



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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO

2019

SEGITTUR

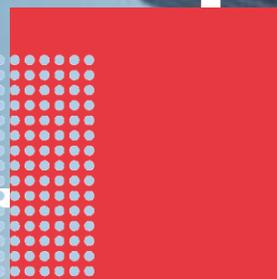
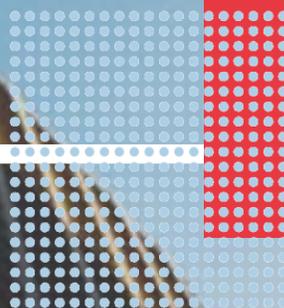


Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR) presenta su Informe de Progreso 2019 como entidad firmante del Pacto Mundial.

SEGITTUR es consciente de la importancia de la incorporación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) por lo que en 2016 decidió adherirse a esta iniciativa con la que pretendemos mostrar nuestro interés por impulsar la RSC en nuestra empresa, y en la medida de lo posible en el sector turístico español.

A través de la presentación de este informe, mostramos nuestro compromiso con los objetivos y principios que el Pacto Mundial de Naciones Unidas promueve, así como con el interés que tenemos de contribuir a conseguir el desarrollo de un turismo sostenible en beneficio de todos.

En este sentido, destacar que en 2019 hemos trabajado para impulsar el turismo sostenible con alianzas sectoriales, iniciativas vinculadas con los empleados, así como otras relacionadas con la sociedad civil.

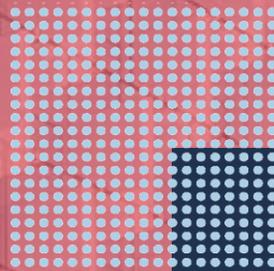
En 2020 seguiremos trabajando en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y avanzando en un camino que ya no tiene marcha atrás.

Por último, reafirmar el compromiso de SEGITTUR con el Pacto Mundial y animamos a todas las organizaciones a participar y a apoyar a esta iniciativa, ya que todos juntos podremos conseguir el desarrollo sostenible para estados, empresas y sociedad civil.

Enrique Martínez Marín
Presidente

Firmado por MARTINEZ MARIN,
ENRIQUE (FIRMA) el día

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR)

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Paseo de la Castellana, nº135, planta 16 28046 Madrid

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web: www.segittur.es

Número total de empleados: 50

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

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR), dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y adscrita a la Secretaría de Estado de Turismo, es la responsable de impulsar la innovación (I+D+i) en el sector turístico español, tanto en el sector público (nuevos modelos y canales de promoción, gestión y creación de destinos inteligentes, etc.) como en el sector privado (apoyo a emprendedores, nuevos modelos de gestión sostenible y más competitivo, exportación de tecnología española).

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

SEGITTUR es una sociedad estatal, que enmarca su actividad en el sector turístico, donde tiene una estrecha relación tanto con el ámbito público, a través de distintas administraciones- nacionales, autonómicas y locales-, así como en el ámbito privado, donde el vínculo se extiende también con empresas del sector tecnológico como aplicaciones al turismo. El sector turístico en España representó en 2019 el 12,3% del Producto Interior Bruto (PIB), y el 12,7% del empleo, con un total de 2.395.030 afiliados a la seguridad social. SEGITTUR cuenta con un Consejo de Administración, una Comisión de Auditoría y un Comité de Dirección, formado por la presidencia y las cuatro direcciones, entre las que se incluyen: Dirección de Negocio y Nuevas Tecnologías Dirección de Relaciones Institucionales Dirección de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística Dirección de Administración y Finanzas

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

INFORME DE PROGRESO 2019

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

De momento son las áreas de Administración y Finanzas y la de Relaciones Institucionales de la Empresa las que están vinculadas en la implantación progresiva de la RSE en línea con los principios del Pacto Mundial. En un futuro próximo confiamos crear una mayor conexión con la RSE y los Objetivos para el Desarrollo Sostenible dentro del conjunto de la organización.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Administración, Clientes, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

SEGITTUR es una sociedad estatal por lo que uno de sus grupos de interés es la Administración, de la que depende y con la que tiene una relación continua. Asimismo, las acciones de RSC que lleva y quiere llevar a cabo están relacionadas con sus empleados y sus clientes, a la vez que está interesado en que sus proveedores también lleven a cabo políticas relacionadas con la responsabilidad y apuesten por el desarrollo y cumplimiento de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) Por último, destacar que la Comunidad es un grupo de interés en el que ponemos un énfasis especial, ya que al ser nuestra empresa una sociedad estatal parte de nuestra actividad tiene consecuencias sobre la comunidad o sociedad civil.

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

Una vez tengamos elaborado el Informe de Progreso lo daremos a conocer a través de nuestra página web corporativa. Asimismo, lo difundiremos en la web de la Red Española del Pacto Mundial. Asimismo, podría incluirse en nuestra newsletter mensual y también en nuestros perfiles en redes sociales: twitter, linkedin y Facebook.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

SEGITTUR solo trabaja en el ámbito nacional, aunque una de sus líneas es el impulso a la internacionalización de las empresas vinculadas con el turismo para lo que mantiene una relación estable con el ICEX, España Exportación e Inversiones.

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

SEGITTUR ha analizado sus diferentes grupos de interés y en base a ellos ha decidido que su materialidad tocará algunos principios básicos relacionados con los Derechos Humanos, el Trabajo, la Anticorrupción, las Alianzas y el Medioambiente.

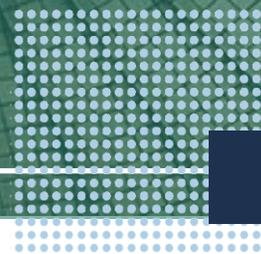
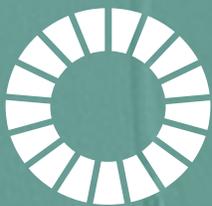
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS? Sí

METODOLOGÍA



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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

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

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

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

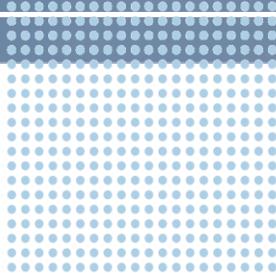
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

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

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

ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



7

5

1

4

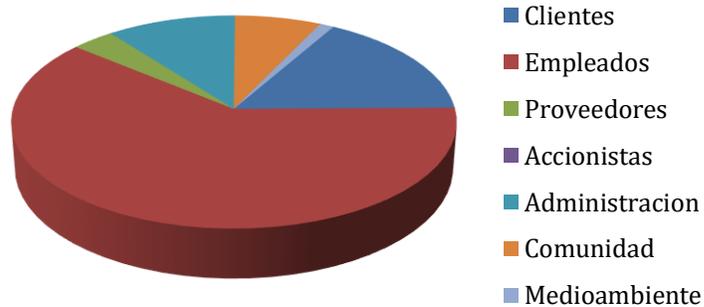
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

SEGITTUR lleva a cabo un tratamiento óptico de todas las bases de datos de sus clientes en cumplimiento con la ley.

Protocolo de protección de datos - Política

En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que constituye un derecho fundamental de todas las personas sobre la potestad de control sobre el uso que se hace de sus datos personales. SEGITTUR cumple estrictamente con la norma dando de alta los ficheros en la Agencia Española de Protección de Datos.

Código Ético / Conducta - Política

El Código de Ética y conducta de SEGITTUR incluye un apartado especial dedicado a la protección de datos, en el que se garantiza el derecho a la intimidad de los profesionales y clientes en los términos previstos en la legislación vigente, protegiendo su intimidad y los Datos de Carácter Personal de los mismos, no divulgándolos salvo consentimiento de los interesados o en caso de existir una obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Los profesionales de SEGITTUR encargados de la materia recibe la correspondiente formación en distintos ámbitos vinculados con la seguridad de la información, tanto en el departamento de tecnología como en el de administración.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Asimismo, todo el personal recibe comunicación del departamento de sistemas en las que se informa de distintas actuaciones que hay que poner en marcha para garantizar la seguridad de la información de los archivos y bases de datos en los que se trabaja.

Fomento de la calidad en la entidad

SEGITTUR es un organismo con 16 años de experiencia, a lo largo de los cuáles la calidad de los trabajos y los servicios es una máxima. Prueba de ello, son algunos de los reconocimientos, tanto nacionales como internacionales, por algunos de los proyectos que se llevan a cabo.

Código Ético / Conducta - Política

El Código de Ética y Conducta establece que el trabajo debe llevarse a cabo con la máxima calidad.

Plataformas de networking - Acción / Proyecto

SEGITTUR trabaja para impulsar una metodología de gestión de proyectos. En este sentido, se ha recibido formación sobre la materia, a la vez que se han formado grupos de trabajo para implantar esta metodología en la organización y con ello conseguir mejorar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

En 2019 se ha creado un grupo de trabajo para analizar la calidad en la prestación de los servicios, siguiendo Marco Común de Evaluación (CAF), una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

El 5% de los empleados han recibido una formación inicial sobre la calidad en la entidad, dado que han sido las personas que han participado en el grupo de trabajo de evaluación.

INFORME DE PROGRESO 2019

Objetivos marcados para la temática

A lo largo de los próximos años se seguirá trabajando en el desarrollo de diversas actuaciones vinculadas con la mejora de la calidad en la prestación de los servicios. Entre ellas la formación tendrá un papel fundamental.

Relación duradera con los clientes



SEGITTUR es un medio propio de la Administración, dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que trabaja coordinado con la Secretaría de Estado de Turismo, así como con otros organismos de la Administración Turística Española, como pueden ser Turespaña o Paradores.

Código Ético / Conducta - Política

El Código Ético y Conducta establece como debe ser la relación con nuestros clientes. Los profesionales de SEGITTUR deberán actuar de una forma íntegra con los clientes de la empresa, teniendo como objetivo anticiparse a sus necesidades y proporcionar a los clientes un producto y servicio de calidad, comprometiéndonos con los valores de buen trato, atención, respeto, honradez y servicio.

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Esta relación tiene una duración de hace más de 16 años, por lo que no solo es duradera, sino constante en el tiempo, ya que existe un vínculo que constituye un nexo de unión clave en el impulso del desarrollo de la política turística. Además, impulsa el uso de la innovación y las nuevas tecnologías en el sector turístico, lo que supone una relación directa con el sector privado. Esta relación implica reuniones periódicas con todos estos clientes y se llevan a cabo Encuentros en los que se comparten los retos y las oportunidades de todos los proyectos, a la vez que se establece una red de networking en la que todos estamos implicados.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

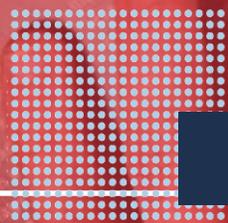
A lo largo del año se mantienen numerosas reuniones con los clientes, muchas de las cuales se llevan a cabo en las instalaciones del propio cliente.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

En algunos de los proyectos que llevamos a cabo como puede ser la organización de Fitur Know-How & Export, una iniciativa destinada a dar visibilidad a las empresas con soluciones tecnológicas para el turismo, llevamos a cabo encuestas de satisfacción.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



SEGITTUR reconoce el derecho a la participación de los trabajadores en la empresa a través de los delegados del comité de empresa, siendo el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores de la empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses.

Convenio Colectivo - Política

SEGITTUR está adscrito al convenio colectivo de oficinas y despachos.

Cesión de espacios para el diálogo - Acción / Proyecto

La empresa cede espacios comunes para las asambleas del comité de empresa con los trabajadores.

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de Seguimiento

La dirección de SEGITTUR se reúne un mínimo de dos veces al año con el comité de empresa. Asimismo, cabe destacar que siempre que el comité de empresa solicita tener una reunión con la dirección, esta tiene lugar.

Comité de trabajadores - Herramienta de Seguimiento

SEGITTUR cuenta con un comité de empresa, encargado de gestionar la relación entre la empresa y los empleados en diversos aspectos. El comité de empresa, compuesto por 5 miembros, se encarga de negociar con la empresa las distintas necesidades del personal, tratando de dar respuesta a los diferentes asuntos planteados, como puede ser la reducción de jornada, flexibilidad, teletrabajo, etc.

Número de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento

El 100% de los empleados de la empresa recibe comunicaciones sobre la negociación colectiva que se lleva a cabo entre el comité de empresa y la dirección de la empresa, así como sobre las decisiones tomadas y que afectan al conjunto de la plantilla.

Objetivos marcados para la temática

En los próximos años se implementará una encuesta de satisfacción laboral, que permita conocer qué aspectos se pueden mejorar.

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



La corrupción y el fraude frenan el desarrollo económico, debilitan la democracia y van en detrimento de la justicia social y del Estado de Derecho, causando graves perjuicios a la economía y a la sociedad, y en muchos casos facilita las operaciones de la delincuencia organizada. En ese contexto, SEGITTUR erigida como referente por sus firmes compromisos con los principios éticos, asume la responsabilidad de participar activamente en el desafío que constituye la lucha contra la corrupción y el fraude en todos sus ámbitos de actividad

Código Ético / Conducta - Política

El Código Ético y de Conducta se enmarca en el contexto del Sistema de Prevención y Detección de Delitos de SEGITTUR, detallando los principios por los que deben regirse sus profesionales para ajustarse a la legalidad vigente y al marco ético, con la vocación de guiar el comportamiento de todos sus integrantes en sus relaciones con los diferentes grupos de interés.

Política Anticorrupción - Política

El principal objetivo de la Política de Prevención y

INFORME DE PROGRESO 2019

Detección de Delitos es trasladar desde el Consejo de Administración al equipo directivo y empleados, así como a aquellas terceras personas y organizaciones con las que se relacione, que la organización se compromete a alcanzar y respetar los estándares más altos de transparencia, ética y responsabilidad con el objetivo de prevenir la comisión de cualquier tipo de acto ilícito.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

Manual de Cumplimiento del Sistema de Detección y Prevención de Delitos.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

El Manual de Cumplimiento del Sistema de Detección y Prevención de Delitos ha sido dado a conocer entre todos los empleados de SEGITTUR. Asimismo, ha sido publicado en la página web de la Sociedad.

Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

Este Canal de Comunicación reafirma el compromiso adquirido por SEGITTUR de que toda actividad ilícita por parte de la organización, cualquiera de sus empleados, colaboradores o subcontratistas, será atendida de manera confidencial y será rigurosamente investigada, adoptándose las medidas que de conformidad con la normativa interna y externa sean procedentes.

Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Se ha enviado una comunicación a todo el personal de SEGITTUR informando de la existencia del Manual de Cumplimiento del Sistema de Detección y Prevención de Delitos.

Objetivos marcados para la temática

En los próximos años se elaborará un informe de Gobierno Corporativo.

Igualdad de género



La perspectiva de la igualdad de género en la empresa permite que, dentro del contexto empresarial, las personas sean tratadas de forma igual. La igualdad de trato está íntimamente relacionada con la ausencia de discriminación. No se trata sólo de que las personas sean tratadas de la misma manera, sino que no deben existir motivos de discriminación.

Política de Conciliación - Política

Uno de los valores fundamentales en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se encuentra en la importancia de la conciliación laboral y personal de los trabajadores en las empresas, que es un acuerdo social entre los empleadores y empleados para permitir que la asistencia a hijos menores o personas dependientes pueda ser más compatible con la vida laboral. Por este motivo, SEGITTUR cuenta con una serie de iniciativas que contribuyen a mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, lo que además redundará en un buen clima laboral y mejora la productividad de los trabajadores. En 2019 se han aumentado las políticas que contribuyen a la conciliación dentro de la empresa.

Medidas de género - Acción / Proyecto

A lo largo de 2019 con el objetivo de favorecer la conciliación familiar y laboral, se ha ofrecido la posibilidad de poder terminar la jornada a las 15.00 horas dos días a la semana siempre que se haya cumplido el número de horas semanales establecidas en el convenio colectivo. Esta medida es de gran ayuda, ya que permite a los trabajadores y trabajadoras una mejor conciliación de los compromisos profesionales con los personales.

INFORME DE PROGRESO 2019

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, - Indicador de Seguimiento

El 100% de la plantilla disfruta de la flexibilidad horaria, que permite a los trabajadores entrar de 7 a 10 de la mañana y salir de 16.00 a 17.00. El 2% de la plantilla ejerce el teletrabajo, siendo todos los trabajadores que disfrutan de este derecho mujeres. En cuanto a la jornada reducida, cabe destacar que el 18% de la plantilla -todas mujeres, se han acogido a la jornada reducida. Respecto a las vacaciones hay flexibilidad para disfrutarlas en periodos mínimos de 5 días, aunque se recomienda que la mayoría se disfruten durante los meses de verano.

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento

El número total de empleados es de 50, de los que el 60% son mujeres y el 40% son hombres.

Objetivos marcados para la temática

En los próximos años se seguirá trabajando en políticas de conciliación laboral y profesional, así como en iniciativas destinadas a la puesta en marcha de políticas de igualdad.

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



SEGITTUR es consciente de la necesidad de trabajar para impulsar la sensibilización en materia medioambiental dentro de la empresa. Por ello, se han dado unas pautas para el uso responsable de todos los elementos que tienen que ver con el medioambiente.

Políticas Internas de Gestión - Política

Desde la Dirección se apuesta por un uso responsable de la energía.

Política de Reciclaje - Política

Contamos con una política de reciclaje, que contribuye a inculcar en el equipo de trabajo hábitos para reciclar.

Código Ético / Conducta - Política

El Código Ético de SEGITTUR establece que tanto SEGITTUR como sus Profesionales, en el ámbito de sus competencias, se comprometen activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales y realizando sus actividades de manera que se minimice su impacto medioambiental, siguiendo las recomendaciones y procedimientos que, en su caso, serán dispuestos por SEGITTUR, teniendo en cuenta el entorno en que opera.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Todo el personal de SEGITTUR está informado de la existencia en la oficina de los contenedores para separar los desperdicios de acuerdo a su composición: papel, plástico, cristal, entre otros.

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

Contamos con un sistema de videoconferencias que nos permiten evitar viajes innecesarios con el consiguiente consumo de combustible, lo que contribuye a reducir la contaminación y la emisión de gases.

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

A lo largo de año se envían varias comunicaciones a los empleados en las que se les recuerda la necesidad de reducir el consumo de las impresoras a color, así como de disminuir al máximo el número de documentos que se mandan a imprimir. Asimismo, se manda comunicaciones recordando la necesidad de apagar

INFORME DE PROGRESO 2019

diariamente los ordenadores para reducir el consumo de energía.

Objetivos marcados para la temática

En los próximos años se pondrá en marcha una política de reducción de consumo y se reportará en base a indicadores de consumo de agua, energía, etc.

Formación al

empleado/a



SEGITTUR da la máxima importancia a los recursos humanos, ya que constituyen un activo clave de la empresa. Tenemos que saber gestionarlos, ver las debilidades y fortalezas de cada uno de los empleados y tratar de minimizar unas y potenciar otras. Si somos capaces de hacerlo sin duda vamos a conseguir una eficiencia en la empresa que nos hará mejorar y ser más competitivos. Somos conscientes de que la formación tiene un valor añadido para los trabajadores, ya que mejora el perfil profesional, aumenta la satisfacción en el trabajo, incrementa la competencia profesional y la productividad, a la vez que potencia la confianza y la autoestima. Por ello, SEGITTUR al ser una empresa vinculada con el mundo de la innovación y las nuevas tecnologías, tiene que estar en constante evolución y aprendizaje continuo para sobrevivir a un entorno global y cada vez más competitivo. Por ello, la formación continua de sus empleados forma parte de su ADN. En este sentido, la formación tiene que estar adaptada y personalizada lo máximo posible a las necesidades de cada empleado. De esta forma, los empleados sienten que el tiempo que están invirtiendo en esta cuestión es de utilidad y les hará más eficientes en el futuro en sus tareas diarias, lo que redundará en un aumento de productividad para el empleado y en consecuencia para la empresa.

Política de RRHH - Política

La política de Recursos Humanos de SEGITTUR incluye entre sus activos la formación de sus empleados.

Formación - Acción / Proyecto

SEGITTUR no cuenta con un plan de formación como tal, pero si lleva a cabo acciones de formación para sus empleados, con las que da respuesta a las necesidades individuales y colectivas, ya que es consciente de que la formación continua de los trabajadores constituye una herramienta clave para mejorar su profesionalidad y la calidad del servicio que se ofrece, a la vez que supone un beneficio social para el empleado, muy valorado. Los empleados plantean sus necesidades de formación con sus superiores, quienes supervisan la idoneidad de la formación relacionada con su puesto de trabajo o con habilidades que son necesarias para el mejor desempeño de sus tareas.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

De los 50 empleados que conforman la plantilla en 2019, más del 70% de la plantilla ha recibido formación, en cursos solicitados por el propio personal, así como en propuestas departamentales que daban respuesta a sus necesidades de mejora formativas. Entre los contenidos sobre los que se ha recibido formación se incluyen analítica de datos, sostenibilidad, marketing online, economía circular e idiomas.

Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento

En 2019 se han recibido un total de 1.370 horas de formación.

Objetivos marcados para la temática

Está previsto elaborar un kit formativo de bienvenida a los nuevos empleados.

Conciliación familiar y laboral



Uno de los valores fundamentales en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se encuentra en la importancia de la conciliación laboral y personal de los trabajadores en las empresas, que es un acuerdo social entre los empleadores y empleados para permitir que la asistencia a hijos menores o personas dependientes pueda ser más compatible con la vida laboral. Por este motivo, SEGITTUR cuenta con una serie de iniciativas que contribuyen a conciliar la vida laboral y familiar, lo que además redundan en un buen clima laboral y mejora la productividad de los trabajadores.

Normativa Interna - Política

SEGITTUR cuenta con normativa interna, por las que se regula toda la relación laboral con sus empleados. En cuanto las acciones destinadas a impulsar la conciliación, SEGITTUR está bastante concienciado, por lo que cada año impulsa acciones nuevas con la que facilitar la vida familiar y personal de sus trabajadores. En este sentido, cabe destacar entre las acciones de conciliación familiar y laboral, la flexibilidad horaria para todos sus empleados, así como la jornada intensiva en los meses de julio, agosto y septiembre.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

SEGITTUR cuenta con una política de flexibilidad laboral, ya que cualquier trabajador tiene flexibilidad para entrar de 07.00 a 10.00 horas y salir entre las 16.00 y las 19.00, permitiendo además salir dos días a la semana a las 15.00 horas, siempre y cuando se hayan cumplido las horas semanales establecidas. Asimismo, desde el 1 de julio al 15 de septiembre hay jornada reducida para todo el personal, con un máximo de 35 horas laborales. El horario es de 9.00 a 15.00 horas, con flexibilidad de entrada y salida.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

Las nuevas tecnologías facilitan a la empresa que sus empleados puedan trabajar. En ese sentido, SEGITTUR ha comenzado a dar sus primeros pasos, y aunque no es una opción para todo el personal, sí que se ha permitido que algunos empleados, con unas circunstancias personales concretas si lo puedan realizar. Se trata de casos en los que las circunstancias familiares hacen necesario trabajar desde casa, aunque uno o dos días a la semana trabajen en la oficina.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Desde el Departamento de Recursos Humanos existe una política de comunicación interna, a través de la cual se dan a conocer las distintas acciones vinculadas con la conciliación. En este sentido, cabe destacar que hay una comunicación continua, a través de la que se dan a conocer los cambios en las normas de horarios derivadas de las distintas acciones en las que se apuesta por impulsar la conciliación.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, - Indicador de Seguimiento

Jornada Flexible

El 100% de los trabajadores disfruta de una jornada de trabajo flexible, ya que el horario laboral puede realizarse con horario de entrada entre las 07.00 y las 10.00 horas y salir entre las 16.00 y las 19.00 horas, permitiendo, además de salir dos días a las 15.00 horas.

Teletrabajo

Asimismo, existe la posibilidad de teletrabajo para algunos casos justificados por razones familiares que lo justifiquen. En 2019, el 4% de la plantilla ejerció el teletrabajo, siendo mujeres en ambos casos. Jornada Reducida En cuanto a la jornada reducida, cabe destacar que el 16% de la plantilla se han acogido a la jornada reducida. En este caso, también han sido todas mujeres quienes se han acogido a esta modalidad de trabajo.

INFORME DE PROGRESO 2019

Objetivos marcados para la temática

Se elaborará una encuesta de satisfacción para conocer posibles actuaciones de mejora en la materia.

Erradicación del trabajo infantil/forzoso



SEGITTUR cumple totalmente con el principio 5, ya que en la organización no existe ni trabajo infantil ni forzoso.

Convenio Colectivo - Política

SEGITTUR cuenta con un convenio colectivo en el que están regulados todos los derechos de sus trabajadores.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Consciente de la importancia que las condiciones de trabajo tienen sobre la seguridad y salud de los trabajadores, SEGITTUR ha venido promoviendo diferentes iniciativas orientadas a su mejora. Continuando esta trayectoria y consciente de su responsabilidad social, SEGITTUR quiere seguir aportando los medios necesarios no sólo para garantizar la seguridad del personal, sino también para mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

SEGITTUR cumple con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y, en concreto, en su artículo 22, la normativa regula los reconocimientos médicos. En la misma se establece que

el empleador tiene obligación de proporcionar a sus trabajadores la vigilancia de su salud de manera periódica, variando según los riesgos que su trabajo conlleva. Nuestro compromiso con el respeto por la dignidad e integridad de las personas se extiende al establecimiento de procedimientos internos que protegen al trabajador mediante la implantación de acciones preventivas periódicas de salud y seguridad en el trabajo (revisiones médicas periódicas, mejora permanente de los sistemas de Prevención de Riesgos Laborales, etc.) ya que todos los trabajadores deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo, y deben velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades. SEGITTUR lleva a cabo una consultoría sobre riesgos laborales en los puestos de trabajo, de la que se extraen una serie de recomendaciones de las que se informa a los trabajadores.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

SEGITTUR cumple con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y, en concreto, en su artículo 22, la normativa regula los reconocimientos médicos. En la misma se establece que el empleador tiene obligación de proporcionar a sus trabajadores la vigilancia de su salud de manera periódica, variando según los riesgos que su trabajo conlleva. Nuestro compromiso con el respeto por la dignidad e integridad de las personas se extiende al establecimiento de procedimientos internos que protegen al trabajador mediante la implantación de acciones preventivas periódicas de salud y seguridad en el trabajo (revisiones médicas periódicas, mejora permanente de los sistemas de Prevención de Riesgos Laborales, etc.) ya que todos los trabajadores deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo, y deben velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades. En este sentido, se elabora un informe sobre evaluación de riesgos laborales con el que se da cumplimiento a la citada ley, y en el que se evalúan los riesgos derivados de la naturaleza de la actividad, y de forma especial, a los trabajadores expuestos a riesgos especiales. Para la elaboración del citado informe se utiliza la metodología I.N.S.H.T. Asimismo, se lleva a cabo una planificación preventiva de la distintas medidas correctas a seguir

como consecuencia del anterior informe, a lo que se suma: Plan anual de actividades preventivas de la empresa Formación e información de prevención de riesgos laborales a trabajadores, acorde a los riesgos existentes en sus puestos de trabajo. Seguimiento técnico de prevención en la empresa para verificar el cumplimiento del Plan de Prevención y la Planificación Preventiva Memoria anual de actividades preventivas. Elaboración de medidas de emergencias, acordes al artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Creación de fichas informativas de riesgos en los puestos de trabajo de cada uno de los trabajadores. Elaboración de toda la documentación necesaria, según el artículo 23 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que se pone a disposición de la Autoridad Laboral e Inspección de Trabajo.

Formación - Acción / Proyecto

Desde SEGITTUR se da formación e información a los empleados de prevención de riesgos laborales, acorde a los riesgos existentes en sus puestos de trabajo.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Todo el personal de SEGITTUR pasa una revisión médica anual.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Auditoría en la que se evalúan los riesgos de los puestos de trabajo vinculados a los desempeños de cada profesional dentro de la empresa.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Una auditoría anual.

Objetivos marcados para la temática

A lo largo de los próximos años se promoverán hábitos de vida saludable entre los empleados. Asimismo, se elaborará un informe de siniestralidad y se incorporarán indicadores sobre el mismo.

Ambiente laboral

Crear un ambiente interno y externo adecuado, para que se considere un sitio agradable para trabajar, mediante el buen trato y equidad, donde se vea reflejado el compromiso de todos sus actores, con la finalidad de generar mayor productividad y rentabilidad, sin olvidar el compromiso de minimizar cualquier tipo de contaminación ambiental.

Convenio Colectivo - Política

Contar con un convenio colectivo permite tener una norma jurídica y fuente de Derecho Laboral, que regula una serie de condiciones de trabajo aplicables para un determinado ámbito territorial y sector profesional, que son acordadas entre los trabajadores y la empresa. SEGITTUR se acoge al convenio colectivo de Despachos y Oficinas.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

SEGITTUR cuenta con unas políticas de Seguridad y Salud en el trabajo, lo que constituye una garantía y numerosos beneficios para la salud de los trabajadores.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

SEGITTUR cuenta con un horario flexible de trabajo, tanto para la entrada como para la salida, con una horquilla de tres horas en ambos casos, lo que favorece un buen ambiente laboral, dado que esta flexibilidad permite que el personal adapte su horario en función de sus necesidades personales, a la vez que permite cumplir con las obligaciones profesionales. Asimismo, es factible el teletrabajo en algunos casos puntuales vinculados con ciertas circunstancias personales.

Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto

El personal de SEGITTUR es informado periódicamente de los beneficios sociales y profesionales de los que disfruta por ser trabajador de la empresa.

INFORME DE PROGRESO 2019

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

SEGITTUR está estructurada en cuatro direcciones, cada una de las cuales lleva a cabo reuniones periódicas en función de los proyectos que se llevan a cabo. Asimismo, de forma periódica la dirección mantiene reuniones informativas con el conjunto de los trabajadores.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

El número medio de horas de formación por empleado al año es de 28.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

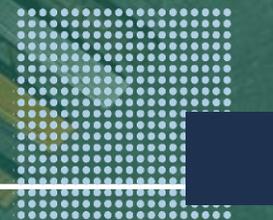
El 72% de los empleados ha recibido formación en 2019.

Objetivos marcados para la temática

Se elaborará una encuesta de satisfacción.

GRUPO DE INTERÉS

Proveedores



Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



SEGITTUR es consciente de que dentro de la cadena de suministro, los proveedores juegan un papel muy importante ya que dependerá de la calidad de sus productos y servicios para que la operación de la empresa sea exitosa y por supuesto sus productos y servicios también lo sean. Es así que la selección y evaluación de ellos es un tema muy importante y que deberá realizarse con cuidado y con los parámetros más adecuados a sus necesidades.

Política de Contratación Responsable - Política

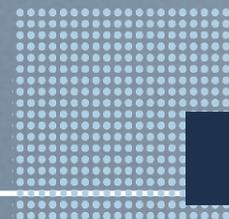
SEGITTUR lleva a cabo una evaluación previa de los proveedores, seleccionando aquellos que cumplan con todo lo establecido en la ley. Asimismo, durante su relación con los proveedores existe una comisión de seguimiento de los trabajos que vigila el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las diferentes contrataciones.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

SEGITTUR cuenta con un sistema de información interno de los distintos proveedores con los que trabaja.

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Contratos transparentes con la administración pública

SEGITTUR forma parte de la Administración como Sociedad Mercantil Estatal por lo que los contratos con la administración son totalmente transparentes.

Política de Integridad y Transparencia - Política

SEGITTUR forma parte de la Administración, al ser una Sociedad Mercantil Estatal por lo que los contratos con la administración son totalmente transparentes. En el caso de las contrataciones con terceros están totalmente procedimentadas todas las contrataciones. En este sentido, cabe destacar que en las autorizaciones de inicio de contratación de cualquier servicio de apoyo a la actividad de SEGITTUR se incluye una cláusula relativa a la inexistencia de conflicto de intereses, en la que queda constancia de que la citada contratación no supone conflicto de intereses con los altos cargos de la sociedad.

Política de Regalos - Política

La Política de Regalos en relación con las Administraciones Públicas establece que no solicitarán, ofrecerán, ni aceptarán obsequios y atenciones, a/o por parte de los representantes de las Administraciones Públicas, que puedan afectar la imparcialidad de cualquiera de las partes, influir en una decisión de negocio, llevar a una mala ejecución del deber profesional o comportar un trato de favor injustificado.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

Se ha diseñado un Sistema de Prevención y Detección de Delitos.

Objetivos marcados para la temática

Está previsto llevar a cabo un plan de formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de

corrupción.

Alianzas con administraciones públicas



SEGITTUR lleva a cabo algunas alianzas con administraciones públicas vinculadas con la tecnología y la sostenibilidad, como una apuesta por el desarrollo sostenible del turismo.

Código ético / conducta - Política

El Código Ético de SEGITTUR establece que los Profesionales de SEGITTUR, en su relación con las Administraciones Públicas, deberán cumplir de forma ética con todas las obligaciones legales y contractuales, respondiendo a las solicitudes y requerimientos de información por parte de éstas.

Alianzas para el uso de nuevas tecnologías - Acción / Proyecto

Acuerdo de colaboración entre SEGITTUR y el Ayuntamiento de Sanxenxo destinado a poner en marcha un sistema de monitorización de indicadores de turismo sostenible. Asimismo en 2019 se han llevado a cabo varias acciones de colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), centradas en compartir conocimiento con administraciones de distintos países de Hispanoamérica sobre el modelo de destinos turísticos inteligentes, donde la tecnología es clave, desarrollado por España.

Transparencia y buen gobierno - Herramienta de Seguimiento

En la web de SEGITTUR se cuenta con una sección de transparencia en la que se da respuesta a todo lo que establece la ley de transparencia. En esta sección de la web se publica el organigrama de la empresa, las funciones y la normativa de aplicación, así como información económica, presupuestaria y estadística.

INFORME DE PROGRESO 2019

Objetivos marcados para la temática

SEGITTUR seguirá impulsando el desarrollo de alianzas tanto en el ámbito del sector público como del privado en beneficio del sector turístico, así como en la apuesta por el impulso de la innovación y un desarrollo sostenible del turismo.

Identificación de conductas no éticas o ilícitas



En SEGITTUR contamos con un Código de Ética y Conducta que constituye un punto de partida del modelo de ética y cumplimiento de la Sociedad. Esta cultura pretende orientar las relaciones entre empleados; las actuaciones de estos con clientes, proveedores y colaboradores externos; y las relaciones con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general.

Código Ético / Conducta - Política

SEGITTUR cuenta con un Código Ético y de Conducta que refleja el compromiso contraído por la compañía de actuar de manera íntegra, responsable y transparente, conforme a la Ley y en virtud de altos valores éticos y

morales. Este Código se enmarca en el contexto de la implantación de un Sistema de Prevención y Detección de Delitos, con la vocación de guiar el comportamiento de todos sus integrantes en sus relaciones con los diferentes grupos de interés. El Código recoge los valores éticos y deontológicos de SEGITTUR y detalla los principios por los que debe regirse el comportamiento de sus integrantes para ajustarse a la legalidad vigente.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Se ha recibido formación vinculada a un trabajo de consultoría destinado a prevenir la comisión de delitos, relacionados especialmente con la contratación.

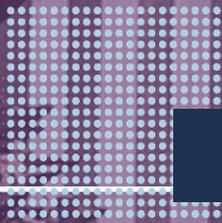
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

SEGITTUR cuenta con un Sistema de Prevención de Delitos y Detección de delitos, así como con un manual de cumplimiento del mismo.

Objetivos marcados para la temática

Se creará un canal de denuncias y un buzón de sugerencias.

GRUPO DE INTERÉS Comunidad



Alianzas entre empresas y tercer sector



SEGITTUR es impulsora de la colaboración público-privada en el sector turístico, en el que desarrolla su actividad, ya que es consciente de que entre todos se suma a los proyectos. Por este motivo, durante 2019 ha trabajado conjuntamente con distintos organismos y empresas con el fin de impulsar el turismo sostenible.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

En 2019 SEGITTUR ha impulsado para la Secretaría de Estado de Turismo la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, una iniciativa de la que forman parte cerca de 70 destinos de toda España, a los que se suman 30 instituciones, organismos públicos y empresas. Esta Red nace con el objetivo de ser un punto de encuentro entre los destinos para compartir información, así como un lugar de conocimiento en el que poder encontrar respuestas para conseguir entre todos impulsar un modelo de desarrollo sostenible. En 2019, SEGITTUR también ha colaborado activamente con la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas con la organización de una jornada dedicada a dar visibilidad a los ODS vinculados con el turismo y una serie de buenas prácticas llevadas a cabo por las empresas. Esta acción se llevó a cabo en el marco de Fitur Know-How & Export.

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

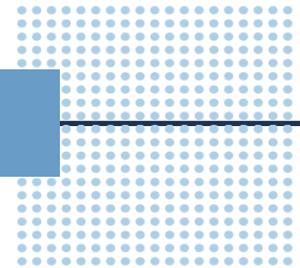
SEGITTUR colabora con la Red universitaria de posgrados en Turismo para la cooperación en el estudio, el intercambio de experiencias y la propuesta de actuaciones en orden al cumplimiento de las exigencias derivadas del espacio europeo de educación superior (EEES), en el ámbito de los estudios oficiales de posgrado en materia de turismo, avanzando en la cooperación en la docencia, en la investigación y en la movilidad de estudiantes, así como para colaborar en la mejora continua de la aplicación del EEES en cada universidad. Asimismo, en 2019 se ha suscrito un acuerdo de colaboración con la Universidad Nebrija el desarrollo de actividades conjuntas para el fomento y el desarrollo de la innovación y la tecnología aplicadas al turismo. El acuerdo prevé que ambas instituciones colaboren en la realización de proyectos de investigación en el ámbito del turismo y el conocimiento del comportamiento del consumidor. El ámbito de cooperación pretende potenciar las actividades que promuevan la implantación y crecimiento de las nuevas tecnologías en destinos y empresas del sector turístico. También se impulsa por la innovación y la creatividad en modelos de negocio empresariales; impulsando así el emprendimiento en este sector.

Número de alianzas sectoriales - Indicador de Seguimiento

En 2019 se han suscrito tres alianzas sectoriales, dos de ellas vinculadas con la innovación y el conocimiento.

Objetivos marcados para la temática

En 2020 se propone llevar a cabo un protocolo de voluntariado corporativo.



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los

convenios



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-41

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

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

Igualdad de género



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

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

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

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



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

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

Formación al empleado/a



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

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

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

Indicador GRI: 404

Conciliación familiar y laboral



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 05 | Igualdad de género

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

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Erradicación del trabajo infantil/forzoso



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 408, 409

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

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

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

Indicador GRI: 403

Ambiente laboral



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Proveedores

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

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

Cientes

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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

ODS relacionado:

Indicador GRI: 418

Fomento de la calidad en la entidad |

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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Relación duradera con los clientes |

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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Administración

Contratos transparentes con la administración pública

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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 205

Alianzas con administraciones públicas | |

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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

Identificación de conductas no éticas o ilícitas



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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Indicador GRI: 102-16, 102-17

Comunidad

Alianzas entre empresas y tercer sector



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

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

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

Indicador GRI: 102-13



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

INFORME DE PROGRESO

—
2019

