la forma más objetiva posible, aquellos proyectos totalmente facturados basándose en la información facilitada por los consultores asociados al proyecto, así como en la información proporcionada por el cliente en las diferentes reuniones mantenidas a lo largo del proyecto. Asimismo, con el objetivo de ratificar la autoevaluación realizada, cabe señalar que en los proyectos más relevantes se solicita al cliente el certificado de conformidad con el servicio.

Por otro lado, cabe señalar que, en los procedimientos y descripciones de proceso de valor, se define la sistemática de seguimiento de los servicios que se van entregando a los clientes para verificar que cumplen los requisitos especificados inicialmente.

#### Herramientas de Seguimiento

##### **Encuestas de satisfacción**

Se llevan a cabo encuestas de autoevaluación que son cumplimentadas por los responsables de cada departamento, de la forma más objetiva posible.

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Resultados encuestas de satisfacción clientes**

Tras la realización de un análisis de las encuestas de autoevaluación de los proyectos cuyo último hito de facturación se produjo en el 2018 se ha obtenido un resultado satisfactorio, obteniendo una valoración media de 8,7 sobre 10.

Los ítems más destacados y valorados han sido tanto el servicio y disponibilidad del equipo de consultores como la atención al cliente, seguidos, muy de cerca, por el compromiso e implicación del equipo de consultores y la respuesta ante reclamaciones, lo cual hace ver que EOSA cuenta con un equipo de profesionales comprometidos e implicados en su trabajo.

---

### Relación duradera con los clientes

EOSA fomenta con sus actitudes y acciones, conductas tendentes a aprovechar todas las ideas y conocimientos que puedan aportar nuestros clientes en pos de la mejora continua. La Gerencia debe garantizar que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan y convierten en requisitos, además de satisfacerlas, con el objetivo de lograr su confianza.

En EOSA, las necesidades y expectativas de los clientes se consideran requisitos a la hora de realizar los productos y de prestar los servicios.

---

#### Acciones/ Proyectos

##### **Servicios de atención al cliente**

EOSA ofrece un periodo de garantía a todos sus clientes tras el servicio prestado, proporcionándole seguridad y confianza.

---

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Resultados encuestas de satisfacción clientes**

Uno de los ítems a valorar en la encuesta de satisfacción de clientes es "Respuesta ante reclamaciones, modificaciones" siendo uno de los ítems mejor valorados. En concreto, en la anualidad 2018, se obtuvo una nota media de 8,83 sobre 10

---

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Debido a la utilización de datos de carácter personal en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo por EOSA, la entrada en vigor del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) afecta a la empresa directamente.

---

#### Acciones/ Proyectos

##### **Comunicación interna y externa**

EOSA ha comunicado interna y externamente los requisitos de la nueva normativa y ha dado directrices de cómo actuar en cada caso, estableciendo modelos concretos. Además, en este sentido, ha adaptado la

base de datos de la que dispone así como las webs y correos electrónicos.

---

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Número de denuncias recibidas y resueltas**

Este indicador se ha implantado a mediados de la anualidad 2018. Hasta la fecha no se ha obtenido ninguna denuncia al respecto. No obstante, cabe señalar que se han registrado solicitudes de baja de boletines informativos que han sido atendidas satisfactoriamente y sin incidencias reseñables.

---

### Fomento de la calidad en la entidad

Teniendo en cuenta la actividad de EOSA, uno de los desafíos claros para la entidad es reflejar el empeño y el compromiso, tanto de la dirección como del personal, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión y la mejora continua de los procesos.

---

#### Políticas

##### **Manual de Calidad y Medioambiente**

EOSA Consultores tiene un Manual de Calidad en donde se define el funcionamiento general de la empresa así como los procesos y procedimientos necesarios para asegurar que sus servicios sean conformes con los requisitos de los clientes. Este manual es aplicable a todas las actividades relacionadas con la Calidad, para todos los departamentos en el grado en que se encuentren afectados y para todos los empleados de la empresa. Asimismo, cabe señalar que el manual se trata de un documento vivo donde se analiza las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como las debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la empresa.

##### **Política de Calidad**

La política de calidad establecida por la Organización adaptada a la nueva norma ISO 9001:2015 se considera adecuada y ha sido aprobada en el mes de enero del 2018 por el Comité de Calidad y Medio Ambiente. Esta política ha sido comunicada a todo el personal así como a las subcontratas que realizan tareas en el centro de trabajo de EOSA. (Publicada en la página web)

## INFORME DE PROGRESO 2018

Señalar que a través de esta política, EOSA se compromete a establecer un sistema de mejora continua que supone la concienciación acerca de la calidad y despliegue de las habilidades que caracteriza su modo de hacer consultoría, diferenciada por su carácter de proximidad, confianza e implicación de todo el equipo de profesionales que integra la organización y la reducción del impacto ocasionado por el trabajo diario en el entorno.

### Código de conducta

EOSA se compromete a llevar a cabo sus negocios de manera sostenible. A fin de favorecer los intereses propios a largo plazo así como los de las partes interesadas, la empresa se esfuerza para mantener los más altos estándares legales y éticos en todas sus prácticas empresariales.

Con del código de conducta, se pretende que:

- Todos los empleados actúen de forma responsable y con integridad y honestidad, y que cumplan con el código y sus políticas e instrucciones correspondientes
- El código facilite a todos sus destinatarios y conocedores el conocimiento de los estándares de conducta que deberán observar o respetar, según los casos.
- Las partes interesadas de EOSA colaboren en su difusión y aplicación efectiva.
- Tanto los destinatarios como los conocedores del código de conducta colaboren en evitar su vulneración.

Los principios y valores de la conducta empresarial con los que EOSA está comprometida al más alto nivel y que inspiran su código son los siguientes:

- I. Cumplimiento de la legalidad
- II. Integridad y objetividad en la actuación empresarial
- III. Respeto por las personas
- IV. Protección de la salud y de la integridad física
- V. Protección del medio ambiente
- VI. Gestión eficiente
- VII. Uso y protección de la información
- VIII. Calidad

### Acciones/ Proyectos

#### Difusión de la política

Lo política de calidad de EOSA es publicada en la página

web de la empresa así como en su servidor, estando disponible para todos sus grupos de interés.

### Sistemas de Gestión de Calidad

La empresa Estrategia y Organización, S.A., siendo fiel a su máxima de ofrecer un servicio de calidad y conocedores de la demanda de unos niveles de exigencia cada vez mayores por parte de sus clientes y por la experiencia que les avala, ha apostado por un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015 que le permite aumentar y asegurar en mayor medida, si cabe, la satisfacción de sus clientes.

### Comunicación interna y externa

EOSA dispone de un procedimiento de comunicación interna y externa aprobado por el Comité de Calidad y Medio ambiente a través del cual se establece un sistema de comunicación, relativo a todos los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente en EOSA, entre los diversos niveles y funciones de EOSA, así como de ésta con el exterior.

### Certificación ISO 9001:2015

EOSA dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015

### Nombrar un responsable de calidad

La Gerencia de EOSA, ha designado al Responsable de Calidad y Medio Ambiente como representante de la Dirección, que, con independencia de otras funciones, lleva a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, es el encargado de informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema, así como de promover el conocimiento y motivación del personal de EOSA

### Servicios de atención al cliente

La comunicación con los clientes, relativa a la información sobre los productos; al tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones; y a la retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas, se encuentra definida en los diversos procesos de operación y es, generalmente, responsabilidad del Responsable de área y su equipo consultor.

En el Proceso Comercial, se define como EOSA identifica tanto los requisitos especificados por los clientes, como los requisitos reglamentarios y legales aplicables al



## INFORME DE PROGRESO 2018

producto, o cualquier otro que se considere necesario.

Las solicitudes de prestación de servicio son tramitadas por el equipo consultor que lleva a cabo las siguientes actividades:

- Asegurarse de obtener del cliente la información suficiente que defina claramente los productos a realizar.
- Asegurarse de que la petición es viable desde el punto de vista técnico y que están disponibles los recursos humanos y técnicos para cumplir los requisitos del producto solicitado por el cliente.
- Cerciorarse de la resolución de cualquier diferencia que surgiese entre los requisitos del producto solicitado por el cliente y lo propuesto por EOSA.
- Revisión de los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado, así como los requisitos legales y normativos implícitos al producto.

Además, existen otros mecanismos para la detección de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, tales como la evaluación de la satisfacción de los clientes, reclamaciones, quejas y sugerencias.

Cabe señalar que EOSA está a disposición de sus clientes tanto por correo electrónico, teléfono o reuniones presenciales si así lo requiere el cliente.

### Herramientas de Seguimiento

#### **Auditorías**

EOSA realiza auditorías internas y externas de calidad con el objetivo de mantener el sistema de gestión establecido conforme a la norma UNE EN ISO 9001:2015.

#### **Comisión interna de control o comité ético**

Se ha creado un Comité de Calidad y Medio ambiente que tiene responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Garantía de la Calidad, de acuerdo a la norma de referencia.
- Asegurarse de que se promueve y toma nota de los requisitos del cliente a todos los niveles

#### **Plan de riesgos y oportunidades**

Con la entrada en vigor de la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015 Y 14001:2015 se abordan los riesgos y oportunidades asociados a los procesos de la empresa y para ello se tiene en cuenta:

- La información del contexto de la organización (cuestiones internas y externas, DAFO, partes interesadas)
- La documentación relacionada con los procesos que identifica y comunica fácilmente las características significativas de los mismos.

De este modo, EOSA identifica las características significativas o críticas de los productos y/o servicios y de los procesos para desarrollar, en su caso, un plan para controlar y dar un seguimiento a las actividades dentro del proceso.

El objetivo de establecer un plan de riesgos y oportunidades asociados a los procesos es múltiple, pudiendo resumirse de la siguiente forma:

- Disminuir el riesgo de negocio, estableciendo una serie de protocolos de actuación
- Clarificar la estructura organizativa y de toma de decisiones
- Instaurar un código ético de actuación en la empresa, una cultura de cumplimiento y fidelidad
- Sensibilizar sobre los riesgos existentes en cada uno de los procesos
- Liderar un proceso de cambio, dentro y fuera de nuestra organización.

#### **Evaluación anual**

El Comité de Calidad y Medio Ambiente se reúne semestralmente con el objetivo de realizar una revisión semestral del sistema de gestión de calidad (indicadores, objetivos, análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, etc)

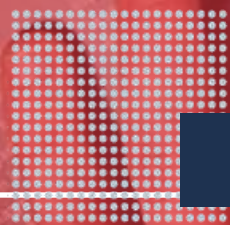
### Indicadores de Seguimiento

#### **Número de auditorías llevadas a cabo**

A lo largo del 2018 se llevó a cabo una auditoría interna seguida de una auditoría externa donde no se detectaron incidencias. Ambas resultaron favorables.

---

# GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS



### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Una de las inquietudes de EOSA es asegurar la seguridad y salud de sus empleados. Por ello, cuenta con un servicio ajeno de prevención de riesgos laborales y vigilancia en la salud e informa a sus empleados de los riesgos específicos de su puesto de trabajo así como de las revisiones médicas anuales.

#### Políticas

##### **PRL**

EOSA dispone de un servicio externo de PRL a través del cual se realizan actividades correspondientes a los servicios de prevención referente a las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Vigilancia de la Salud- Medicina del Trabajo con el objetivo de asegurar la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a su entorno laboral.

#### Acciones / Proyectos

##### **Formación en seguridad y salud en el trabajo**

El personal de EOSA recibe, periódicamente, formación actualizada sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo, así como formación para emergencias y evacuación.

##### **Promover hábitos de vida saludables entre los empleados**

**DESAYUNOS SALUDABLES:** EOSA ofrece a su plantilla productos alimenticios para el desayuno a cargo de la organización (agua, café, leche, té, cereales, fruta fresca, etc) promoviendo la salud y el bienestar de sus empleados así como la efectividad empresarial.

Con esta medida, EOSA se involucra en mejorar los hábitos alimenticios de su plantilla y en generar un ambiente laboral más satisfactorio, fomentando la motivación, incrementando el sentido de pertenencia y mejorando el clima laboral.

##### **Ergonomía en el trabajo**

**OPTIMIZAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO (ERGONOMÍA):** EOSA considera que la comodidad en el

puesto de trabajo es un factor de vital importancia. Por ello, pone a disposición de sus trabajadores: monitores de trabajo, elevadores de pantallas y sillas ergonómicas. De este modo, EOSA contribuye potencialmente en el bienestar del trabajador.

##### **Comunicación interna y externa**

El responsable de EOSA en materia de prevención de riesgos laborales informa, periódicamente, a toda la plantilla de la empresa, de las novedades que les son comunicadas por parte del servicio ajeno de prevención de riesgos laborales y vigilancia en la salud. Asimismo, anualmente, son comunicadas las revisiones médicas a las que pueden acceder toda la plantilla de EOSA, inclusive las personas que están becadas, en prácticas o periodo de prueba.

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

El 100% de los empleados de EOSA reciben formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

---

### Conciliación familiar y laboral

Con la evolución de EOSA y el crecimiento de la misma en los últimos años, y su compromiso con la sociedad y con los diferentes grupos de interés, surge el reto para la empresa de poner en marcha acciones que mejoren la organización y gestión del trabajo en la empresa en función del compromiso de aplicar a su plantilla, condiciones salariales o laborales que mejoren lo dispuesto en la normativa vigente así como el convenio colectivo de aplicación (Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública) incluidas medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

#### Políticas

##### **Plan de Igualdad y conciliación**

EOSA Consultores tiene un Plan de igualdad de oportunidades y conciliación laboral implantado en la empresa desde la anualidad 2012 con el objetivo de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Acciones / Proyectos

#### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)**

Entre las medidas de conciliación laboral y familiar implementadas en EOSA que van más allá de lo establecido en la normativa así como en convenio, cabe destacar:

**FLEXIBILIDAD HORARIA:** Se trata de una de las medidas más utilizadas dentro de EOSA. Esta medida permite que los trabajadores y las trabajadoras cuenten con mayor autonomía para gestionar su tiempo, reduciendo los problemas de compatibilización de las responsabilidades familiares y laborales.

Concretamente, en EOSA se ha establecido la posibilidad de disponer de un margen horario (1 hora) de entrada al trabajo, de tiempo para comer y, consecuentemente, de salida, siempre cumpliendo con las horas de trabajo y regulando convenientemente los tiempos de coincidencia sin provocar la descoordinación entre el equipo laboral implicado.

Entre las ventajas de la aplicación de esta medida cabe destacar:

- Mayor motivación de la plantilla
- Mayor productividad y mejor rendimiento
- Mejora del clima laboral
- Reducción del absentismo

**FLEXIBILIDAD VACACIONAL:** EOSA permite que su equipo organice, según sus necesidades y preferencias, los periodos de disfrute de sus vacaciones, compatibilizando estos días con compañeros del mismo equipo de trabajo para que no se resienta la productividad final y siempre bajo el consentimiento de la dirección.

La flexibilidad a la hora de gestionar el periodo vacacional constituye una medida de conciliación importante de la que pueden disponer la totalidad de la plantilla, mejorando la coordinación y el trabajo en equipo. Cabe destacar que la flexibilidad es total, es decir, el equipo de EOSA puede disponer de estas jornadas con total facilidad, llegando en ocasiones hasta sólo tener que justificar su ausencia con cuarenta y ocho horas de antelación.

**JORNADA COMPRIMIDA:** Puesto que las organizaciones que componen la cadena de valor de EOSA permiten esta dinámica cultural, el personal de EOSA goza de las tardes de los viernes libres a cambio de realizar, ese mismo día, 6 horas intensivas (de 09:00h a 15:00 h, compatible con la medida de flexibilidad horaria en la entrada y salida)

Se trata de reducir el número de horas semanales que aporta un/a trabajador/a a la empresa, pasando de 40 horas a 38 horas semanales. Esta medida permite que la plantilla cuente con mayor autonomía para gestionar su tiempo de manera eficiente, aumentando la satisfacción y productividad y reduciendo el absentismo.

**PERMISOS PARA APOYO ACADÉMICO:** EOSA permite que las personas con hijos/as tengan la posibilidad de ausentarse sin necesidad de recuperación de horas para tareas educativas de tipo académico como tutorías y otros programas sociales (relacionadas con actos familiares) como fiestas, representaciones etc.

**ADAPTACIÓN A LA JORNADA TRAS LA INCORPORACIÓN DE LA BAJA DE MATERNIDAD:** En el período de atención de los menores desde su nacimiento hasta los nueve meses hay un permiso de lactancia, que consiste en la reducción de media hora del horario de entrada o salida o la interrupción de este durante una hora. En base a esta situación y durante el plazo de un mes, desde el alta de la baja de maternidad, EOSA permite que sus empleadas puedan realizar jornada continua para favorecer la integración e incorporación de la mejor manera posible.

**SALIDAS POR EMERGENCIAS:** EOSA permite, sin repercusión salarial, que sus empleados/as se ausente de su puesto de trabajo para dar respuesta a necesidades urgentes de conciliación personal, familiar y laboral, previo aviso a su responsable o, en su defecto, a algún compañero/a. Este tipo de salidas se dan ante situaciones de emergencia muy puntuales que afectan a la vida personal y familiar del trabajador/a (accidente o enfermedad inesperada de un familiar)

**PERMISOS PARA REALIZAR ACTIVIDADES LÚDICAS JUSTIFICADAS:** EOSA permite que los trabajadores se ausente de su puesto de trabajo de manera puntual, y sin represalias económicas, por actividades lúdicas justificadas.

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Teletrabajo

Desde EOSA se permite la flexibilidad respecto a la ubicación del puesto de trabajo. En concreto, los empleados/as pueden distribuir la jornada laboral entre el centro de trabajo y el domicilio particular (media jornada desde casa y la otra mitad desde la oficina) o, excepcionalmente, toda la jornada por un periodo de tiempo determinado y sujeto a evaluación y consecución de objetivos, empleando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Se trata de dar libertad para elegir el sitio desde el que desempeñar el trabajo en función de las necesidades de los/as trabajadores/as y de la propia empresa, favoreciendo la conciliación de la vida profesional, familiar y personal sin renunciar a ninguna de estas facetas.

Para la implantación de esta medida, EOSA facilita a sus trabajadores, las herramientas de trabajo necesarias: ordenador portátil; línea ADSL; teléfono móvil; etc. que permiten que el/ la empleado/a reciba información y conocimiento de cualquier tipo en tiempo real.

Asimismo, puesto que los trabajadores que disfrutan de esta medida tienen las mismas obligaciones y derechos que aquellos que trabajan en la oficina, a través de estas herramientas, el/la empleado/a debe reportar, semanalmente, a su responsable, los avances del trabajo y de los objetivos establecidos para que éste pueda evaluar los resultados obtenidos y, en consecuencia, pueda corroborar si la fórmula aplicada del teletrabajo es acertada o no.

Cabe destacar que en los casos de flexibilidad total se establece como mínimo un par de contactos personales.

Entre las ventajas de la aplicación de esta medida cabe destacar la reducción del absentismo laboral, la reducción de los costes asociados a la estructura de la empresa, mayor motivación productividad y eficiencia.

### Herramientas de Seguimiento

#### Encuestas de satisfacción

EOSA ha elaborado una encuesta de satisfacción del clima laboral con el objetivo de conocer las necesidades y demandas de su equipo. Se pondrá en marcha a lo largo del 2019.

### Indicadores de Seguimiento

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %)**

Alcance de las medidas de conciliación:

- Flexibilidad Horaria: La totalidad de la plantilla
- Teletrabajo parcial: La totalidad de la plantilla
- Teletrabajo total: 1 mujer con contrato fijo
- Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso: La totalidad de la plantilla
- Jornada comprimida: La totalidad de la plantilla
- Salidas por emergencia sin represalias: La totalidad de la plantilla
- Permisos para apoyo académico: La totalidad de la plantilla con hijos
- Permisos para realizar actividades lúdicas justificadas: La totalidad de la plantilla
- Adaptación de la jornada tras la incorporación de la baja de maternidad: Mujeres de la plantilla
- Días no recuperables a cargo de la empresa: La totalidad de la plantilla

---

## Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

EOSA se compromete expresamente con el establecimiento de políticas de prevención de comportamientos delictivos y, especialmente, de la corrupción y soborno.

---

### Políticas

#### Política Anticorrupción

EOSA dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Penales (PPRP) con el que pone en marcha una nueva forma de gestión del área de negocio de la empresa. Es por ello que el Consejo de Administración de EOSA se compromete expresamente con el establecimiento de políticas de prevención de comportamientos delictivos y, especialmente, de la corrupción, y con la implementación del modelo establecido en su PPRP. Dicho compromiso se extiende a una implicación directa en las diferentes fases de su implementación, control y seguimiento.

## INFORME DE PROGRESO 2018

El PPRP de EOSA establece los principales deberes que todos los miembros de EOSA, independientemente de su vinculación a la misma, ya sea laboral o mercantil, tienen en relación a la prevención de actuaciones delictivas. En consecuencia, el conocimiento y cumplimiento de este Plan o Manual es de obligado cumplimiento para todos los integrantes de EOSA, pudiéndose derivar, en caso de incumplimiento, sanciones disciplinarias. Además del cumplimiento individual del Plan de Prevención de Delitos, es obligada también la comunicación o denuncia, a través de los canales descritos en el presente Plan, de aquellas actuaciones de las que sean conocedores y supongan una vulneración del mismo.

### Acciones / Proyectos

#### **Comunicación interna y externa**

En este sentido, la estrategia utilizada para la difusión del PPRP a todo el personal de EOSA, así como a sus colaboradores fue la siguiente:

- Comunicación vía email de la existencia del Plan, su finalidad y su ubicación en la red.
- Subir el PPRP a la red corporativa para su consulta por todos los empleados

Asimismo, en las reuniones con los diferentes grupos de interés, especialmente con clientes y proveedores, EOSA comunica la existencia del Compliance en la empresa, haciendo hincapié en el compromiso adquirido con el mismo.

#### **Canales de comunicación**

Cabe señalar que EOSA ha establecido un canal de comunicación interno, que permite a cualquier persona de EOSA poner en conocimiento del Responsable de Cumplimiento Normativo cualquier incidencia que afecte al PPRP. En este sentido, cualquier incidencia detectada por cualquier empleado/a, deberá ser puesta en conocimiento de la empresa a través de una dirección de correo, indicando de forma detallada los hechos que pueden ser constitutivos de un quebrantamiento del PPRP.

Recibida la comunicación, el responsable de cumplimiento procederá a investigar los hechos para determinar su veracidad, así como su incidencia sobre la comisión de algún ilícito penal. De llegar a esta conclusión, se deberán adoptar las medidas legales

oportunas, poniendo los hechos en conocimiento de la justicia.

#### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción**

El Responsable de Cumplimiento normativo penal de EOSA llevó a cabo dos jornadas de formación presencial de 1 hora de duración para el personal y los colaboradores de la empresa, con el objeto de que además de conocer el alcance y obligaciones que supone la implantación del PPRP, lo comprendan en toda su extensión.

#### **Reuniones de equipo**

Se ha constituido una comisión de seguimiento interna formada por los socios de la empresa, como órgano de administración, el coordinador del proyecto como abogado y legal advisor de la ejecución del proyecto, un representante del área de consultoría, la responsable de calidad de EOSA, una representante del departamento de contabilidad y administración y el responsable de sistemas informáticos de EOSA.

El grupo de trabajo descrito, es el encargado de realizar revisiones periódicas (cada 3 meses) del PPRP, evaluando su eficacia. De cada una de estas reuniones se levanta un acta donde se señalan los puntos tratados y los acuerdos adoptados.

#### **Herramientas de Seguimiento**

##### **Comisión interna de control o comité ético**

Se ha constituido una comisión de seguimiento interna encargada de realizar revisiones periódicas (cada 3 meses) del PPRP y evaluar su eficacia.

##### **Canal de denuncias anónimo o confidencial**

Tal y como se menciona con anterioridad, se ha creado un canal de denuncias (cuenta de correo específica)

#### **Indicadores de Seguimiento**

##### **Número de denuncias recibidas y resueltas**

Hasta la fecha no se ha recibido ninguna denuncia.

---

### Igualdad de género

Entre los objetivos/ retos de EOSA se encuentra el hecho de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, favoreciendo la participación igualitaria de las mujeres en todos los procesos y áreas de la empresa.

---

#### Políticas

##### **Plan de Igualdad**

EOSA Consultores tiene un Plan de igualdad de oportunidades y conciliación laboral implantado en la empresa desde la anualidad 2012 con el objetivo de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. EOSA elaboró el plan de igualdad y conciliación, que puso en marcha las medidas más adecuadas para solucionar aquellas situaciones de desigualdad detectadas en el proceso de diagnóstico, así como para favorecer la participación igualitaria de las mujeres en todos los procesos y áreas de la empresa. El plan tiene dos partes diferenciadas:

- Una relativa a las medidas de igualdad
- Y otra dedicada, exclusivamente, a la conciliación.

#### Acciones / Proyectos

##### **Diagnóstico de Igualdad**

Se ha llevado a cabo un diagnóstico en materia de igualdad de oportunidades en base al cual se han establecido las medidas incorporadas al plan.

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional**

En el diagnóstico elaborado se desglosa la plantilla de la empresa según sexo y edad. En este contexto el resultado obtenido es que mayoritariamente el equipo de EOSA está constituido por mujeres con una media de edad de 35 años.

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

EOSA está comprometida a implicar a todos sus trabajadores en el desarrollo de medidas

necesarias para la correcta gestión de los aspectos e impactos ambientales generados durante el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa, informándolos, periódicamente, sobre la necesidad y forma de utilizar los recursos existentes de forma responsable y sensibilizándolos en materia medioambiental.

---

#### Políticas

##### **Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)**

EOSA dispone de un sistema de gestión ambiental certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015

##### **Manual de Calidad y Medioambiente**

EOSA Consultores tiene un Manual de Calidad y Medio Ambiente que es reflejo del empeño y el compromiso, tanto de la dirección como del personal de EOSA para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Gestión Ambiental y la mejora continua de los procesos. Dicho manual es el documento básico de referencia del Sistema de Gestión de EOSA, y en él se recogen el conjunto de directrices, marcadas por el Comité de Calidad y Medio Ambiente, para llevar a cabo la política ambiental establecida.

El manual permite informar, tanto a nivel interno (Organización) como externo (clientes, proveedores), de las acciones que se acometen en la empresa relativas a la Calidad y al Medio Ambiente. En el Manual se describe la estructura organizativa de EOSA, los procedimientos, las responsabilidades y los recursos asignados para llevar a cabo la política establecida.

##### **Política Ambiental**

EOSA dispone de una política medio ambiental establecida por la Organización que se considera adecuada y ha sido aprobada en el mes de enero del 2018 por el Comité de Calidad y Medio Ambiente.

##### **Políticas Internas de Gestión**

Con el objetivo de evidenciar la correcta gestión de los residuos generados por EOSA en el marco de la actividad de consultoría que desempeña, se establece un protocolo de actuación de la recogida de residuos comerciales, diferenciándolos entre residuos no peligrosos (residuos de envases o residuos urbanos ;

## INFORME DE PROGRESO 2018

tonner; RAEEs; etc) y residuos peligrosos (pilas y tubos fluorescentes)

### Acciones / Proyectos

#### **Formación**

EOSA dota de un plan de formación a cada empleado, tanto en materias que mejoren su plan de carrera, como formación en prevención de riesgos y sensibilización medio ambiental.

#### **Difusión de la política**

Lo política ambiental de EOSA es publicada en la página web de la empresa así como en su servidor, estando disponible para todos sus grupos de interés.

#### **Nombrar un responsable de medioambiente**

La Gerencia de EOSA, ha designado al Responsable de Medio Ambiente como representante de la Dirección, que, con independencia de otras funciones, lleva a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental, es el encargado de informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema, así como de promover el conocimiento y motivación del personal de EOSA.

### Herramientas de Seguimiento

#### **Auditorías**

EOSA realiza auditorías internas y externas medioambientales con el objetivo de mantener el sistema ambiental establecido conforme a la norma UNE EN ISO 14001:2015.

#### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales**

EOSA dispone de un mecanismo para la evaluación de la consecución de los objetivos medioambientales basado en la medición de indicadores establecidos por cada una de las medidas llevadas a cabo en el ámbito medioambiental.

Para cada medida se detalla: responsable de seguimiento, periodicidad y límite u objetivo fijado.

Con la periodicidad señalada, el responsable de seguimiento del indicador recopila los datos necesarios contrastándolos con los valores límites establecidos para el indicador. En el caso de que algún indicador esté fuera de los límites establecidos, se analiza las causas y,

si fuese necesario, se procede a la apertura de las acciones correctivas o de mejora pertinentes.

En cada reunión del Comité de Calidad y Medio Ambiente se realiza un seguimiento de los resultados de todos los indicadores dejando constancia de este seguimiento en la propia Acta de Reunión del Comité y/o en las propias hojas utilizadas para el seguimiento de los mismos.

A partir de este análisis se estudia la conveniencia de mantener dichos indicadores o establecer unos nuevos.

Tras cada revisión se ajustan los valores límites de aceptación con el fin de establecer un control cada vez mayor sobre la medida que se está midiendo.

Señalar que los aspectos medioambientales que resultan significativos y de los cuales se realiza un seguimiento y control exhaustivo son: Consumo de combustible, consumo de papel y consumo de energía.

### Indicadores de Seguimiento

#### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

El 100% de los empleados de EOSA reciben formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y sensibilización medioambiental

---

## Formación al empleado/a

Desde su constitución, EOSA aspira a convertirse en una empresa donde las personas se sientan partícipes de la misma y a crear un ambiente de trabajo donde las personas deseen trabajar. Muestra de ello es la preocupación constante por el desarrollo personal de cada trabajador y trabajadora de EOSA, con el convencimiento de que el crecimiento de la persona es el crecimiento de EOSA.

Para EOSA, la realización de actividades de formación tiene una doble finalidad: por un lado asegurar que se mantiene el nivel de conocimiento teórico y práctico que capacita al personal para desarrollar las funciones propias del puesto de trabajo asignado; y por otro lado se pretende actualizar y renovar los conocimientos de dicho



## INFORME DE PROGRESO 2018

personal, teniendo en cuenta los cambios que se producen en los métodos de trabajo originados por el progreso técnico, las mejoras organizativas y la repercusión que pueda tener la aplicación de la movilidad funcional. En este sentido, EOSA apuesta por la mejora competencial del equipo de profesionales que los permita adaptarse a la cada vez más exigente demanda de productos innovadores, al mismo tiempo que les motive y, por lo tanto, les implique más con la actividad de la empresa, mejorando su autoestima.

---

### **Políticas**

#### **Plan de Formación y Desarrollo**

EOSA subvenciona el 100% de la formación vinculada al puesto de trabajo de sus empleados con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos.

Los cursos o actividades formativas pueden ser impartidos en las instalaciones de EOSA o externamente, por personal propio o ajeno a la empresa.

Asimismo, señalar que con el objetivo de ampliar el conocimiento y oportunidades laborales del equipo de EOSA, se realizan cursos de formación interna denominados Up Friday impartidos por el personal propio de EOSA y donde se presentan las diferentes áreas de conocimiento de la empresa. Estos cursos se realizan los viernes en horario laboral y están seguidos de un networking con el objetivo de resolver dudas y compartir conocimientos. Se han llevado a cabo Up Friday relacionados con: las herramientas de comunicación; los principales aspectos del área de proyectos Europeos; Oportunidades de negocio existentes en Colombia; Ofimática productiva; las sinergias entre el área Legal y el resto de áreas de EOSA; el Plan de Prevención de Riesgos Penales de EOSA; la mejora/actualización de procesos

#### **Políticas Internas de Gestión**

Cabe señalar que para garantizar que se identifican las necesidades de formación del personal de EOSA y que se llevan a cabo las acciones formativas necesarias para cubrir dichas necesidades, EOSA dispone de un procedimiento interno de formación y competencia aprobado por el comité de calidad y medio ambiente.

### **Acciones / Proyectos**

#### **Kit formativo de bienvenida**

EOSA tiene la firme convención de que una gestión adecuada y planificada de la acogida tendrá un impacto inmediato en el nivel de satisfacción de la persona recién incorporada y repercutirá positivamente en la empresa. Por ello, EOSA dispone de un plan de acogida que incluye información y material importante para el desempeño del trabajo y que se entrega al empleado cuando se incorpora a la empresa. Asimismo, junto con el manual se le hace entrega de los siguientes documentos:

- Convenio Colectivo que se aplica.
- Calendario Laboral.
- Procedimiento de apunte en el calendario vacacional.
- Plantilla de gastos de desplazamiento.
- Plano de la Oficina.
- Puestos en EOSA por áreas.
- Modelo de NO aceptación del reconocimiento médico.
- Plan de Emergencias.
- Consejos para evitar los ataques de phishing
- Política de medios informáticos.
- Procedimiento reserva de gadgets
- Listín de EOSA con los números de teléfono y extensiones de la plantilla.
- Manual de uso telefónico
- Listado de emails de la plantilla

Con esta acción se trata de:

- Fomentar la motivación, el sentimiento de pertenencia y la implicación desde el inicio.
- Ofrecer la información necesaria al trabajador para que conozca el contexto de la organización
- Fomentar la adaptación profesional de la persona al puesto de trabajo y a los procedimientos de trabajo en el menor tiempo posible

#### **Intranet**

EOSA utiliza la intranet de la empresa para poner a disposición de sus trabajadores toda la información relativa al procedimiento de formación así como la documentación de los cursos de formación interna (UP Fridays)

# INFORME DE PROGRESO 2018

## Herramientas de Seguimiento

### **Evaluación anual**

Aproximadamente transcurrido un mes desde la finalización de la acción formativa, la dirección evalúa cualitativamente la efectividad específica de cada uno de los asistentes a las acciones formativas y, al menos una vez al año, revisa las valoraciones obtenidas del período, con el fin de identificar las necesidades de competencia del personal que no han sido satisfechas.

### **Encuestas de satisfacción**

El personal de EOSA que asiste a alguna acción formativa, cumplimenta una encuesta de satisfacción donde se evalúa tanto la acción formativa como el ponente.

## Indicadores de Seguimiento

### **Evaluación de la Formación**

A lo largo del 2018, se han ejecutado/cerrado un total de 21 acciones formativas y han arrancado 5 acciones que continúan abiertas y que se cerrarán en el 2019. El total de las acciones cerradas han sido valoradas por los propios asistentes, superando todas ellas la nota mínima de 3,5 puntos sobre 5.

---

## **Ambiente laboral**

Para EOSA es fundamental generar un buen clima laboral ya que es consciente de que un buen ambiente contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la empresa y, por ende, clientes más satisfechos. Por esa razón, para EOSA resulta vital que el ámbito de trabajo sea agradable y estimulante para todos.

---

## Acciones / Proyectos

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)**

La Gerencia se responsabiliza de identificar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad del producto, incluyendo:

- Las condiciones de seguridad e higiene establecidas por la ley.
- Los métodos y ética en el trabajo.
- Las condiciones ambientales excelentes de este trabajo.

La infraestructura y el ambiente de trabajo con los que cuenta Estrategia y Organización, S.A. son los adecuados para ejercer la actividad que desarrolla. Es responsabilidad del Comité de Calidad velar porque esto se siga manteniendo, realizando las acciones oportunas en el caso de lo contrario. No obstante, el mecanismo para la identificación de posibles desviaciones del ambiente de trabajo, será mediante la recogida de incidencias, donde todo el personal de EOSA podrá sugerir o reclamar tanto recursos, como mejoras en su ambiente de trabajo para un mejor desempeño de sus funciones. Entre las medidas llevadas a cabo en EOSA para fomentar un buen ambiente laboral, se encuentran:

### **SORTEO DE EMPRESA CON REGALOS CORPORATIVAS:**

EOSA realiza, entre todos sus trabajadores, sorteos del material excedente de la empresa o bien de las actividades lúdicas y de relax que el proveedor de telecomunicaciones R ofrece con su programa de fidelización de clientes.

### **CESIÓN DE MATERIAL: HEREDA TU EQUIPO!!:**

EOSA cede gratuitamente a sus trabajadores los equipos informáticos y material electrónico deteriorado y que ha agotado su vida útil. Asimismo, en este momento, EOSA pone a disposición del trabajador un nuevo equipo adecuado y convenientemente adaptado al trabajo que debe realizar, de forma que garantiza su seguridad y salud.

### **MATERIAL AUDIOVISUAL Y TECNOLÓGICO PARA USO PERSONAL:**

EOSA pone a disposición de sus empleados el material tecnológico y audiovisual de la empresa (Proyector, Ordenador Portátil, cámara, internet...) para uso personal y fuera de horario laboral.

### **DISPONIBILIDAD Y SERVICIO PARA COMER EN LA OFICINA:**

Con el objetivo de facilitar recursos para que las personas con horario partido puedan comer en el centro de trabajo, EOSA pone a disposición de su equipo los espacios disponibles de la oficina como comedor, así como: vajilla, nevera, microondas, y alimentos como aceite, sal, azúcar, vinagre, etc. para el aliño de las comidas. Asimismo, EOSA asume la limpieza de la vajilla utilizada para las comidas y desayunos. Entre las ventajas de disponer de un comedor en la empresa, cabe señalar la mejora del clima laboral así

## INFORME DE PROGRESO 2018

como la integración de los empleados y el incremento de la productividad.

**DIAS NO RECUPERABLES A CARGO DE LA EMPRESA:** El establecimiento de un día recuperable supone que en el día explícito el trabajador no tiene obligación de acudir al puesto de trabajo, pero, sí debe hacerlo para compensarlo. No obstante, EOSA permite que sus trabajadores disfruten del día sin la obligación de recuperarlo.

**JORNADAS LÚDICAS:** Dos veces al año, una de ellas coincidiendo con el periodo navideño, EOSA convoca a su equipo a una jornada lúdica, comida o cena a cargo de la empresa. El objetivo es fomentar una mayor cercanía, comprensión y respeto entre los miembros de la empresa, disfrutando juntos de una jornada que permite reforzar el sentimiento de pertenencia a un mismo equipo, conocerse mejor y acercarse fuera de los

habituales roles profesionales en un ambiente distendido y fuera del contexto laboral y profesional. Con estas actividades, EOSA pretende fomentar la confianza, la cohesión y el mutuo apoyo entre el equipo de trabajo. Entre los beneficios de la creación de equipo por medio de jornadas lúdicas, destaca la mayor facilidad para compartir ideas y para aceptar opiniones y sugerencias de los compañeros.

### **Herramientas de Seguimiento**

#### **Encuestas de satisfacción**

EOSA ha elaborado una encuesta de satisfacción del clima laboral con el objetivo de conocer las necesidades y demandas de su equipo.

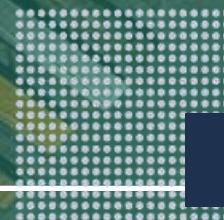
### **Herramientas de Seguimiento**

#### **Resultado de las encuestas**

A lo largo del 2018 no se han obtenido resultados

---

# GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES



### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Entre los desafíos establecidos por EOSA se encuentra la necesidad de evaluar y priorizar a sus proveedores en función de criterios sociales, económicos y medioambientales así como del servicio que prestan. El tipo y alcance del control establecido sobre los proveedores y subcontratistas se define en función del tipo de producto o servicio que suministran, de su repercusión sobre los servicios prestados por EOSA y del resultado del seguimiento que se realice de ellos, que permitirá medir la calidad de sus productos o servicios, en función de los registros que se obtengan a lo largo del tiempo.

---

#### Acciones/Proyectos

##### **Canales de comunicación**

EOSA informa a los proveedores/ colaboradores sobre la evaluación de desempeño que se lleva a cabo en la empresa, informándoles sobre los requisitos cualitativos que se exigen. Esta comunicación se realiza bien por correo electrónico o presencialmente.

#### Herramientas de Seguimiento

##### **Homologación de proveedores**

EOSA ha diseñado un catálogo de evaluación de proveedores que incluye:

- Listado de proveedores indicando los datos más relevantes de los mismos, así como el grado de satisfacción de la empresa.
- Evaluación de proveedores: Por cada proveedor, se recoge una breve identificación de su actividad así como un listado de los criterios responsables a valorar. Entre los ítems a valorar se encuentran:
  - ✓ El servicio prestado
  - ✓ El suministro de información técnica apropiada
  - ✓ El coste del servicio
  - ✓ Los tiempos de respuesta ante imprevistos/requisitos particulares
  - ✓ El post servicio
  - ✓ Alineación del servicio con la política ambiental de EOSA
  - ✓ La asistencia a las reuniones solicitadas - La emisión de informes periódicos y específicos
  - ✓ El cumplimiento con el plazo de entrega establecido
  - ✓ El planteamiento de innovaciones y mejoras en el servicio
  - ✓ La calidad del servicio Su objetivo es implantarlo de cara a la anualidad 2019.

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores**

A lo largo del 2018 no se han obtenido resultados

---

### Relación duradera con los proveedores

Con los colaboradores o empresas colaboradoras se ha de buscar la sinergia necesaria para el beneficio de todos. Cada empresa o colaborador influye o puede influir en el resto, por lo que la colaboración mutua y el buen hacer es necesario por el bien de todos. Asimismo, los proveedores de la materia prima utilizada son parte del éxito del servicio que ofrece la empresa por lo que mediante la evaluación y seguimiento establecidos se busca el garantizar un adecuado comportamiento de nuestros proveedores a nivel de Calidad y M. Ambiente. Tanto los colaboradores/ proveedores se ha convertido en una estrategia empresarial y, por consiguiente, retenerlos es vital para EOSA.

---

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Acciones/Proyectos

#### **Acompañamiento a proveedores**

El equipo de EOSA realiza reuniones periódicas de coordinación con el equipo de colaboradores con el objetivo de explicarles el procedimiento a seguir en cada etapa del servicio asignado. Asimismo, el equipo de EOSA acompaña y apoya a sus colaboradores en el desarrollo del servicio, estando a su disposición durante toda la jornada laboral tanto presencialmente como por correo electrónico o teléfono.

### Herramientas de Seguimiento

#### **Encuestas de satisfacción**

EOSA ha elaborado encuestas para evaluar la satisfacción de los proveedores con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas laborales.

### Indicadores de Seguimiento

#### **Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores**

A lo largo de la anualidad 2018 no se han obtenido resultados

---

# GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD

### Alianzas entre empresas y tercer sector

EOSA se preocupa por la generación de empleo de calidad y por ello colabora con universidades, escuelas de negocio, etc

---

#### Acciones / Proyectos

##### **Colaboración mutua**

EOSA colabora con programas públicos impartiendo charlas, prestando asesoramiento, realizando rol playing, dinamizando grupos de trabajos en diferentes

campos en las escuelas, ayuntamientos o universidades.

##### **Colaboración con Universidades**

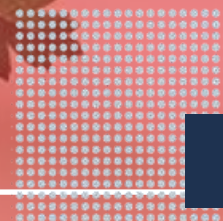
En este sentido EOSA:

- Acomete sesiones informativas en las universidades/escuelas de negocio para atraer a personas profesionales valiosas.
- Proporciona al estudiantado la posibilidad de realizar prácticas en la empresa
- Colabora con universidades y organismos públicos para fomentar la creación de empleo en la zona.



---

# GRUPO DE INTERÉS MEDIO AMBIENTE



### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

Uno de los principales principios de EOSA es el profundo respeto de la empresa por el medio ambiente y por las afecciones que se producen al mismo al desarrollar su actividad y la integración del principio de prevención de la contaminación en el funcionamiento de la organización, sirviendo de marco para el establecimiento de objetivos. Por ello, EOSA dispone de una política medioambiental encaminada a implantar herramientas y medidas que faciliten la reducción de los consumos.

---

#### Acciones / Proyectos

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

EOSA pone en marcha acciones que permiten reducir el consumo de energía y realizar un seguimiento del mismo, así como comunicar, sensibilizar e informar al personal del no derroche de energía innecesario. Asimismo, con el objetivo de avanzar en eficiencia energética se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Facilitar la “Guía de eficiencia energética en oficinas” al personal de EOSA
- Sustituir las bombillas de bajo consumo por bombillas ExtraECO que se tratan de bombillas más ecológicas y de menos consumo
- Sustituir las bombillas de bajo consumo por lámparas led

Asimismo, el equipo de EOSA fomenta y realiza, siempre que es posible, reuniones por Videoconferencia.

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Consumo de energía**

El indicador utilizado para medir el consumo de energía es Nº de Kws/h por empleado 2018

---

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2

Uno de los grandes retos de EOSA es reducir el consumo de combustible vinculado a la actividad de la empresa (desplazamientos al cliente).

---

#### Políticas

##### **Política de viajes y desplazamientos**

EOSA tiene establecida una política de viajes y desplazamientos con el objetivo de reducir el consumo de combustible y, por consiguiente, las emisiones de CO2. A través de dicha política se establece que el personal de EOSA debe:

- Evitar viajes superfluos y compartir el transporte para desplazamientos siempre que sea viable (planificación de rutas): Coordinar los desplazamientos a través de un calendario ubicado en el servidor de la empresa y al que tiene acceso todo el personal de la misma; correos electrónicos en red; etc...
- Hacer uso de transporte público siempre que sea posible: tren, autobús urbano, etc...
- Realizar todas las reuniones posibles por Videoconferencia
- Realizar una conducción eficiente ( Guía de conducción eficiente)
- Usar el teletrabajo cuando sea oportuno con el objetivo de evitar desplazamientos y pérdida de tiempo
- Priorizar la contratación de distribuidores y proveedores locales, reduciendo la cantidad de distancia a recorrer.

#### Indicadores de Seguimiento

##### **Indicador de consumos anuales de CO2**

El indicador utilizado por EOSA para medir el consumo de CO2 anual es el consumo de combustible por facturación. A pesar de llevar a cabo diversas acciones para la minoración del consumo de combustible, cabe señalar que a lo largo del 2018 el consumo fue superior al del 2017. Esta circunstancia está motivada por el incremento de la acción comercial desarrollada en la anualidad 2018 que provocó la necesidad de más visitas in situ al cliente.

---

# Consumo de la entidad

---

### Políticas

#### **Política de Reducción de Consumo**

EOSA dispone de una política de reducción de los consumos de recursos que resultan significativos, prestando especial atención al consumo de energía, papel y combustible. Entre las medidas implantadas para la reducción del consumo de los recursos señalados son:

#### **ENERGÍA:**

- Informar en las reuniones de trabajo conjunto sobre un uso y consumo responsable de la energía, sobre el apagado de equipos, impresoras, cafeteras, etc.;
- Evitar el uso de luz artificial siempre y cuando sea posible;
- Sustitución de tubos fluorescentes por lámparas led o bombillas ExtraECO

#### **PAPEL:**

- Informar, frecuentemente y con cierta periodicidad (mensual), sobre las posibilidades para evitar imprimir sin necesidad o hacerlo a doble cara o 4 impresiones por folio
  - Fomentar el reciclaje y/o reutilización del papel tanto como sea posible
  - Promover/involucrar a clientes en la aceptación de entregables en soporte digital para reducir consumo de papel y electricidad.
  - Uso de proyectores en lugar de documentos impresos para reuniones internas o externas, formación, etc.
  - Predeterminar en el ordenador la opción de imprimir los documentos a doble cara o usando la hoja para imprimir varias páginas.

#### **COMBUSTIBLE:**

- Establecimiento de una conducción eficiente por parte del personal de EOSA

- Utilización de las alternativas existentes de transporte (Se facilita información sobre horarios, novedades, etc... para fomentar el uso del transporte público)

- Evitar viajes superfluos y compartir el transporte para desplazamientos siempre que sea viable (planificación de rutas): Coordinar los desplazamientos a través de un calendario ubicado en el servidor de la empresa y al que tiene acceso todo el personal de la misma; correos electrónicos en red; etc...

- Utilización, siempre que sea posible, de las herramientas existentes para realizar videoconferencias, evitando, de este modo, los desplazamientos innecesarios.

- Uso del teletrabajo cuando sea oportuno con el objetivo de evitar desplazamientos y pérdida de tiempo

- Priorizar la contratación de distribuidores y proveedores locales, reduciendo la cantidad de distancia a recorrer.

### Herramientas de Seguimiento

#### **Informes periódicos sobre consumo de recursos**

Semestralmente en la reunión del Comité de calidad y medio ambiente se analiza y estudia el consumo de cada uno de los aspectos ambientales identificados, prestando especial atención a los aspectos que resultan significativos (consumo de papel, combustible y energía)

Asimismo, cabe señalar que, mensualmente, el responsable de medio ambiente lleva el control de consumo de los recursos de la actividad de la empresa (Luz ; Papel; Envases productos limpieza; Tubos fluorescentes; Cartuchos y tóneres usados; Pilas; Residuos de aparatos eléctricos/electrónicos; etc)

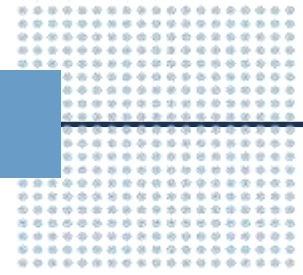
### Indicadores de Seguimiento

#### **Consumo de materias primas**

**Consumo de papel:** El consumo de papel por proyecto sea inferior o igual al del año anterior

**Consumo de combustible:** El consumo de combustible por facturación sea inferior al consumo del año anterior

**Consumo de energía eléctrica:** El consumo de energía por empleado sea inferior al del año anterior



# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



## Empleados

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

### Conciliación familiar y laboral



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

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



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

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

### Igualdad de género



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

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



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

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

---

## Formación al empleado/a



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

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

---

## Ambiente laboral



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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

## Proveedores

---

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

---

### Relación duradera con los proveedores



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

---

## Clientes

---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad



## INFORME DE PROGRESO 2018

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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Relación duradera con los clientes



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

---

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



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

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

---

### Fomento de la calidad en la entidad



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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura,12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

---

## Comunidad

---

### Alianzas entre empresas y tercer sector



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

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 102-13

## Medioambiente

---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

#### medioambiente



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

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 302-4

---

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



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

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 305-1, 305-2, 305-3

---

### Consumo de la entidad




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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2





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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

# INFORME DE PROGRESO

2018

