

Memoria de Sostenibilidad 2019





1. Introducción

1.1. Presentación de la Memoria

1.2. Carta de nuestro CEO

1.3. Perfil de la empresa

1.3.1. Datos destacados 2019

1.3.2. Contenidos generales

1.4. Nuestro compromiso

1.4.1. Sostenibilidad Europamundo

1.4.2. Tabla de materialidad

1.4.3. Contribución de Europamundo a ODS

1.4.4. Ética e integridad de la empresa

1.4.5. Certificación "Q" de calidad



2. Nuestro equipo

- 2.1. Diversidad e igualdad**
- 2.2. Salario emocional**
- 2.3. Desarrollo capital humano**
- 2.4. Museo del turismo**
- 2.5. Convención de EMV**
- 2.6. Presencia institucional y medios comunicación**

3. Sociedad y DDHH

- 3.1. Seguridad y salud**
- 3.2. Comunidades locales**
- 3.3. Relación con los grupos de interés**

4. Nuestros impactos ambientales

- 4.1. Emisiones CO2**
- 4.2. Consumo energético**
- 4.3. Residuos**
- 4.4. COP25**

5. Lucha contra la corrupción

6. Índice de indicadores GRI



1.- Introducción

1.1. Presentación de la Memoria.

Como en los 4 años anteriores Europa Mundo Vacaciones presenta su Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2019, 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 repórter 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 Europa Mundo Vacaciones (EMV) al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y que nuestros Grupos de Interés tengan una información detallada, veraz y exacta de la ejecución durante el año 2019, y de acuerdo con el grado de cumplimiento de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas en EMV

El periodo objeto del informe es desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, 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 las páginas 100 - 105.

Hasta el momento el Informe de Sostenibilidad no se ha verificado externamente, aunque con la nueva Ley de Información no Financiera del 11/2018, EMV tiene un plazo de 2 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.

1.2. Carta de nuestro Consejero-Director General

Esta Memoria de Sostenibilidad se pretende sacar a la luz en marzo del 2020, y dado los acontecimientos que se han producido por la pandemia del COVID19, creemos que es importante introducir esta reflexión de nuestro CEO como carta de presentación de la Memoria.

LA GUERRA MUNDIAL DE LA ESPERANZA - ¿Sabremos la especie humana aprender y crecer tras esta terrible experiencia?

LA PRIMERA GUERRA MUNDIAL EN LA QUE TODOS LUCHAMOS JUNTOS

En esta nueva era, por primera vez en la historia de nuestra especie, toda la población, de todos los continentes, religiones y razas estamos librando una guerra... todos con un mismo objetivo: juntos, vencer en esta guerra...

Que dolorosa es la historia de la humanidad... ha existido tanto sufrimiento, tanto odio, tantas distancias... Tanta destrucción en las innumerables guerras a lo largo de los siglos... esta tiene una diferencia inmensamente esperanzadora: siempre fueron de unos contra otros, todas nos distanciaron; todas dejaron un dramático rastro de desolación y lágrimas que se generaron por odios, egoísmos locales, intolerancia y muros...

Por primera vez en esta guerra estamos todos juntos, juntos en las lágrimas, juntos en la lucha contra la enfermedad... por primera vez a lo largo de la historia esta guerra no nos va a separar más, sino que es una oportunidad para unirnos y buscar juntos un futuro mejor, más justo, más solidario, más sostenible.

La primera vez que TODA LA HUMANIDAD, tiene un mismo objetivo, comparte los mismos temores, se sienten unidos en las lágrimas.

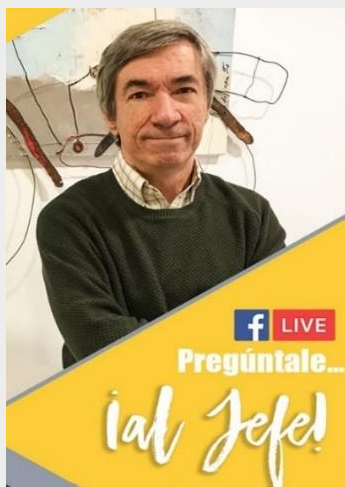
Una inmensa oportunidad para darnos cuenta que habitamos un solo planeta y que lo que nos une siempre ha sido mucho más que lo que nos separa.

Una guerra que tal vez permita destruir muros y tender puentes cuando consigamos, la humanidad en su conjunto, vencerla y entender que navegamos en la misma nave: nuestro bellissimo planeta azul.

¿Sabremos la especie humana aprender y crecer tras esta terrible experiencia?

¡La guerra mundial de la esperanza!

Nuestro compromiso un año más es mostrar nuestro trabajo a través de esta Memoria de Sostenibilidad y el compromiso firmado en el 2016 con el Pacto Mundial y la Organización Mundial del Turismo (OMT) de los que somos socios desde el año 2014 y 2012 respectivamente. Renovamos de nuevo este compromiso y apoyo al Pacto Mundial, a sus 10 principios y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también renovamos el compromiso con el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, 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 García - CEO Europa Mundo Vacaciones

1.3. Perfil de la empresa

1.3.1. Datos destacados 2018





6 FUNDACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Europamund Fundación



2011-2019

148 PROYECTOS
255.938 BENEFICIARIOS
30 PAÍSES

2019

53.593 BENEFICIARIOS
24 PROYECTOS
14 PAÍSES



Sostenibilidad

Bombillas Led



100%

Electricidad Verde

RECICLADO:
1.600 Kgs papel
139 toner
contenedor
amarillos: 26.751 kgs
PCs e impresoras: 71

Emisiones CO2 :
3.768,37 tCO2 eq

Proyectos compensación
2015-2019 60.000

arboles plantados

2019 3 proyectos:

- Proyecto de generación eólica en China
- Proyecto transporte sostenible México
- Proyecto deforestación evitada en Perú



1.3.2. Contenidos generales

La denominación comercial, de marca, de Europa Mundo Vacaciones S.L.U.(EMV), es **Europamundo**.

Nuestra empresa está especializada en circuitos. Comercializa sus productos en 57 países, 20 de América Latina, 2 de Norte América, 12 de Asia, 4 de África, 13 de Europa, 4 de Oriente Próximo y 2 de Oceanía, con un total 589 distribuidores entre Operadores y Agencias de Viajes españolas.

Somos la principal operadora europea de circuitos en el Mercado de América Latina con más de 1.000 circuitos: más de 800 en Europa, 170 en Oriente Medio, Asia, África y Oceanía, 70 por la Península Ibérica y Marruecos, más de 9 en América del Norte (EE.UU., Canadá y México), y más de 300 circuitos especiales en inglés.

Cuenta con un total de 69 países de destinos: 3 en Norte América, 2 en América Central, 41 en Europa, 5 en África, 4 en Oriente Medio, 12 en Asia y 2 en Oceanía.

En la temporada del 2019 han viajado 142.776 pasajeros en todos los circuitos de EMV.

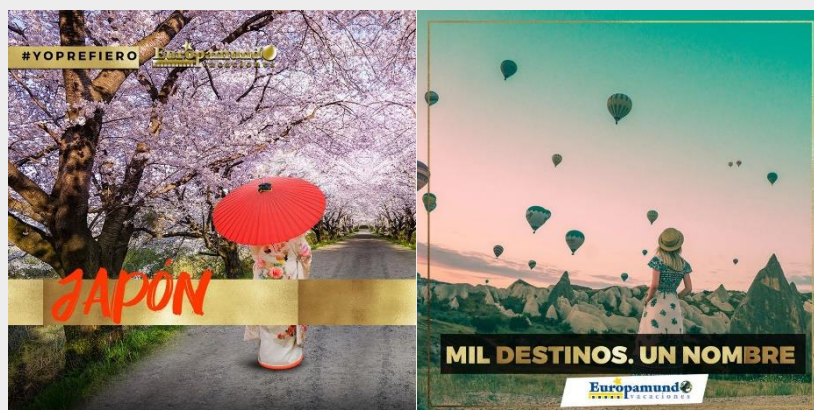
Salidas garantizadas todo el año y con la característica principal de flexibilidad que le da: Paradas en Ruta, Circuitos Rotativos y Sectores a Medida, y salidas garantizadas todo el año.

El domicilio social de EMV 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.

EMV tiene 195 personas en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú, Japón y en las principales ciudades de Europa, siendo la media anual de la plantilla de 412 personas, con un incremento anual de personal en los últimos 5 años de 9,5%, con una antigüedad media de 7,94 años, con media de edad de 42 años y 53% de empleos fijos en la empresa y del 82,8% 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 66% de mandos medios y un 58% de empleadas en la empresa.



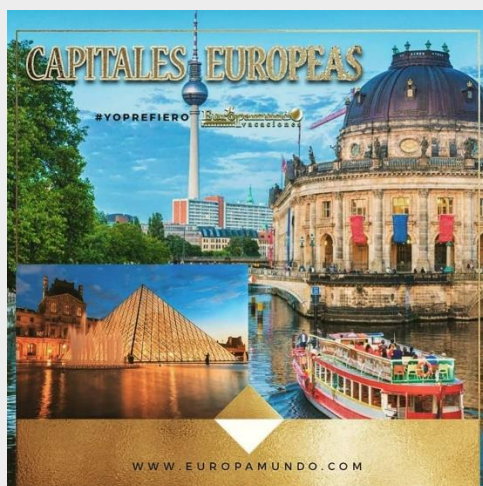
Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 37 nacionalidades entre sus profesionales de los 5 continentes, entre sus rangos de edades, de 21 a 71 años, de creencias religiosas, de procedencia étnica, de orientación sexual y discapacidad.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 20 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como y Argentina, Brasil, Bulgaria, Chile, China, Colombia, Cuba, India, Dinamarca, España, Estado Unidos, Italia, México, Paraguay, Perú, Polonia, República Dominicana, Rumania, Rusia y Venezuela entre los guías y desplazados 35 nacionalidades, como Albania, Argentina, Brasil, Bélgica, Chile, China, Corea, Colombia, Croacia, Cuba, Egipto, España, EE.UU, Francia, Grecia, India, Irán, Italia, Japón, Jordania, Marruecos, México, Portugal, Reino Unido, Rusia, Serbia, Siria, Sudáfrica, Suiza, Suecia, Túnez, Turquía, Ucrania, Uruguay, Venezuela, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

El número total de operaciones, circuitos, ha sido de 56.218 correspondiente a las series: Clásica, Turista, Turista más incluido y Combinados.

Las **ventas netas** han sido de 163.484.241,68 € con un incremento medio de los últimos 10 años del 12,01%, un **EBITDA** de 10.594.819,21 €, y unos **Fondos Propios** de 42.643.771,57 €.

Europa Mundo Vacaciones ha tenido un total de 447 empleados y empleadas a lo largo del 2019, siendo 252, 56%, de ellos guías y 195, 44%, empleados y empleadas de oficina, de media a lo largo del año ha habido 412 personas.

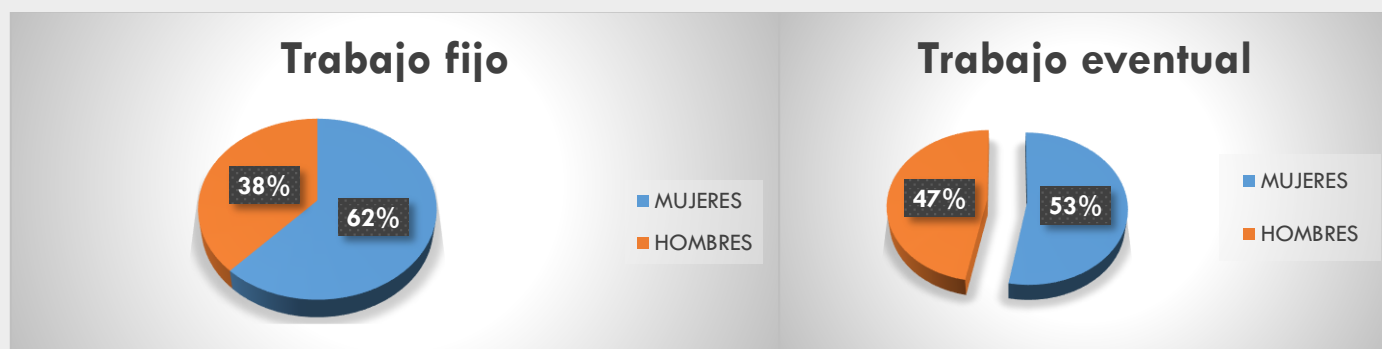


El nº total de personas fijas en EMV es de 239, el 53% sobre la media del año, siendo de 148 entre las mujeres y 91 entre los hombres, lo que representa respectivamente un 62% y 38%.

El nº total de personal eventual es de 208, siendo de 110 entre las mujeres y 98 entre los hombres, lo que representa respectivamente un 53% y un 47%.

El nº de personas fijas en la oficina es de 155, con un porcentaje de mujeres del 71% y 32 eventuales, con un porcentaje de mujeres del 63%.

La jornada laboral en oficina es a tiempo completo en el 94% de los casos, y el tiempo medio del contrato laboral eventual entre los empleados guías es 112 días.



DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE EUROPAMUNDO

TIPO EMPLEADO	TIPO CONTRATO	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	EDAD MEDIA MUJER	EDAD MEDIA HOMBRE	ANTIGÜEDAD
GUIAS		252			43,25	43,84	6,57
	FIJOS	84	38	46			
	EVENTUALES	168	85	83			
OFICINA		195			39,75	40,62	9,72
	FIJOS	155	110	45			
	EVENTUALES	40	25	15			
TOTALES		447	258	189			

Nuestra cadena de suministros cuenta con un total de 1.750 empresas proveedoras con la siguiente distribución:

- Hoteles: 1.050
- Restaurantes: 147
- Compañías de buses y traslados: 117
- Empresas para visitas y ferris: 149
- Otros (opcionales, guías locales, aéreas): 287

Por localización geográfica:

- Europa: 85,17%
- África y Oceanía: 1,41%
- Asia: 10,09%
- América: 3,33%

No se han producido cambios significativos de tamaño, estructura, de la cadena de suministro o de la estructura de capital social de la organización, incluidos los cambios en las operaciones o en su ubicación.

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

EMV 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.

EMV 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-tu-rismo>



<https://www.unwto.org/es>

Fruto de la labor en este campo, Europa Mundo en el 2019 apoyo y organizó la firma de 2 de sus Operadores, Status Travel y Viajes AGT del Código Ético ante el Secretario General de la OMT, Zurab Pololikashvili en Fitur 2019.

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/>



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

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



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

La Red Española de Pacto Mundial está trabajando con un grupo formado por 26 empresas del sector turístico, con un protagonismo muy especial en Fitur y en el día internacional del turismo.

Los miembros fundadores de este grupo de trabajo fueron 14 empresas entre ellas EMV, en septiembre del 2016 y en la actualidad son 26, con el reto de:

- Liderar los ODS más relevantes para cada entidad con acciones de sensibilización y difusión entre sus principales grupos de interés.
- Mejorar la implantación de los ODS en las estrategias de cada una de estas organizaciones.

El decálogo para la acción empresarial del sector turístico en clave de ODS propone actuaciones vinculadas con los ODS 5, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17. Entre las actuaciones que propone el Pacto a las empresas turísticas se incluye garantizar la igualdad de salarios y oportunidades para la mujer, consolidar una oferta de empleo de calidad y largo plazo, apostar por la innovación y la transformación digital y preservar los destinos promoviendo la cultura y productos locales para que sean más sostenibles.



<https://vimeo.com/user11067358>
<https://youtu.be/kqXG-bJ2wfo>
<https://youtu.be/OqLw4FqMXgA>



1.4. Nuestro compromiso

1.4.1 Sostenibilidad en Europamundo

a) Estrategia

No existe una declaración específica de nuestro CEO, 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 (grupos de interés o stakeholders) se realizan a través de las responsabilidades a nivel ejecutivo que se verá en el epígrafe b) Gobernanza.

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, Pandemias, Devaluaciones de las Divisas, Cambios en los Gobiernos y Terrorismo, de los países de nuestros clientes y de los países de nuestros destinos, 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 de trabajo decisorios de la empresa.

b) Gobernanza

La estructura de Gobernanza de EMV 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, más otros dos miembros, el máximo representante de Travel Plaza Europe la propietaria en el 100% de Europa Mundo Vacaciones a 30 de junio de 2018 y el CEO de Kuoni Travel Investment empresa 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, o aquellos grupos de trabajo creados para tiempos de crisis.

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, pandemias y terrorismo.

El proceso de delegación de autoridad sigue el esquema jerárquico del organigrama de la empresa.

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

EMV 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.

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 Practicas 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.

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 EMV, siguiendo los criterios de responsabilidad según los temas sean ambientales, sociales o económicos.

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 EMV siga 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 EMV se reúne trimestralmente y se reunirá en caso de que se considere exista una situación excepcional o 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
ELIRO YAMAKITA	CONSEJERO	PRESIDENTE DE TRAVEL PLAZA EUROPE	EJECUTIVO	21.03.17
SHINJI KAMIO	CONSEJERO	DIRECTOR KUONI TRAVEL INVESTMENTS	EJECUTIVO	25.06.18

La misión de EMV 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 tienen conocimiento del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales, así como en la estructura detallada siguiendo los criterios de responsabilidad según los temas sean ambientales, sociales o económicos.

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

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 EMV.

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 Corporate 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 in-tranet (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.

Las evaluaciones formales y periódicas, el análisis de sus impactos, riesgos y oportunidades 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 Anual recae en la Dirección General previo visto bueno del Consejo de Administración de EMV, y el consenso de los Departamentos de la compañía.

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 EMV.

El proceso para comunicar información al máximo órgano de gobierno de EMV, 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 trimestralmente 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 EMV no tiene una política de beneficios por jubilación para todo el personal de EMV.

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 en el 9% 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 remuneración anual de todo el personal de Europa Mundo, sin tener en cuenta a los mejor pagados, los altos ejecutivos de la empresa, es de 26.238 €

La ratio medio de incremento anual salarial de todo el personal de EMV en el 2019, sin tener en cuenta a los ejecutivos de la empresa, ha sido del 4,21%.



c) **Afiliación a asociaciones**

Europa Mundo Vacaciones es miembro:

- **Afiliado de la Organización Mundial del Turismo (OMT)** 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.

- **Socio de la World Travel & Tourism Council (WTTC)** desde el 2015.
- **Desde el 2016 somos miembros de la Asociación Europea de Turismo (ETOA).**

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

Desde el 2016 EMV ha firmado:

- **El Registro de Transparencia de la Comunidad Europea:** https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register_es
- **El Charter de la Diversidad** en el 2016. <http://fundaciondiversidad.org/que-es-charter-diversidad/>
- **El Pacto de Estado por la Infancia del Comité Español de Unicef.** <https://www.unicef.es/actua-por-la-infancia>
- **El Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.**
- **Adhesión a la Red Española del Pacto Mundial (Global Compact).**

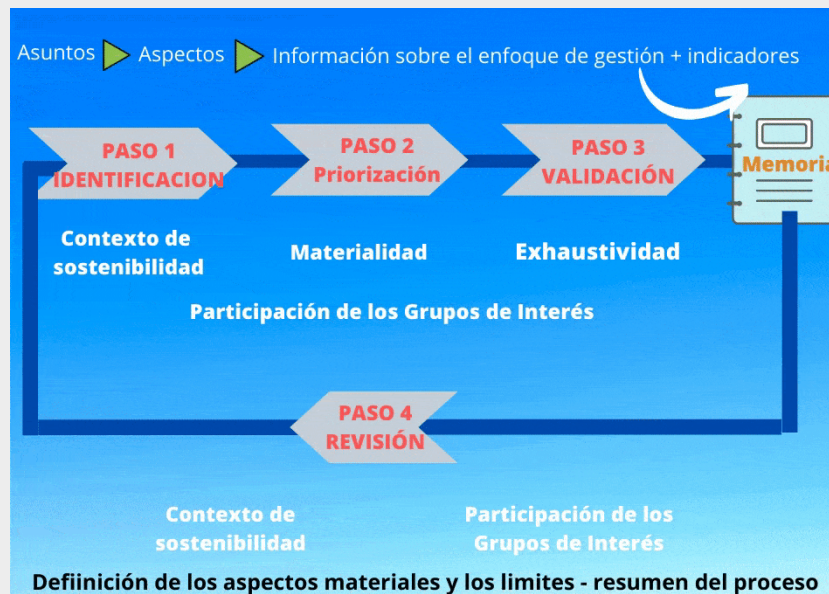


- **Declaración de Buenos Aires del WTTC sobre el comercio ilegal de vida silvestre en el 2018:** <https://www.wttc.org/-/media/files/summits/buenos-aires-2018/wttc-buenos-aires-declaration-with-signatures.pdf>
- **Adhesión a la iniciativa de Gestión de Valores de Randstad en el 2018:** <https://valores.randstad.es/>

1.4.2 Temas materiales, matriz de materialidad.

La Memoria de Sostenibilidad debe reflejar aquellos aspectos económicos, ambientales y sociales de nuestra empresa y que influyen de forma sustancial en los grupos de interés.

El estudio de los temas materiales nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes, sobre los que podemos reportar e informar, de aquellos otros que no son relevantes y por lo tanto pueden obviarse. De esta forma se da más importancia, mayor prioridad a cuestiones más trascendentales para la empresa en términos de sostenibilidad.



EMV establece unas prioridades en el análisis de materialidad para asegurar la estrategia sostenible de nuestra empresa y el resultado es una matriz con 10 asuntos relevantes que se desarrollan a lo largo de esta Memoria de Sostenibilidad.

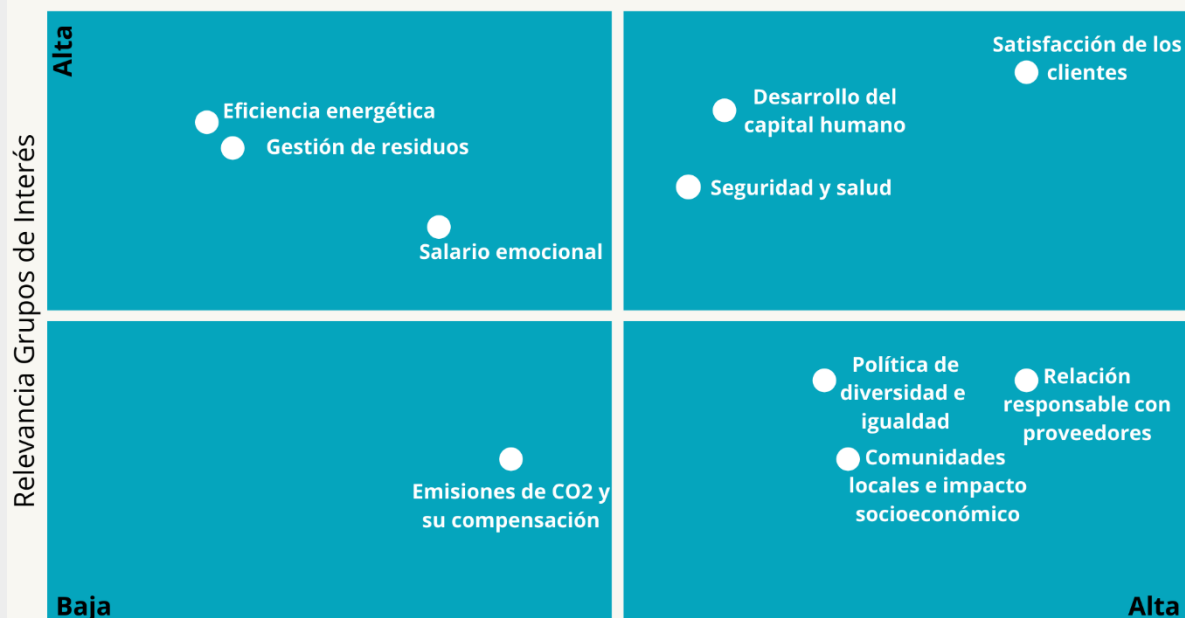
El listado de temas materiales que EMV ha priorizado para su inclusión en esta memoria son:

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 energética
10. Gestión de residuos

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

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Relevancia para la empresa de los aspectos económicos, sociales y medioambientales

El reto de transformar nuestro Planeta.



1.4.3. Contribución de Europa Mundo Vacaciones a los principios del Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.

En 1999 en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos) el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan anuncio 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 anticorrupción.

EMV 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.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



DERECHOS HUMANOS

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos universalmente.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



ESTÁNDAR LABORALES

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

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado o realizado bajo coacción

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

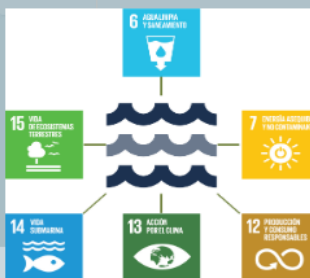


MEDIO AMBIENTE

Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente



ANTICORRUPCIÓN

Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno



Contribución con los Principios del Pacto Mundial

Proyecto



PRINCIPIO 1

Las actividades de Europa Mundo Vacaciones (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.



PRINCIPIO 2

EMV 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.



PRINCIPIO 3

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.



PRINCIPIO 4

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.



PRINCIPIO 5

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.



PRINCIPIO 6

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.



PRINCIPIO 7

A lo largo de los 5 últimos años Europa Mundo ha realizado a través de su colaborador Ecodes, un informe de emisiones de Gases de Efecto Invernadero y su compensación durante 4 años a través de un proyecto en Limay (Nicaragua), plantando alrededor de 15.000 árboles anuales, y este último año a través de Factor CO2 ha compensado sus emisiones a través de 3 proyectos en China, México y Perú.



PRINCIPIO 8

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 de participan en el trabajo diario de la empresa.



PRINCIPIO 9

En Europa Mundo tratamos de reducir el impacto sobre el medioambiente 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.



PRINCIPIO 10

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.



PRINCIPIO 1.



ACNUR. REFUGIADOS SIRIOS EN EL LIBANO

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.

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.

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

PRINCIPIO 2



ACNUR. REFUGIADOS SIRIOS EN LIBANO

EMV 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.



AMWAE. MUJERES WAORANIS AMAZONIA ECUATORIANA

EMV 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 si 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>

En el año 2014 se creó el Comité de Buenas Prácticas y 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. FORMACION PERSONAL Y PROFESIONAL

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.



FUNDACION CASA RARA. CASA DE ACOGIDA

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.



PROYECT PEARLS. OPORTUNIDAD MUJER



PASOS COOPERACION. TALLER BASICO DE URGENCIAS

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 COOPERACION. VOLUNTARIOS SANITARIOS ALTO ATLAS MEDIO

EMV quiere contribuir favoreciendo la sostenibilidad del medio ambiente por lo que desde 2016 EMV consume energía de fuentes renovables, “energía verde” 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.

También la oficina de Madrid tiene importantes reducciones energéticas con la incorporación de todo el alumbrado con bombillas led que reducen el consumo un 70%, y la utilización para nuestros circuitos de buses Euro VI, los más eficientes en CO₂ de Unión Europea

PRINCIPIO 8



SOLIDARIDAD MEDICA.ASISTENCIA SANITARIA EN LAS COMUNIDADES INDIGENAS DEL BENI (AMAZONIA BOLIVIANA)

Responsabilidad Ambiental en EMV se desarrolla a través de un sistema de gestión integral:

- **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 y en el 2019 a través de 3 proyectos en China, México y Perú
- **Electricidad de energías verdes** 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 EMV y colaboradores, y talleres de formación, así como voluntariado corporativo en actividades ambientales.

PRINCIPIO 9.



FUNDACION EMALAIKAT. ATENCION SANITARIA BÁSICA Y DE URGENCIAS EN EL TRIANGULO DE LLEMI, TURKANA

En EMV se utilizan en sus circuitos los buses más eficientes en cuanto a emisiones de CO2 según la normativa de la Unión Europea, 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.

EMV 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 dentro de su programa de Compliance



ODS, AÑO 4.

Han pasado 4 desde que las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030, buscando el liderazgo empresarial como forma de maximizar su contribución a los ODS.

Nos proponemos hacer una introducción de los objetivos desde sus inicios, ya que pensamos que quien no conoce el pasado no es capaz de construir un futuro.

En el año 2000 los estados miembros de las Naciones Unidas establecieron 8 Objetivos, los ODM, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, cuyo destino eran los países en vías de desarrollo y con el fin primordial de erradicar la extrema pobreza en un plazo de 15 años.

Si bien los logros fueron significativos durante esos 15 años, no se alcanzaron objetivos como la igualdad de género y el cambio climático.

En el 2015 se renovó el compromiso de lograr un mundo más sostenible y se aprobó la Agenda 2030 con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, teniendo un papel importante las empresas.

“Contribuir a los ODS abre importantes posibilidades de negocio, optimiza las relaciones con los clientes, mejora las condiciones de acceso al capital y las relaciones con los inversores, aumenta la motivación de los empleados y el atractivo de la empresa para capturar el talento”¹

¹ José Bogas Galvez, CEO de Endesa.

INTEGRACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

PASO 1. ENTENDIENDO LOS ODS

PASO 2. DEFINIENDO PRIORIDADES

PASO 3. ESTABLECIENDO OBJETIVOS

PASO 4. INTEGRANDO

PASO 5. REPORTANDO Y COMUNICANDO

ENTENDIENDO LOS ODS

Desde EMV 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 EMV participa, intentamos acercarnos los ODS a empleados y empleadas. También a través de la estrecha colaboración con la Red Española de Pacto Mundial y su plataforma COMparte donde durante el 2019 EMV ha registrado 7 buenas prácticas contribuyendo a los ODS 1, 3, 5, 8, 10, 12, 16 y 17.

En la 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, gobierno corporativo 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 nuestra cadena de valor.

DEFINIENDO PRIORIDADES

EMV ha identificado 6 ODS prioritarios y especificando como contribuyen a su consecución y cómo afectan especialmente a la empresa como son el ODS 5 Igualdad de Género, ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, ODS 10 Reducción de las Desigualdades, ODS 13 Acción por el Clima, ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y el ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

ODS PRIORITARIOS PARA EUROPAMUNDO

Contribución de Europamundo

5 IGUALDAD
DE GÉNERO



Europamundo desarrolla políticas claras contra la discriminación e igualdad de género. Protocolo de Acoso Laboral, Comité de Buenas Prácticas y desde el año 2017 su Plan de Igualdad entre hombres y mujeres.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Desde el año 2015 Europamundo ha implementado su Salario Emocional con más de 50 actuaciones, medidas de conciliación y asistencia personal y familiar a través de Europamundo Contigo

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



Europamundo a través de la Fundación Europamundo ha desarrollado desde el 2012 148 proyectos con 227.000 beneficiarios en sectores como la educación, sanidad, erradicación de la pobreza, inmigrantes, refugiados

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



Europamundo desarrolla un Plan Integral Sostenible: Compensación del 100% de las emisiones de CO2 de la empresa, además de otras medidas como buses Euro VI en sus circuitos, electricidad verde en su oficinas, bombillas led, reciclado 100% de sus residuos, transporte sostenible.

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Europamundo cree y promueve la diversidad y el turismo como factor de paz, coexistencia, tolerancia y respeto.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Europamundo en los últimos años ha desarrollado un tejido asociativo con organismos internacionales y entidades no lucrativas

ESTABLECIENDO OBJETIVOS

EMV da a conocer sus ODS prioritarios a través del establecimiento de objetivos medibles y cuantificables, analizando los avances realizados año tras año en sus objetivos establecidos. Estos son los objetivos en el año 2019:

ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO.

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 58%, siendo la representación de mujeres en puestos de mandos medios del 66%.
2. Realización de una acción formativa para las personas trabajadoras de EMV. Al menos un taller de formación al año en materia de género.
3. Se ha creado una Guía para la revisión de la documentación genérica y estándar, para evitar la utilización de lenguaje no inclusivo, a través de un Manual de Lenguaje Inclusivo.

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

4. Declaración expresa de la Dirección General de EMV:

EUROPAMUNDO “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, si como la igualdad de trato y de oportunidades a entre todos sus empleados independiente de su raza, nacionalidad, religión, tendencia política, orientación sexual o condición social”.

“Como Consejero Director General de esta organización, me comprometo y solicito el compromiso de todas las personas que trabajan en EUROPAMUNDO en la medida que les corresponda, a desarrollar, mantener, mejorar y potenciar este Plan de Igualdad y en definitiva a facilitar la aplicación del propio principio de Igualdad, por cualquier motivo, entre todos los integrantes de la organización”.

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

5. Revisado 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.

Además, la Fundación Europamundo contribuye al ODS 5 con varios proyectos:

- 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.
- Proyecto en la región del Beni en la Selva Amazónica Boliviana.
- Mujeres Woaranis en la Selva Amazónica Ecuatoriana.



MUJERES WAORANIS. SELVA AMAZONICA ECUATORIANA



REGION DEL BENI. SELVA AMAZONICA BOLIVIANA

ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO.

EMV, 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”.

Desde el año 2015 se ha implementado en la empresa lo que denominamos Salario Emocional, en base al concepto de diversidad y trabajo decente e inclusivo para todos. 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 está en un 9% por encima de lo que indica el convenio colectivo de agencias de viajes, y que los cursos de formación lleguen al 100% de la plantilla. En 2019 se han subido los salarios 4,21 % para cumplir con el objetivo, y un 99% de la plantilla han disfrutado de los cursos de formación.



ODS 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Fundación Europamundo, desde su nacimiento en el 2011 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 2019, se han realizado 148 proyectos, beneficiando a más de 255.938 personas. Los sectores trabajados han sido educación, sanidad, acción social, turismo sostenible, infraestructuras, creación de empresas, refugiados, Personas sin Hogar. El objetivo es que al menos cada año lleguemos a un total de 10.000 beneficiarios directos, habiendo conseguido en 2019 llegar hasta 14.496 personas y sus familias.



24 PROYECTOS DE LA FUNDACION EUROPAMUNDO

ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA

La sostenibilidad del planeta es muy importante para EMV, así como los efectos del cambio climático. Por ello se promociona el transporte alternativo, como la bicicleta, patinete eléctrico y

para ello existen plazas de parking gratis para los trabajadores de EMV 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 2019 se han plantado alrededor de 60.000 árboles.

También en el 2019 se han compensado un total de 3.937,41 tCO2 a través de Factor CO2, para alcanzar la neutralidad en carbono por medio del apoyo a proyectos de reducción de emisiones en diversos países como México, China y Perú.

Estos proyectos de gran impacto ambiental y social se enfocaron en energías renovables, deforestación evitada y transporte sostenible. De esta forma, EMV contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tales como el ODS 7 – Energía sostenible y no contaminante, el ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico, el ODS 13 – Acción por el clima y el objetivo ODS 15 – Vida de ecosistemas terrestres.

En la actividad de EMV, por el momento, no es posible reducir más las emisiones de CO2, el objetivo es seguir siendo neutros en 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.

EMV 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



TRANSPORTE SOSTENIBLE EN MEXICO



DEFORESTACIÓN EVITADA EN PERÚ

ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS

EMV 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 83 nacionalidades diferentes, nuestros clientes-operadores son de 69 nacionalidades y nuestros destinos son un total de 69 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 el Líbano. Se ha trabajado con un total de 330 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.

ODS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.

EMV ha desarrollado en los últimos años un tejido asociativo con Organismos y Entidades Nacionales e 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 2019 EMV ha promovido la firma del Código Ético de la OMT entre sus operadores Status Travel (Ecuador) y Viajes AGT (República Dominicana) 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 con la World Travel & Tourism Council (WTTC).

A través de Fundación Europamundo se han firmado convenios de colaboración con diversas entidades no lucrativas como Ecodes, Pasos Cooperación, Arboreal, Factor CO2, 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/>

Actualmente, en el 2019, el Grupo de Trabajo dirigido por el Pacto Mundial con el Sector del Turismo cuenta con 26 empresas turísticas y desarrollan campañas como la del día Mundial del Turismo “avanzando juntos para un turismo responsable”





INTEGRANDO

EMV alinea sus 6 ODS prioritarios con sus programas de Acción Social y Voluntariado a través de la Fundación y la Convocatoria anual que realiza para financiar proyectos a las Entidades Sociales.

Además, existe contacto permanente con los empleados de EMV dado que los 26 voluntarios de la Fundación Europamundo son personal de EMV, y anualmente se realizan talleres y conferencias en sus oficinas sobre temas relacionados con el voluntariado, cooperación internacional o programas de ayuda.

ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO.

EMV alinea este ODS con uno de sus proyectos de la Fundación Europamundo, a través de la Asociación Victoria sobre violencia de género en Fuenlabrada (Madrid) y sus más de 160 usuarias. Es un programa integral de Acción, Defensa y Reacción contra la Violencia de Género evaluando las necesidades de las usuarias y la respuesta del sistema (sistema judicial, policial, sanitario, de atención integral y social...).



TOQUE DE CAMPANA POR LA IGUALDAD. BOLSA DE MADRID

ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO.

Desde el 2015 EMV quiere valorar a sus empleados a través de beneficios no monetarios y surgió el Salario Emocional con más de 50 actuaciones en 7 ejes de intervención, complementado con 11 medidas de conciliación específica y un servicio de asistencia personal y familiar, Europamundo Contigo.

ODS 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

EMV a través de su Fundación ha financiado 148 proyectos con 255.938 beneficiarios directos a lo largo del 2012 a 2019, siendo el 2019 24 proyectos con 14.496 beneficiarios en 17 países. Además, a lo largo del 2019 han participado como voluntarios más de 50 personas y familiares de empleados de EMV en los diversos programas de voluntariado como: Danza, Teatro y Diversidad con la Asociación Dan Zass, Guau con Fundación Oxiria, Personas sin Hogar con Solidarios para el Desarrollo y voluntariado internacional con la Escuela en Nala (Nepal) con Amavida y voluntariado sanitario en Alto Atlas Medio (Marruecos) con Pasos Cooperación.



PASOS COOPERACIÓN
CENTRO MÉDICO EN ALCALUAL
(NICARAGUA)



PASOS COOPERACIÓN. ALTO ATLAS MEDIO



FUNDACION OXIRIA. GUAU



DAN ZASS. TEATRO, DANZA Y DIVERSIDAD

ODS 13, ACCIÓN POR EL CLIMA.

En el 2019 EMV con el apoyo de la Fundación Europamundo han compensado sus emisiones de CO2 a través de 3 proyectos:

- Proyecto de generación eléctrica en Tongliao (China) 2.137 bonos adquiridos de las Naciones Unidas (CER)
- Proyecto de transporte sostenible en México D.F. 700 bonos CER.

- Proyecto de deforestación evitada en el departamento de Madre de Dios (Perú) 1.100 VERs adquiridos bajo el estándar VCS

Por otro lado, a través de la Fundación Europamundo se han financiado 3 proyectos que pretenden ayudar al clima y la biodiversidad como:

- Nuestra Ciudad, nuestro manglar en la Ciudad de Panamá, que pretende favorecer la protección y uso responsable de los recursos hídricos y el saneamiento, así como el consumo y la producción sostenible.
- Apoyo a la iniciativa comunitaria de turismo cultural y ecológico en el distrito de Muheza en Tanzania donde se propone apoyar a 145 familias en la consolidación de una iniciativa de turismo cultural y ecológico que aproveche el alto atractivo cultural y ecológico de la zona en que se ubican.
- Asistencia sanitaria en las comunidades indígenas del departamento del Beni en la selva amazónica boliviana donde se les apoya a las etnias del territorio en el desarrollo de infraestructuras respetuosas con el medio ambiente y la sostenibilidad.

ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS.

Desde hace 6 años EMV a través de su fundación viene colaborando con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados en España (ACNUR) con la asistencia básica para familias de refugiados sirios en el Líbano, en el proyecto del 2019.



EXPOSICION DE ACNUR EN EUROPAMUNDO

ACNUR. CAMPOS DE REFUGIADOS SIRIOS EN EL LIBANO

ODS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.

Desde el 2012 EMV ha creído y sentido en la necesidad de integrarse en alianzas con organizaciones nacionales e internacionales para sí conseguir sus objetivos.

- 2012 OMT y Programa ST-EP
- 2014 Pacto Mundial Red Española
- 2015 WTTC
- 2016 ETOA
- 2016 Transparencia internacional de UE



REPORTANDO Y COMUNICANDO

REPORTANDO

EMV desde el año 2018 está trabajando estrechamente con la Red Española de Pacto Mundial dando a conocer sus buenas prácticas. Desde el 2019 EMV ha publicado 7 buenas prácticas en la nueva plataforma COMparte de buenas prácticas en Sostenibilidad de la Red Española de Pacto Mundial:



- Proyecto Oneema Mujeres Waorani: Tejiendo artesanías, construyendo sueños contribuyendo con los ODS 5 y ODS 12.
- Proyecto de Turismo Rural Comunitario de Sanación, Jóvenes Inkas Vivientes contribuyendo con el ODS 1 y 8.
- Salario emocional, contribuyendo con el ODS 8.
- EMV y su Comité de Buenas Prácticas, contribuyendo con el ODS 16.
- Teatro y diversidad para personas con discapacidad funcional contribuyendo con el ODS 10 y ODS 17
- Proyecto de asistencia sanitaria y promoción de la salud a las comunidades indígenas de la selva amazónica boliviana, contribuyendo con el ODS 3 y 5.
- Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, contribuyendo con el ODS 5.



Proyecto Oneema Mujeres Waorani: Tejiendo artesanías, construyendo sueños.

Europa Mundo Vacaciones SL | Agosto 2019

La Asociación de Mujeres Waorani de la Amazonia Ecuatoriana (AMWAE) fue creada en el año 2005, y agrupa a 450 mujeres de 25 comunidades en las provincias de Pastaza, Napo y Orellana, con el fin de favorecer el desarrollo de iniciativas económicas sostenibles lideradas por las mujeres Waorani. Se presentan como actrices claves para el bienestar de sus familias y para la



ODS a los que contribuye



Proyecto de Turismo Rural Comunitario de Sanación, Jóvenes Inkas Vivos

Europa Mundo Vacaciones SL | Agosto 2019

El proyecto de Turismo Rural Comunitario de Sanación se centra en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8: Trabajo decente y crecimiento económico y 10: Reducción de las desigualdades.

Perú es un país multicultural, que cuenta con 7.200 comunidades



ODS a los que contribuye



Salario Emocional

Europa Mundo Vacaciones SL | Junio 2019

La empresa Europa Mundo Vacaciones (EMV) nació hace 22 años de la mano de nuestro CEO, hasta el año 2015 socio mayoritario de la empresa y actualmente dentro del Grupo JTB uno de las mayores empresas de turismo del mundo. Desde el inicio se caracterizó por la diversidad siendo uno de nuestros pilares en la empresa que busca la igualdad de todos y



ODS a los que contribuye

Diez Principios Retractivos



Europamundo y su Comité de Buenas Prácticas

Europa Mundo Vacaciones SL | Diciembre 2019

En el verano del 2014 se propone realizar un Código Ético y un Manual de Buenas Prácticas que se consensua con el personal y la Dirección, que pretendía recoger por un lado la relación con la organización, la relación con nuestros grupos de interés y la relación con el medio ambiente, creando un Comité consultivo, de permanente observación, asesoramiento y recogida de información que velaría por el cumplimiento y la no infracción del



ODS a los que contribuye



Teatro y diversidad para personas con discapacidad funcional

Europa Mundo Vacaciones SL | Noviembre 2019

La diversidad en Europamundo está en nuestros genes, en todas sus formas: desde la pluralidad entre los países de nuestros circuitos, la necesidad de nuestros pasajeros y pasajeros, la diversidad de países de nuestros clientes y de edad entre nuestro personal, la orientación religiosa y sexual, etc. También consideramos importante la diversidad funcional y por ello trabajamos con Den Zacc desde 2013 por la inclusión de personas con diversidad funcional a través de la danza y el teatro, para trabajar desde las capacidades de las personas y no desde las limitaciones.



ODS a los que contribuye



Proyecto de asistencia sanitaria y promoción de la salud a las comunidades indígenas de la selva amazónica boliviana

Europa Mundo Vacaciones SL | Abril 2019

El proyecto financiado y supervisado por la Fundación Europamundo se centra en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1, 3 y 5, reduciendo los índices de morbilidad y mortalidad e implementando un sistema de salud auto sostenible en la región del Beni en la selva amazónica boliviana que se caracteriza por el aislamiento y la extrema pobreza.



ODS a los que contribuye

Plan de Igualdad entre mujeres y hombres.

Europa Mundo Vacaciones SL | Marzo 2019

EUROPAMUNDO 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, "creo firmemente que las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes, y se comprometo a hacer efectivo el



ODS a los que contribuye

Diez Principios Retractivos

CORRELACION ODS, GRI Y ASUNTOS MATERIALES

Correlaciones

Metas (ODS)

GRI

Asunto Material

5 IGUALDAD DE GÉNERO



5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo

202-1, 401-1, 401-2, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1

5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación

414-1, 414-2

Política de Diversidad e Igualdad

5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país

201-1, 203-2

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública

102-22, 102-24, 405-1

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados

201-1

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra

203-2

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.

203-2

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.

301-1, 301-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación

401-1

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil.

408-1, 408-2

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Salario Emocional, Desarrollo del Capital Humano, Seguridad y Salud

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



10.1 De aquí a 2030, lograr progresivamente y 203-2
mantener el crecimiento de los ingresos del 40%
más pobre de la población a una tasa superior a
la media nacional

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la 405-2
inclusión social, económica y política de todas las
personas, independientemente de su edad, sexo,
discapacidad, raza, etnia, origen, religión o
situación económica u otra condición

10.b Fomentar la asistencia oficial para el 203-2
desarrollo y las corrientes financieras, incluida la
inversión extranjera directa, para los Estados con
mayores necesidades, en particular los países
menos adelantados.

Comunidades
Locales, Política
de Diversidad e
Igualdad y
Salario
Emocional

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de 302-1, 302-2, 302-
adaptación a los riesgos relacionados con el clima 3, 302-5, 305-1,
y los desastres naturales en todos los países 305-2, 305-3, 305-
4, 305-5

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio
climático en las políticas, estrategias y planes
nacionales

Emisiones de
CO2 y su
compensación
Gestión de
Residuos y
Eficiencia
Energética

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



16.1 Reducir significativamente todas las formas 410-1, 414-1
de violencia y las correspondientes tasas de
mortalidad en todo el mundo

16.2 Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y 408-1
todas las formas de violencia y tortura contra los
niños

16.3 Promover el estado de derecho en los planos 102-16, 102-17, 412-
nacional e internacional y garantizar la igualdad 1, 304-2, 413-1,
de acceso a la justicia para todos 413-2

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el
soborno en todas sus formas

16.6 Crear a todos los niveles instituciones 120-23, 102-28
eficaces y transparentes que rindan cuentas

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de 102-21, 102-22,
decisiones inclusivas, participativas y 102-24, 102-29,
representativas que respondan a las necesidades 102-35

16.10 Garantizar el acceso público a la información 102-44
y proteger las libertades fundamentales, de
conformidad con las leyes nacionales y los
acuerdos internacionales

16.b Promover y aplicar leyes y políticas no 406-1
discriminatorias en favor del desarrollo sostenible

Desarrollo del
capital humano
Seguridad y
salud,
Política de
diversidad e
igualdad,
Comunidades
-cales e impact
socioeconomico

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



17.3 Movilizar recursos financieros adicionales de 203-2
múltiples fuentes para los países en desarrollo

Comunidades
locales e
impacto
socioeconomico

1.4.4. Ética e integridad de la empresa

a) Ética e integridad.

Somos una empresa que no vende solo viajes sino también EXPERIENCIAS. “los grandes sueños no deben quedarse solo en eso, debemos hacer lo posible, para convertirlos en realidades, para luchar por ellos, y con su ayuda lo estamos consiguiendo. Imagina que no hay fronteras, que bonito sería poder sumar todas nuestras diferencias en vez de dividirnos por ella”

En EMV 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:

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

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.

Ver los resultados de la encuesta en el punto 3.3. Relación con los grupos de interés. Clientela. Satisfacción de los clientes, página 78

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:

- **RESPECTO.**

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 de su Código Ético punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.

- **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 y únicas, 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”, y Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, 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

En el 2020 se pretende hacer una revisión del Plan de Igualdad y adaptarlo al Real Decreto-Ley 6/2019.

- **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.

EMV sigue los criterios del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones, y a nuestra Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su última modificación del 25 de junio del 2019.

- **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, lo que se denominan las 3 “p”, Profit, Planet, People.

Esto implica que la empresa tiene que ser sostenible desde el punto de vista medioambiental (Planet), tiene que ser sostenible desde el punto de vista de su interrelación con la sociedad y de

cómo enfoca sus relaciones humanas tanto con sus grupos de interés externos: clientes, proveedores, como con los internos: empleados, colaboradores cercanos, socios (People) y, tiene que ser sostenible desde el punto de vista económico (Profit) consiguiendo beneficios suficientes y estables en el largo plazo para garantizar la continuidad y el desarrollo de su actividad.

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.

Además, desde el 2016 cuenta con un departamento propio de Responsabilidad Social Empresarial que vela por el desarrollo social que la acción de EMV genera en el entorno, el respeto por los derechos laborales del personal de EMV, el impacto ambiental de sus actividades y servicios y el cumplimiento de la legislación vigente en España y en la legislación internacional.

- **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 y de su clientela, por lo que valorará muy positivamente todas aquellas vivencias, actividades y proyectos que se realicen desde la Fundación Europamundo y EMV, 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 General de la empresa tiene la responsabilidad de dirigir a sus equipos de trabajo implicándoles en el proyecto de EMV 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 sus 525 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.

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 nuestra 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.

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:

- rse@europamundo.com
- https://www.europamundo.com/rsc_comite.aspx
- https://www.europamundo.com/rse_mediacion.aspx
- https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx
- <https://www.europamundo.com/rsc.aspx>

1.4.5. “Q” de Calidad Turística.

La marca de garantía Q Calidad Turística es una marca española de reconocido prestigio dirigida a la certificación voluntaria de servicios turísticos. Una organización turística obtiene la Q de Calidad Turística cuando evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que su norma correspondiente dicta. La organización debe implementar un sistema de gestión orientado al servicio del cliente y a la mejora continua.

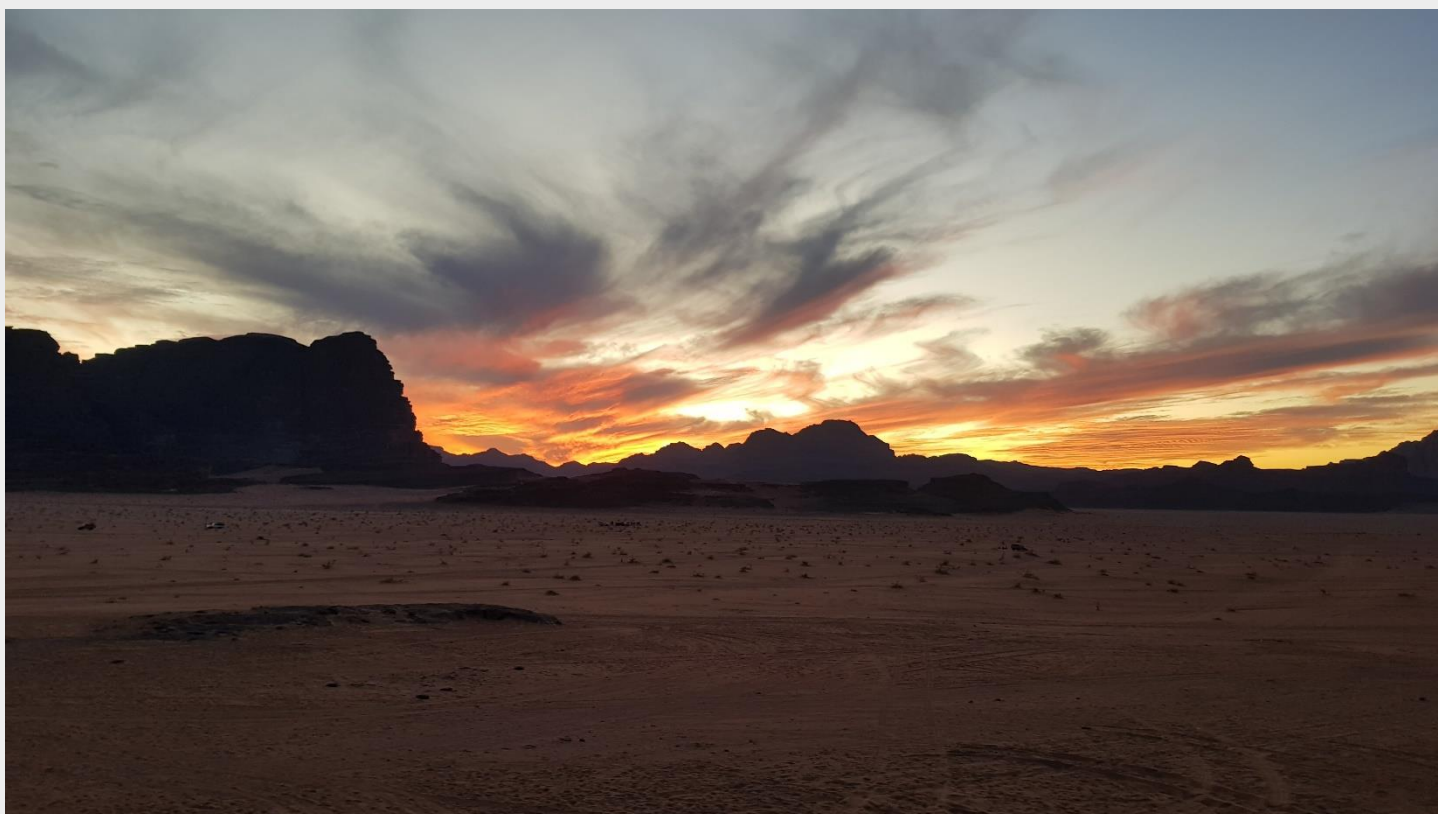
En julio del 2019, EMV pasó una estricta auditoría que asegura que su prestación del servicio es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad. Todo ello para asegurar a los clientes la mejor experiencia turística posible. El Instituto para la Calidad Turística Española emitió un certificado que será entregado en el acto organizado en la semana de Fitur del 2020.

El certificado, que se extiende por un periodo de tres años y tiene por tanto validez hasta bien entrado 2022, viene a reconocer la orientación del turoperador hacia la calidad como uno de los ejes de su negocio.





WADU RUM. CONVENCION EUROPAMUNDO 2019



WADU RUM. CONVENCION EUROPAMUNDO 201

2. 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 EMV, 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 compañía en última estancia.

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



2.1. Diversidad e igualdad

En materia de diversidad, EMV forma parte del Grupo JTB, unos 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 12,01% 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 142.776 pasajeros al año viajando en nuestros circuitos procedentes de 83 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 37 nacionalidades entre sus profesionales de los 5 continentes, entre sus rangos de edades, de 21 a 71 años, de sexos, un 58% de mujeres en su plantilla y 66% 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 20 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como y Argentina, Brasil, Bulgaria, Chile, China, Colombia, Cuba, India, Dinamarca, España, Estado Unidos, Italia, México, Paraguay, Perú, Polonia, República Dominicana, Rumania, Rusia y Venezuela entre los guías y desplazados 35 nacionalidades, como Albania, Argentina, Brasil, Bélgica, Chile, China, Corea, Colombia, Croacia, Cuba, Egipto, España, EE.UU, Francia, Grecia, India, Irán, Italia, Japón, Jordania, Marruecos, México, Portugal, Reino Unido, Rusia, Serbia, Siria, Sudáfrica, Suiza, Suecia, Túnez, Turquía, Ucrania, Uruguay, Venezuela, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.



EMV tiene 195 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 525 guías, y media en el año en la empresa de 412 personas con un incremento anual de empleados en los últimos 5 años de 9,5%, con una antigüedad media de 7,94 años, con media de edad de 42 años y 82,8% de empleos fijos en el personal de oficina, y 53% 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”.

DISTRIBUCIÓN DE SEGUNDOS Y JEFES DE ÁREA

SEGUNDOS

	MUJERES	HOMBRES
MENORES DE 30 AÑOS	0	0
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	8	4
MAYORES DE 50 AÑOS	1	0

JEFES DE ÁREA

	MUJERES	HOMBRES
MENORES DE 30 AÑOS	0	0
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	10	1
MAYORES DE 50 AÑOS	1	0
	20	5

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	Mujeres	Hombres	Total
Nivel 01	0	0	0
Nivel 02	168	146	314
Nivel 03	13	8	21
Nivel 04	19	8	27
Nivel 05	27	6	33
Nivel 06	13	4	17
Nivel 07	3	6	9
Nivel 08	5	1	6
Nivel 09	8	5	13
Nivel 10	2	4	6
Nivel 11	0	1	1
	258	189	447

Jefes Administrativos y Taller (Directivos)		
Salario	Número de Hombres	Número de Mujeres
90.000-70.000 euros /brutos anuales	1	1
70.000-50.000 euros/brutos anuales	0	2
50.000-30.000 euros/brutos anuales	5	8
30.000-20.000 euros/brutos anuales	0	1
Menos de 20.000 euros/brutos anuales	0	0
TOTAL	6	12

Oficiales Administrativos		
Salario	Número de Hombres	Número de Mujeres
90.000-70.000 euros /brutos anuales	1	0
70.000-50.000 euros/brutos anuales	1	0
50.000-30.000 euros/brutos anuales	3	7
30.000-20.000 euros/brutos anuales	8	15
Menos de 20.000 euros/brutos anuales	0	0
TOTAL	13	22

Auxiliares Administrativos		
Salario	Número de Hombres	Número de Mujeres
90.000-70.000 euros /brutos anuales	0	0
70.000-50.000 euros/brutos anuales	0	0
50.000-30.000 euros/brutos anuales	2	4
30.000-20.000 euros/brutos anuales	19	53
Menos de 20.000 euros/brutos anuales	14	42
TOTAL	35	99

La tasa de contrataciones de empleados de oficina durante el 2019, por grupo de edad y sexo es el siguiente:

ALTAS

Mujeres:

- Menores de 30 años: 6
- Entre 30 y 50 años: 13
- Más de 50 años: 4

Hombres:

- Menores de 30 años: 2
- Entre 30 y 50 años: 2
- Mayores de 50 años: 0

BAJAS

Mujeres:

- Menores de 30 años: 6
- Entre 30 y 50 años: 15
- Mayores de 50 años: 1

Hombres:

- Menores de 30 años: 2
- Entre 30 y 50 años: 10
- Mayores de 50 años: 1

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

Mujeres:

- Menores de 30 años: 0
- Entre 30 y 50 años: 1
- Mayores de 50 años: 0

Hombres:

- Menores de 30 años: 0
- Entre 30 y 50 años: 3
- Mayores de 50 años: 0



Diversidad Funcional.

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.

A lo largo de los últimos años hemos colaborado con algunas entidades sociales en actividades o proyectos como la Fundación Randstad, la Fundación Juan XXIII Roncalli, y en este año 2019 hemos financiado a través de la Fundación Europamundo un proyecto científico sobre la enfermedad rara Artrogriposis Múltiple Congénita, que está realizando la empresa de investigación Innomedix, con la que hemos colaborado en una gala para captar fondos para la enfermedad rara Dravet.



2.2. 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

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:

- 195 personas de la oficina de Madrid
- 252 guías

- 7 coordinadores y coordinadoras en las principales ciudades.
- Personal destacado en 5 países. Beneficiarios indirectos: (447 familias)

Y en consecuencia toda la empresa, EMV.

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 11 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.

salario emocional

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. Trabajo en algunos puntos. Jornada flexible. Jornada intensiva los viernes en puestos administrativos.	Sala de descanso. Máquinas. Despachadoras. Área para Realizar Yoga. Equipo y material deportivo. 2 Cocinas-Comedor. Biblioteca de la Fundación.	Permisos de acompañamiento. Licencia maternidad/paternidad. Permisos médicos privados. Reposición de tiempo por horas extras. Justificación de Medicina 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.	Convención y Poch-las. Manual del Empleado. Europamagazine. Reunión Anual y de Bienvenida. Reuniones periódicas informando de la evolución de la empresa. Reconocimiento de antigüedad. Día del ahorro.	Fundación Europamundo. Manual de Buenas Prácticas. Código Ético. Voluntariado Corporativo. Charlas y experiencias sociales y medioambientales.	Regalo por cumpleaños. Regalo por nacimiento de hijo/a, y boda. Cesta y kit de Navidad. Descuento en Seguro médico. Anticipo de nómina y préstamos. Transferencias de Contratos a indefinidos cada 2 años Continuidad de personal en temporadas bajas. Bonos por resultados.

Más medidas de conciliación

- PERMISO BEBÉ PRIVADO Y ACOMPAÑAMIENTO BEBÉ
- CONCILIACIÓN DIARIA
- BANCO DE TIEMPO LIBRE
- PERMISO "MI EQUIPO DIA DE COLA"
- PRÁCTICAS TARA: HIRIS/AS
- GRATUIDAD A FAMILIA POR MATRIMONIO
- PERMISO DE ACOMPAÑAMIENTO A PADRES O PERSONAS DEPENDIENTES A TRÁMITES
- PERMISO POR ACORCIÓN FAMILIAR
- PERMISO "HOY ES MI CUERPO"
- AMPLIACIÓN DE PERMISO RETRIBUCIÓN POR DESPLAZAMIENTO
- FRACIONAMIENTO EN HORAS DE 1 DIA DE ASUNTOS PROPIOS

Más asistencia personal y familiar

Europamundo Contigo

• 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, sociales y medioambientales.

• 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, personal 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, conferencias con profesionales de diferentes ámbitos y diferentes programas de aprendizaje tanto en nuestras oficinas en Madrid como programas internacionales con algunos de nuestros clientes o empresas filiales de nuestro grupo empresarial JTB Corporation.

- **INTEGRACIÓN Y SENTIMIENTO DE PERTENENCIA.**

Es muy enriquecedor para la empresa tener un entorno laboral entre los empleados que sea placido, 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, Comité de Buenas Prácticas, Comisión de Igualdad y el Grupo de trabajo de Mediación y Acoso Laboral 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 creó en el 2016 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 buscando el máximo beneficio de sus grupos de interés.

- **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 diferentes necesidades personales o enfermedad.

2.3. 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, de noviembre a marzo, puede conocer otros departamentos haciendo prácticas para familiarizarse con estos y facilitándole la comprensión de los procedimientos internos de la empresa.

Durante 2019, 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, 9.029 horas a un total de 409 personas lo que representa unos 0,99 cursos por empleado, con una proporción de mujeres del 63% frente al de hombres del 37% en 48 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.

Siendo la media de horas de formación en el año 2019 por cada empleado de 22 horas.

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:

Cursos de formación continua 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 EMV no realiza evaluaciones periódicas del desempeño, aunque la compañía tiene gran interés en su realización y desarrollo por la satisfacción y aptitudes de sus empleados, y está trabajando en ello y está previsto ponerlo en marcha en el año 2020

Formación	Mujeres	Hombres	Total	Porcentaje Mujeres	Porcentaje Hombres
Acción 1	10	11	21	48%	52%
Acción 2	13	10	23	57%	43%
Acción 3	13	15	28	46%	54%
Acción 4	16	19	35	46%	54%
Acción 5	10	5	15	67%	33%
Acción 6	4	0	4	100%	0%
Acción 7	7	3	10	70%	30%
Acción 8	5	3	8	63%	38%
Acción 9	5	2	7	71%	29%
Acción 10	1	0	1	100%	0%
Acción 11	1	0	1	100%	0%
Acción 12	1	0	1	100%	0%
Acción 13	2	0	2	100%	0%
Acción 14	9	7	16	56%	44%
Acción 15	8	8	16	50%	50%
Acción 16	13	3	16	81%	19%
Acción 17	10	12	22	45%	55%
Acción 18	5	7	12	42%	58%
Acción 19	7	5	12	58%	42%
Acción 20	5	7	12	42%	58%
Acción 21	0	1	1	0%	100%
Acción 22	6	4	10	60%	40%
Acción 23	12	2	14	86%	14%
Acción 24	12	2	14	86%	14%
Acción 25	7	2	9	78%	22%
Acción 26	1	0	1	100%	0%

Acción 27	1	0	1	100%	0%
Acción 28	1	0	1	100%	0%
Acción 29	1	0	1	100%	0%
Acción 30	1	0	1	100%	0%
Acción 31	0	1	1	0%	100%
Acción 32	1	0	1	100%	0%
Acción 33	0	1	1	0%	100%
Acción 34	6	5	11	55%	45%
Acción 35	2	0	2	100%	0%
Acción 36	1	0	1	100%	0%
Acción 37	1	0	1	100%	0%
Acción 38	1	0	1	100%	0%
Acción 39	1	0	1	100%	0%
Acción 40	11	2	13	85%	15%
Acción 41	1	0	1	100%	0%
Acción 42	0	1	1	0%	100%
Acción 43	8	4	12	67%	33%
Acción 44	14	3	17	82%	18%
Acción 45	1	0	1	100%	0%
Acción 46	1	0	1	100%	0%
Acción 47	1	0	1	100%	0%
Acción 48	21	6	27	78%	22%
	258	151	409	63%	37%



2.4. Museo del Turismo

En el 2019 surgió la idea a través del Coordinador del Museo del Turismo de poder tener en EMV unas vitrinas, una sala con diversas temáticas.

¿Qué es el museo del turismo?

El Museo del Turismo es una iniciativa que tiene como objetivo recordar la historia del sector, honrando y dignificando a aquellos profesionales que han estado trabajando hasta el día de hoy. Su objetivo principal es poner en valor a las personas, a las empresas y destinos que han sentado las bases del mundo de los viajes, difundiendo la historia del turismo a través de material antiguo como guías de viaje, fotos, postales, folletos, carteles, honrando de este modo a los que nos han precedido. El proyecto apunta a ser participativo y los objetos que estamos recuperando, se colocan en "Salas", que son vitrinas ubicadas en lugares de paso que pueden estar en diferentes lugares, diferentes ciudades y diferentes países

Hasta ahora, más de 100 personas, más de 50 empresas y más de 30 instituciones en todo el mundo han participado.

Actualmente hay 21 salas en diferentes países del mundo como España, Italia, Argentina y Portugal y en centros como hoteles, agencias de viajes, museos y oficinas de turismo, y un museo virtual en 6 idiomas.

EMV quiere participar con un museo y 4 vitrinas: vitrina 1 con la historia del turismo, vitrina 2 con la historia de EMV, vitrina 3 con la historia de nuestra actual empresa matriz JTB Corporate y vitrina 4 con otras agencias.

Es un proyecto para todos, en el que podemos participar colocando una pequeña vitrina o identificando una pequeña esquina de nuestra empresa para contar nuestra historia.

¡Ven y participa en esta iniciativa!



www.themuseumoftourism.org
info@themuseumoftourism.org

2.5 Convención de Europa Mundo Vacaciones

EMV celebró en la primera semana de noviembre junto a más de 270 invitados de 50 nacionalidades la vigésima cuarta edición de su convención anual en la ciudad jornada de Aqaba, junto al Mar Rojo, con algunos de sus grupos de interés como clientes, personal, accionistas y proveedores.

Durante la convención, se presentaron temas como la evolución de las ventas, los nuevos destinos, las palancas estratégicas de crecimiento y consolidación del negocio, la visión de la compañía acerca del sector turístico, la innovación tecnológica continúa como una de las principales estrategias de desarrollo de EMV, siempre centrada en simplificar, enriquecer y facilitar los procesos de búsqueda, reserva, y seguimiento del viaje por parte de operadores, agencias y viajeros”.

Además, en la convención se presentaron 15 desarrollos sobre las plataformas y herramientas existentes, entre las que destacan las audioguías multilingües para las rutas con pasajeros de diversas procedencias y sin dominio de inglés, portugués o español, los idiomas mayoritarios de las rutas.

Y el compromiso de EMV sobre la sostenibilidad a través del Departamento de RSE y de varios proyectos instrumentados por la Fundación en diferentes países de su ámbito de actuación.



2.6 Presencia institucional y medios de comunicación

- Europamundo estará presente en Fitur 2019
- Fitur abre hoy sus puertas con el apoyo de todo el turismo
- Agencias y mayoristas esperan un buen año 2019 y confían en seguir creciendo
- Europamundo crece un 63% en dos años en el mercado español
- Luis García: “Los turoperadores tenemos la responsabilidad de mejorar el modelo turístico”
- El índice de satisfacción de los viajeros de Europamundo alcanza un 4,4 sobre 5
- Europamundo lanza sus catálogos para los mercados ruso, árabe, inglés y portugués
- Europamundo lanza una nueva herramienta que permite la automatización de la oferta
- Europamundo abre el periodo de reservas para viajar hasta 2021 con los precios de 2019
- Fallece Tomás González Vallejo tras una vida dedicada al turismo
- Europamundo recibe la Q de Calidad Turística y se prepara para su convención anual
- Más de 270 invitados asisten a la convención anual de Europamundo en Jordania
- Del análisis de mercado al punto de venta: así se crea un producto turístico
- Europamundo participa en la Cumbre del Clima con la iniciativa Leading by the example
- Europamundo en la COP 25: ejemplo de turoperación sostenible
- 10 empresas españolas se incorporan a la iniciativa por el clima más ambiciosa de las Naciones Unidas
- Europamundo abre una convocatoria de financiación de proyectos por 270.000 euros
- Europamundo presenta la nueva ruta Rusia-Volga hacia Kazán
- El índice de satisfacción de los viajeros de Europamundo alcanza un 4,4 sobre 5



Jordania 2019

CONVENCIÓN

Europamund
vacaciones



3. Sociedad y DDHH

3.1. 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 se realizan bajo la supervisión del Comité de Buenas Prácticas, RR.HH y Dirección, 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 EMV existe un equipo de Emergencias y Primeros Auxilios compuesto por 10 mujeres y 2 hombres, con el objetivo de que dicho equipo siga trabajando y mejorando en el tiempo, y donde se tratan temas de seguridad y salud en la empresa.

En EMV existen dos tipos de personal, los de oficina y los 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: 0	Hombres: 0
Guías:	Mujeres: 2	Hombres: 2

Promedio de días perdidos: 8, un 3,19% del total de empresa

Enfermedad:

Oficina:	Mujeres: 48	Hombres: 10
Guías:	Mujeres: 12	Hombres: 35

Promedio de días perdidos: 20,80, un 8,29% del total de la empresa

En EMV no existen actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades. Las enfermedades producidas son bajas por enfermedad común 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, aunque siempre está el Comité de Buenas Prácticas y el Equipo de Emergencias para vigilar y supervisar las incidencias y tratar los temas de salud y seguridad necesarios para el colectivo de empleados.

3.2. Comunidades locales e impacto socioeconómico

a) Comunidades Locales.

EMV a través de su Fundación Europamundo ha realizado una evaluación de impacto a través de los resultados de cada proyecto en los proyectos que ha participado con las entidades sociales con las que colabora, con sus contrapartes y comunidades locales. Se realiza anualmente una Auditoría a través de la Consultora Agroconsulting de los proyectos realizados en la Convocatoria del año anterior.

A lo largo del 2019 se han realizado 24 proyectos por importe total de 268.544 €, y beneficiarios directos 53.593 personas de 14 países, fundamentalmente Latinoamérica con un 44,95%, Asia un 11,89%, África con un 24,42% y Europa con un 15,02%, y colaborando con 24 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 2019 de 255.938 beneficiarios directos.

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

<https://www.europamundo.com/fundacion/Memoria.aspx>

VOLUNTARIADO

A través de la promoción del voluntariado damos la oportunidad a todos los grupos de interés de EMV, 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 anual a los proyectos nos sirve para evaluación sobre el terreno de sus resultados. El objetivo es seguir promoviendo la participación de nuestros grupos de interés en los diferentes voluntariados que EMV ofrece.



VOLUNTARIADO INTERNACIONAL.

La Fundación Europamundo a través de su fondo para la financiación de proyectos durante el año 2019 ha financiado 8 proyectos en los que existe un programa de turismo solidario y al que el personal, y personas colaboradoras de EMV pueden acudir. El programa de turismo solidario se realiza en:

Latinoamérica en la región del Beni, en la selva amazónica de Bolivia con un proyecto sanitario con la ONG Solidaridad Médica, en Honduras en Santa Bárbara un centro nutricional para niños y niñas con la Fundación Comparte, en Ecuador con las Mujeres Waoranis en la Selva Amazónica.

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 el Alto Atlas Medio con un proyecto de voluntariado sanitario con la ONG Campamentos Solidarios.

Y en Asia en Nala (Nepal) 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.



SOLIDARIDAD MEDICA. VOLUNTARIOS SANITARIOS AMAZONAS



AMAVIDA. ESCUELA EN NALA (NEPAL)

VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

Una de las actividades de sensibilización de la Fundación Europamundo en la que colaboran profesionales de EMV 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 EMV. Con una participación

directa de 5 compañeras y compañeras haciendo rutas en Madrid y hasta 20 personas familiares y amigos/as.

- 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.



• VOLUNTARIADO CORPORATIVO ESTACIONAL:

- La carrera que organiza Acción contra el Hambre todos los años para recaudar fondos para desnutrición infantil participan voluntarios de EMV, en el 2019 participaron 47 voluntarios.



- La carrera contra la violencia de género en Madrid en la que participaron 30 voluntarios de EMV.



- Todos los años el Organismo Oficial Italiano para el Turismo organiza la carrera de las empresas, en la que Europamundo participo con algunos compañeros y compañeras.



b) Trabajo infantil.

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.

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”.

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.

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 EMV 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.

Además, mediante el trabajo de la Fundación con diferentes organizaciones se contribuye a poner fin al trabajo infantil a través de los siguientes ODS:

- ODS 4 Educación de Calidad,
- ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
- ODS 10 Reducción de las desigualdades.

El objetivo es seguir trabajando en proyectos que contribuyan a mejorar estos ODS.

c) Trabajo forzoso y obligatorio.

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.

No estar sometido a trabajo forzoso u obligatorio es un derecho humano fundamental, de acuerdo con el Convenio nº 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”.

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 EMV no necesita adoptar medidas que contribuyan a su abolición.

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

EMV 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.

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.

EMV 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.



OMGAWA
TURISMO CULTURAL (TANZANIA)

f) Evaluación de los derechos humanos.

Nuestros servicios, la realización de circuitos por todo el mundo, fundamentalmente en Europa, con un 85,17%, 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 de Responsabilidad Social Empresarial, siendo el nº total de horas realizadas de 3 hrs al trimestre. El objetivo en 2020 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.

EMV 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 EMV 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.

3.3 Relación con los Grupos de Interés.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.²

Por lo que EMV tiene en cuenta 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 la Memoria de Sostenibilidad, de EMV, o de 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.

² Definición de RSC del Observatorio de RSC

Los servicios y actividades que realiza EMV, 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 es porque en general no aportan valor y no afectan significativamente a las actividades, productos y servicios de nuestra empresa.

Existe una participación periódica y constante con los grupos de interés:

- **Nuestra clientela (Operadoras y Operadores)** a través de nuestra convención anual, y fundamentalmente en la operativa diaria entre los máximos ejecutivos de las Empresas Operadoras, y sus Departamentos Operativos con los Departamentos de EMV.
- **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 través de la encuesta de satisfacción a la mitad del viaje, y la relación directa y constante con el personal guía de EMV.
- **Personal de EMV** 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 con toda la plantilla de la oficina.
- **Socios** a través de su Consejo de Administración trimestral y la integración 100% en el Grupo JTB Corporation.
- **Comunidad** a través de la Fundación Europamundo y el contacto directo y diario de los 24 proyectos financiados durante 2019 y de las actividades realizadas a lo largo del año con más de 50 Entidades sociales y medioambientales (ONGs), y con más 150 personas empleadas de EMV. Así como conferencias sobre temas de actualidad con algunas de las ONG que colaboran anualmente con la Fundación Europamundo.
- **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.
- **Proveedores** a través de la relación directa, diaria y estrecha con algunos de los departamentos de EMV como Operaciones, Mercado Español, Oriente y Grupos.
- **Compañías de Buses** a través de una relación profesional, técnica y continua con el Departamento de Tráfico que organiza todos los autobuses de los circuitos, llegando a ser más de 150 autobuses diarios en temporada alta.

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 EMV, 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, así como su salario emocional.

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 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 EMV.

Identificación del personal con la entidad.

Durante nuestra convención anual, EMV entrega el premio a la trabajadora o trabajador del personal de oficina, para distinguir a la persona que mejor encarna los valores de la compañía.

En 2019 este galardón se entregó a Delia Paniagua, trabajadora del departamento de RR.HH.

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.

EMV asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas 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.

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 de Dirección General, de la Fundación Europamundo, del Plan de Igualdad, del Comité de Buenas Prácticas y el de Mediación y Acoso Laboral.

En este sentido, desde hace varios años, la Dirección General realiza reuniones periódicas 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 EMV, nuestros Touroperadores y el sector turístico, aunado 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 2019, se realizó nuestra 8ª. Edición, con un contenido diverso como el futuro de los viajes, la importancia de la comunicación verbal, los proyectos de voluntariado de la Fundación Europamundo, así como diferentes artículos resaltando curiosidades muy útiles para los viajeros.

Política Retributiva.

Nuestra política retributiva 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 2019 se enfocó en el control del estrés a través de alimentación saludable, autocontrol y estiramientos en el puesto de trabajo.

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 2019, 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 de EMV:

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

Manual de Buenas Prácticas de EMV

<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.aspx

Código de conducta de JTB:

https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/JTB_Code_of_conduct.pdf

Código Ético Mundial para el Turismo:

https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/Codigo_Etico_De_La_Organizacion_Mundial_Del_Turismo_Omt.pdf

Los diez principios del Pacto Mundial:

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

LA CLIENTELA.

En 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, EE.UU., Europa, Oriente Medio, África, Asia y Oceanía, 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, Asia y Oceanía, además de un sistema on-line funcional y tecnológicamente muy adelantado para nuestros operadores, Agencias de Viajes y personal de EMV.

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.

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 EMV. 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. Este centro de aprendizaje está en funcionamiento siempre independientemente de las circunstancias de los mercados y de las actividades del Sector y de la empresa.

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 EMV. Una función muy importante de la Academia es dar a conocer nuestra compañía y capacitar al nuevo personal entrante en la empresa cada año.

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 EMV.

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 EMV, 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

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 4,43 sobre 5.

2 - En términos generales el **CIRCUITO** realizado:

Temporada	2011:	★★★★★	4,57
Temporada	2012:	★★★★★	4,56
Temporada	2013:	★★★★★	4,53
Temporada	2014:	★★★★★	4,53
Temporada	2015:	★★★★★	4,55
Temporada	2016:	★★★★★	4,47
Temporada	2017:	★★★★★	4,43
Temporada	2018:	★★★★★	4,44
Temporada	2019:	★★★★★	4,43
Temporada	2020:	No hay datos para esta temporada	

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.

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.

Las encuestas aleatorias durante el viaje son una forma importantísima de darnos a conocer la calidad de nuestros servicios y circuitos, por lo que cuando el cliente puntúa mal alguno de nuestros servicios se le llama por teléfono para que nos dé más información, la idea de estas encuestas en ruta es solucionarle el problema al cliente cuanto antes y que su percepción de nuestros servicios cambie antes de finalizar su viaje



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 STEP 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 2019. La puntuación es ofrecida de 0 a 5 puntos, siendo de media 4,43.

Pasajeros y pasajeras que rellenaron el cuestionario:	28.480
El Circuito en general les ha parecido:	4,43
Relación Calidad-Precio:	4,12
El Itinerario (diseño de la ruta realizada):	4,35
Hoteles utilizados:	4,11
Guías:	4,41
Autocares:	4.39
Conductores:	4.67

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 proveedores para el desarrollo de nuestros circuitos, son 1.750 en el año 2019, ver detalle en *datos destacados* estas empresas proveedoras son compañías de: hoteles, restaurantes, traslados, vi-sitas, 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 ser-vicios importantes como por ejemplo el desarrollo del catálogo anual con 425.000 ejemplares que necesita de un largo proceso de enmaquetado, 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.



ALTO ATLAS MEDIO. PROYECTO VOLUNTARIOS SANITARIO



ALTO ATLAS MEDIO. HOSPITALIDAD BEREBER

4. Nuestros impactos medioambientales.

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

Por ello desde hace 5 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 atmosfera, así como un sistema de gestión sostenible con electricidad verde, el 100% de reciclado de los residuos generados en la oficina y lámparas led.

Este año 2019 han sido 3.768,37 toneladas de CO₂ equivalente que representa un 4,29% menos que el año pasado, en sintonía con la iniciativa más ambiciosa de las Naciones Unidas Business Ambition for 1.5 °C comprometiéndonos a limitar nuestras emisiones en consonancia con el límite del aumento de temperatura a 1.5°.

https://www.20minutos.es/noticia/4082142/0/10-empresas-espanolas-incorporaran-iniciativa-clima-naciones-unidas/?utm_source=whatsapp.com&utm_medium=socialshare&utm_campaign=mobile_web

El impacto de estos gases se produce principalmente, como más adelante se dará detalle a través de 3 vías, dentro del alcance 3: Rutas de autobuses fletados por EMV, el consumo de papel, principalmente, de nuestro folleto anual y los desplazamientos profesionales través del avión, tren y autobuses interurbanos de nuestro personal ya sea oficina, guías o ejecutivos de la empresa.

La implicación de la compañía es muy alta desde el momento que todos los años compensamos nuestras emisiones de CO₂, y actualmente a través de 2 proyectos:

- Proyecto de Generación Hidroeléctrica en Himachal en Pradesh – India con: CER (Certified Emission Reduction) acreditados bajo la UNFCCC (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático).

Principales beneficios asociados al proyecto:

- ♣ Creación de empleo local: en servicios de construcción, operación y mantenimiento. ♣ Incremento de la actividad comercial gracias a la energía limpia y renovable.
- ♣ Reducción del uso de combustibles fósiles y aumento del uso de los recursos de la zona.
- ♣ Aumento del suministro eléctrico en la región: proporciona un suministro de energía limpia a la red eléctrica, desplazando a la generación térmica. Gracias a este proyecto se apoyará el desarrollo de la región de manera sostenible.
- ♣ Mejora de la economía local, reduciendo la dependencia del consumo de combustibles fósiles.

Contribuyendo al ODS1 Fin de la Pobreza y el ODS 7 Energía asequible y no contaminante.

- Proyecto de Deforestación evitada con plantaciones de nuez de Brasil en Perú con VCU (Verified Carbon Unit) bajo el standard del VCS (Verified Carbon Standard). Validador del proyecto: SCS Global Services.

Principales beneficios asociados al proyecto:

- ♣ Protección de 500.000 hectáreas de plantaciones.
- ♣ Aumento de la calidad de vida de los agricultores y el valor de sus bosques: el proyecto lleva asociado la creación de una planta de procesamiento para el secado y pelado de las nueces. Esto les permitirá vender productos de mayor calidad y obtener mayores recursos para proteger sus bosques.

- ♣ Implementación de un sistema de vigilancia para la detección temprana de riesgos de deforestación.

- ♣ Generación de empleo local: actividades de reforestación, control y vigilancia, demarcación de límites de las plantaciones.

Contribuyendo al ODS 1 Fin de la pobreza y al ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.



Esto hace que nuestra empresa sea neutra en cuanto a emisiones recibiendo el certificado de neutros en carbono de Factor CO₂.

La implantación del Sistema de Gestión Ambiental asegura que nuestra organización actúa de manera responsable y eficaz con el medio ambiente, que cumple con la legislación, que optimiza la utilización de los recursos de 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 nuestros grupos de interés (G.I.) y a nuestro propio personal, aumentando nuestra competitividad y mejora las relaciones con G.I.

EMV podría optar por un modelo de gestión basado en la norma ISO 14000, aunque creemos que no es necesario porque cumplimos muchos de los parámetros de dicha certificación.

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. También se pretende hacer partícipe a nuestros clientes latinoamericanos del Proyecto de la Fundación Imaginari de Panamá sobre el cálculo de las emisiones de CO₂ y su compensación.

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 siguiendo la adhesión a la iniciativa Business Ambition for 1,5°.

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, página 15.

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 fletan 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, con una reducción del 18,08% con respecto al año 2018, 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.

4.1. Emisiones



https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_04/200219_Informe_Europa_Mundo_2019.pdf

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°C. 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 Cero CO₂, 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, 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 2019 como paso necesario para la renovación del Sello Neutral en CO₂, lo cual complementa la política activa en relación al cambio climático que lleva a cabo EMV.

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 2019 (tCO ₂)	% emisiones de cada alcance año 2019
Alcance 1 - Emisiones directas (gas natural, gasóleo, furgoneta propiedad)	0,000	0,00%
Alcance 2 - Emisiones indirectas (Consumo eléctrico)	21,105	0,56%
Alcance 3 - Otras emisiones indirectas (Desplazamientos profesionales en tren, avión y autobús, Consumo de papel y agua, Producción de residuos y autobús fletados)	3.747,261	99,44%
TOTAL EMISIONES	3.768,37	100%

Figura 22. Emisiones de GEI 2019 por Alcances.

Activar Window
Ve a Configuración

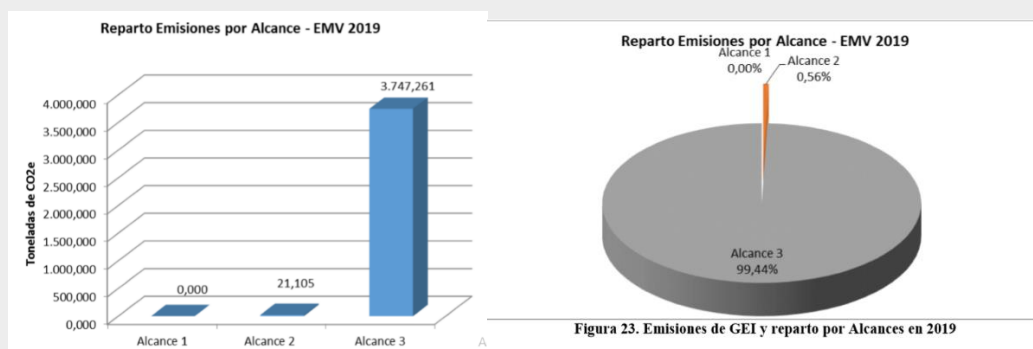


Figura 23. Emisiones de GEI y reparto por Alcances en 2019

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	2019
tCO ₂ e/año	3.123,13	3.235,65	3.190,83	3.901	3.937,41	3.768,37
tCO ₂ e/empleado (oficina)	24,02	22,32	21,13	21,67	19,79	19,32
tCO ₂ e/empleado (oficina + guías)	9,46	9,96	8,99	11,34	10,36	9,92
kgCO ₂ e/m ²	1.562	1.618	1.595	1.673	1.688	1.421

Figura 27. Tabla resumen con los valores de los indicadores de emisiones de GEI (incluidas todas las fuentes).

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	2019
tCO ₂ e/año	810,78	897,692	896,21	1.040,19	1.277,64	1.130,78
tCO ₂ e/empleado (oficina)	6,24	6,19	5,94	5,78	6,42	5,80
tCO ₂ e/empleado (oficina + guías)	2,46	2,76	2,52	3,02	3,36	2,98
kgCO ₂ e/m ²	405	449	448	446	548	427

Figura 28. Tabla resumen con los valores de los indicadores de emisiones de GEI (menos emisiones rutas autobuses).

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

Nuevos Indicadores	2014	2015	2016	2017	2018	2019
km rutas en autobuses	7.455.586	7.771.299	7.798.863	9.622.695	9.046.605	8.980.509
kgCO ₂ e/km ruta	0,42	0,42	0,41	0,41	0,44	0,42
kgCO ₂ e (rutas)/km ruta	0,31	0,30	0,29	0,30	0,29	0,29

Figura 29. Tabla nuevos indicadores.

Del presente análisis se extrae que al igual que los años anteriores la aportación más importante al total de GEI para la actividad del EMV, con casi un 70% de las emisiones, son las emisiones derivadas de las diferentes rutas fletadas por EMV, seguida de lejos por los desplazamientos profesionales en avión (un 19,55%) y el consumo de papel (un 9,65%). Todas las otras fuentes de emisión, a excepción del consumo de electricidad, no sobrepasan los 0,20% y por lo tanto no son muy relevantes.

En 2019 queda reflejado que las emisiones globales de EMV han descendido conforme las inventariadas en el año 2018, en un - 4,29% (-169,04tCO₂e) incluyendo todas las fuentes de emisión analizadas.

Todas las fuentes de emisión analizadas han disminuido en general a excepción de los desplazamientos profesionales en autobús que han sufrido un aumento + 33,43% (+0,140 tCO₂e) y la producción de residuos que también ha aumentado en + 30,79% (+0,75 tCO₂e). La electricidad ha sufrido una evolución positiva de - 59,58% (- 31,11 tCO₂e), el consumo de papel -18,08% (- 80,23 tCO₂e), los desplazamientos profesionales de avión - 4,19% (-32,19 tCO₂e), los desplazamientos profesionales en tren - 41,25% (-3,06 tCO₂e), el consumo de agua - 46,68% (- 1,17 tCO₂e) y las rutas de autobuses -0,83% (-22,20 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 2018, 88% de los autobuses eran Euro VI, en 2019 este porcentaje subió hasta el 90%) ligada a un relativo descenso del de los km rutas en autobuses (más de 9,05 millones en 2018 y 8,98 millones de km en 2019) explica conjuntamente la reducción de esta fuente.



Fuentes de Emisión	Emisiones 2018 (tCO2e)	% emisiones 2018	Emisiones 2019 (tCO2e)	% emisiones 2019	Variaciones 2018/2019 tCO2e	Variaciones 2018/2019 %
Electricidad	52,21	1,33	21,10	0,56	-31,11	-59,58
Consumo papel	443,77	11,27	363,54	9,65	-80,23	-18,08
Desp. Prof. Avión	768,88	19,53	736,69	19,55	-32,21	-4,19
Desp. Prof. Tren	7,43	0,19	4,37	0,12	-3,06	-41,25
Desp. Prof. autobús	0,42	0,01	0,56	0,01	+0,14	+33,43
Consumo de agua	2,50	0,06	1,33	0,04	-1,17	-46,68
Producción de residuos	2,44	0,06	3,19	0,08	+0,75	+30,79
Autobuses (Rutas)	2.659,78	67,55	2.637,58	69,99	-22,2	-0,83
Total	3.937,41	100,00	3.768,37	100,00	-169,04	-4,29

Figura 24. Evolución 2018/2019 Emisiones de GEI por fuente.

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:

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

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

GASES DE EFECTO INVERNADERO 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 (ver Figura1).

Gas reconocido por Kioto	Potencial de calentamiento (en 20 años)
Dióxido de carbono	1
Metano	86 ^d
Óxido nitroso	310
Perfluorocarbonos (PFC)	6.500 – 9.200
Hidrofluorocarbonos (HFC)	140 – 11.700
Hexafluoruro de azufre	23.900

Figura 1. Potencial de calentamiento de los gases de efecto invernadero de Kioto

4.2. Consumo energético

EMV con el compromiso con la Sostenibilidad contribuye a los ODS 7 Energía Asequible y No Contaminante, ODS 13 Acción por el Clima y el ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres ha hecho que en el 2019 tengamos energía 100% limpia, verde, de fuentes renovables a través de Gesternova y Energía Viva Nabalía.



<https://gesternova.com/>

<https://nabaliaeenergia.com/>

Anualmente Optimiza Recursos, nuestra asesora energética analiza las tarifas de cada una de las compañías tratando de ofrecernos las mejores tarifas, pero siempre energía limpia, 100% renovable.



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

4.3. Residuos

EMV 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, tapones de plástico. En el año 2019 se han reciclado 1.600 kgs de papel en oficina. Seguimos con el compromiso del objetivo para el 2020 de reducir a cerca de cero el consumo de papel. También se han reciclado 26.751 kgs. de plástico y 139 unidades de tóner y 71 equipos electrónicos (Pcs, pantallas e impresoras). Todos los residuos tienen un certificado del uso adecuado del material reciclado a través de las empresas municipales y empresas privadas de reciclado.

4.4. CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO (COP25)



Queremos hacer una mención especial en esta Memoria a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, COP25

Del 2 al 13 de diciembre se celebró en Madrid la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) en la que Europa Mundo Vacaciones tuvo un protagonismo muy especial en 3 actos en los que participó:

- EMV en la COP25 ejemplo de touroperador sostenible. EMV fue llamado para representar al sector de los touroperadores organizado por la WTTC en la que se desarrolló una mesa de debate sobre las empresas turísticas y las acciones contra el cambio climático.

Berend Christian Director de Planificación Corporativa de EMV explicó las diferentes medidas que la compañía lleva años aplicando para que su actividad no tenga impacto en el cambio climático.

https://www.hosteltur.com/lat/133182_europamundo-en-la-cop-25-ejemplo-de-turoperacion-sostenible.html.



- EMV es una de las 11 empresas españolas que se incorporan en la COP25 a la iniciativa por el clima más ambiciosa de las Naciones Unidas “Business Ambition for 1,5° C, una campaña que tiene por objeto incentivar el compromiso del sector privado para reducir sus emisiones de CO2 y de esta forma limitar el calentamiento global.

https://www.20minutos.es/noticia/4082142/0/10-empresas-espanolas-incorporaran-iniciativa-clima-naciones-unidas/?utm_source=whatsapp.com&utm_medium=socialshare&utm_campaign=mobile_web



- EMV participo en un encuentro “COP25 speed dating: tu cita con las novedades de la Cumbre del Clima” organizado por Factor CO2 en el que asistieron diversas organizaciones públicas, privadas y supranacionales.
- <https://www.factorco2.com/es/factor-co2-realiza-hoy-el-evento-cop25-speed-dating-tu-cita-con-las-novedades-de-la-cumbre-del-clima/noticia/6738>
- A lo largo de los 14 días que duró la COP25 en Madrid en las oficinas de EMV hubo una iniciativa que fue llevar durante esos días una camiseta con los 17 ODS en la parte delantera y en la trasera el logo de la COP25. Participaron 34 voluntarios de EMV.





SOLIDARIDAD MÉDICA
VOLUNTARIOS SOLIDARIOS (BOLIVIA)



AMC
INVESTIGACION ENFERMEDADES
RARAS EN ESPAÑA

5.Lucha contra la corrupción. ¿Ética o integridad en la empresa?

Contexto actual.

En apenas un año los países del Consejo de Europa han retrocedido casi siete puntos en cumplimiento de recomendaciones contra la corrupción hechos por los expertos de este organismo paneuropeo. En el caso de España, el resultado es paradójico. El informe, hecho con datos de los años anteriores, recoge un cumplimiento del 0% de las recomendaciones hechas.

La posición española está en la cola de la Unión Europea, al mismo nivel que Letonia y por debajo de Chipre y República Checa, países con los que compartía posición el año pasado. Dinamarca lidera la clasificación, con 88 puntos, seguida de Finlandia y Suecia, ambas con 85 puntos. Las grandes potencias de la UE están muy por encima de España: Alemania y Reino Unido son calificadas con 80 puntos, y Francia 72. Y, aunque España supera ligeramente a Italia (58 puntos frente a los 52 italianos), el informe destaca que este país progresa de forma bastante positiva por sus reformas institucionales, “más avanzadas que las españolas”, y ha crecido en 10 puntos de un año a otro. “Una economía como la española, que se sitúa entre las 15 primeras del mundo, no debería estar por debajo de los 70 puntos si quiere mantener su imagen y su competitividad”, avisan los expertos de Transparencia Internacional.



Las organizaciones implementan un sistema basado en la norma ISO 19600 para asegurar que sus riesgos legales sean tratados de forma adecuada. Especialmente porque las organizaciones que no logran demostrar cumplimiento con los requisitos de este estándar se pueden volver sospechosas de asumir prácticas fuera de la legalidad, sin mencionar la posibilidad de ser investigadas por organismos gubernamentales.

EMV está decidida a implantar un modelo de sistema de Gestión de Riesgos según ISO 19600.

ISO 19600 se basa en los principios de la buena gobernanza, la proporcionalidad, la transparencia y la sostenibilidad. En términos generales, las organizaciones pueden adoptar la normativa tan solo como un elemento de orientación independiente o utilizarla para complementar otros estándares o programas de gestión ya implementados, como la gestión de la calidad.

En definitiva, la norma aportará a EMV los siguientes beneficios:

- Enfoque simplificado y ya conocido puesto que ya ha implementado otros sistemas de gestión basados en normas ISO o ICTE.
- Incorporación de elementos críticos de otros estándares, aceptados de forma flexible.
- Oportunidad de crear una nueva forma de visualizar el negocio.
- Demostración a los organismos reguladores, de la alineación de la organización con las normas gubernamentales e internacionales de Compliance.
- Fácil adaptación con un enfoque basado en el riesgo.
- Implantación de una cultura organizacional orientada al cumplimiento de las normas como regla general, aplicada en todos los contextos de la organización.
- La propuesta de ISO 19600 es contribuir, de manera estructurada, para que en EMV se puedan constituir mejores procesos organizativos para la integridad en las decisiones corporativas.
- El desarrollo y la incorporación de este programa de prevención de riesgos y la creación de una cultura orientada a las cuestiones éticas ayudarán a la organización a mantener la confiabilidad de Compliance.

Para cumplir con los requisitos exigidos por la norma EMV está trabajando en las siguientes medidas:

- Redacción de una política y manual anticorrupción con especial atención al soborno y delitos relacionados en el manual de riesgos penales existente.
- Comunicación de políticas y manuales a grupos de interés empezando por trabajadores, socios, colaboradores, inversores, consultores externos etc.
- Nombramiento de un compliance officer que gestione el programa anticorrupción.
- Formación específica de directivos y empleados en compliance y anticorrupción.
- Evaluación y análisis de riesgos para poder determinar los riesgos relevantes y el potencial de corrupción dentro de EMV.
- Medidas apropiadas y proporcionadas que aseguren que la organización y sus colaboradores disponen de los controles suficientes para reducir el riesgo derivado de la corrupción.
- Mecanismos de control apropiados que aseguren que los empleados respetan la política anticorrupción por ejemplo una política de regalos e invitaciones.
- Implantación de un canal de comunicación que permitirá informar sobre incumplimientos o dudas en cualquier momento. Este canal es seguro y garantiza que no puede haber represalias.



IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

- EMISIONES DE CARBONO: CÁLCULO Y COMPENSACIÓN DE LA HUELA DE CO2
- SISTEMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS
- ENERGÍA VERDE
- AUTOBUSES EURO VI (90%)
- PROMOCIÓN DEL TRANSPORTE SOSTENIBLE: TRANSPORTE PÚBLICO, BICICLETA, PATINETE ELÉCTRICO
- CONTRIBUCIÓN A LOS ODS: ODS 7, ODS 11, ODS 13, ODS 15



AUTOBUSES EURO VI



COMPENSACIÓN EMISIONES PERU

TEMAS LABORALES

- SALARIO EMOCIONAL
- CONCILIACIÓN
- GRUPOS DE TRABAJO: PROTOCOLO DE MEDIACIÓN Y ACOSO LABORAL, COMISIÓN DE IGUALDAD
- CONTRIBUCIÓN A LOS ODS: ODS 5, ODS 8, ODS 10



LABORAL: DÍA DE LA DIVERSIDAD



IMPACTOS SOCIALES y D. HUMANOS

- FILANTROPIA Y ACCIÓN SOCIAL: FUNDACIÓN
- VOLUNTARIADO: INTERNACIONAL, COLABORATIVO, FORMATIVO, CORPORATIVO
- CONTRIBUCIÓN A LOS ODS: ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 9, ODS 10, ODS 12, ODS 13, ODS 15, ODS 16, ODS 17



OLUNTARIADO INTERNACIONAL



FUNDACIÓN

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

- CÓDIGO ÉTICO DE EUROPA MUNDO VACACIONES Y DE JTB
- MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS Y COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS
- CÓDIGO DE CONDUCTA DE JTB
- ASOCIACIÓN CON ORGANISMOS INTERNACIONALES: OMT, RED ESPAÑOLA DE PACTO MUNDIAL, WTTC, REGISTRO DE TRANSPARENCIA DE LA UNIÓN EUROPEA
- CONTRIBUCIÓN A LOS ODS: ODS 16, ODS 17



FIRMA DEL CÓDIGO ÉTICO DE LA OMT 2022



PREMIO DE ÉTICA 2018

INDICADORES GRI

Indicador	Descripción	Página
-----------	-------------	--------

GRI 102: Contenidos Generales

1. Perfil de la organización

GRI 102-1	Nombre	9
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9
GRI 102-3	Ubicación de la sede social	9
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	9, 10
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	9
GRI 102-6	Mercados servidos	9
GRI 102-7	Tamaño de la organización	9, 10
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9, 10
GRI 102-9	Cadena de suministro	11, 81
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	11
GRI 102-12	Iniciativas externas	12,13, 17, 18
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	17, 18

2. Estrategia

GRI 102-14	Declaración de altos responsables de la toma de decisiones	14, 15
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	15

3. Ética e integridad

GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	44 - 48
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	48

4. Gobernanza

GRI 102-18	Estructura de gobernanza	14
GRI 102-19	Delegación de autoridad	15
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	15
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	15

GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	15
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	15
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	15
GRI 102-25	Conflicto de intereses	15
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de, y estrategia	15
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	15
GRI 102-28	Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	16
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	16
GRI 102-30	Eficacias de los procesos de gestión de riesgo	16
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	16
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	16
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	16
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	16
GRI 102-35	Políticas de remuneración	15,16
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	16
GRI 102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	16
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	17
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la composición total anual	17

5. Participación de los grupos de interés

GRI 102-40	Lista de grupos de interés	73
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	76
GRI 102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	73 - 83
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	73, 74
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	79, 80

6. Prácticas para la elaboración de informes

GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	19, 20
GRI 102-47	Lista de temas materiales	19, 20
GRI 102-48	Reexpresión de la información	5
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de los 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 los informes	5
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5
GRI 102-54	Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI 5	

GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	100
GRI 102-56	Verificación externa	5

GRI 103: Enfoque de gestión

GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	19, 20
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19

GRI 200: Económicos

GRI 201: Desempeño económico

GRI 201-1	Valor económico directo generado	7
GRI 202-2	Obligaciones del Plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	17

GRI 202: Presencia en el Mercado

GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo	53, 54, 76
-----------	---	------------

GRI 205: Anticorrupción

GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	98
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	98
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	98

GRI 300: Ambientales

GRI 301: Materiales

GRI 301-2	Insumos reciclados	89, 90
-----------	--------------------	--------

GRI 302: Energía

GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	91, 92
GRI 302-4	Reducción del consumo eléctrico	90, 91
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	90, 91

GRI 304: Biodiversidad

GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	34, 35
GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	34, 35

GRI 305: Emisiones

GRI 305-1	Emisiones Alcance 1	88
GRI 305-2	Emisiones Alcance 2	88
GRI 305-3	Emisiones Alcance 3	88
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	89
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	90
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	92
GRI 305-7	Otras emisiones significativas en el aire	92

GRI 400: Sociales

GRI 401: Empleo

GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	55
GRI 401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleado	76
GRI 401-3	Permiso parental	55

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales	66
GRI 403-2	Tipos y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral	66
GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	66

GRI 404: Formación y enseñanza

GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	59, 60, 61
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	59, 60, 61
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	59, 60, 61

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51, 52
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	17, 54

GRI 406: No discriminación

GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	76
-----------	--	----

GRI 408: Trabajo infantil

GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	70, 71
-----------	---	--------

GRI 409: Trabajo forzoso y obligatorio

GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso	71
-----------	--	----

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad

GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	71
-----------	--	----

GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas

GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	72
-----------	---	----

GRI 412: Evaluación de los derechos humanos

GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los DDHH	73
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	73
GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre los DDHH o sometidos a evaluación de DDHH	73

GRI 413: Comunidades locales

GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	67, 68 69,70
GRI 413-2	Operaciones con impacto negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales	67, 68, 69, 70

GRI 414: Evaluación social de proveedores

GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	71
-----------	--	----



Volviéndose el Uno al Otro

No hay poder más grande que el de una comunidad que descubre lo que le importa.

Pregúntate: "¿Qué es posible?" y no", ¿Qué va mal?". Sigue preguntando.

Sé consciente de lo que te importa.

Asume que muchos otros comparten tus sueños.

Sé valiente para iniciar una conversación significativa.

Habla con lo gente que conoces.

Habla con lo gente que no conoces.

Habla con la gente con la que nunca has hablado.

Ábrete a considerar las diferencias que encuentras alrededor.

Déjate sorprender.

Valora la curiosidad más que la certeza.

Incluye a todo aquel que se preocupa por trabajar en lo que *es posible*.

Reconoce que todo el mundo es experto en algo.

Asume que las soluciones creativas provienen de nuevas conexiones.

Recuerda, no se teme a las personas cuya historia se conoce.

La escucha auténtica siempre acerca a las personas.

Confía en que las conversaciones significativas pueden cambiar el mundo.

Confía en la bondad humana. Permanece unido.

[Wheatley, M. \(2005\). Surging to one another: Simple conversations to restore hope to the future \(p. 19\). San Francisco: Berrett-Joe hler Publications, Inc.](#)



Europamun

Responsabilidad Social Empresarial RS



Jordania 2019

Europamund

CONVENIO



Pacto Mundial
Red Española



European
Stock Exchange
Initiative

IGUALDAD DE GÉNERO



Día de
Diversión



Europamund
FUNDACIÓN
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL



DEBATES SOCIALES Y D. HUMANOS



BUEN GOBIERNO Y



Europamund
FUNDACIÓN

