UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

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

## Ávoris Retail Division S. L.

# Tabla de contenidos

01 Carta de renovación del compromiso

02 Perfil de la entidad

03 Metodología

04 Análisis

- Clientes
- Empleados
- Medioambiente
- Proveedores

# CARTA DE RENOVACIÓN **DEL COMPROMISO**

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Por medio de la presente, y con la publicación del Informe de Progreso del año 2019, hacemos pública nuestra renovación del compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Del mismo modo, y con el objetivo de contribuir de una manera efectiva a la consecución de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y a la Agenda 2030, por primera vez se reportará de manera pormenorizada en esta materia.

El año 2019 se ha caracterizado de nuevo por el avance tecnológico generalizado, que ofrece numerosas oportunidades de transformación empresarial y social. En nuestro compromiso de mejora continua y cercanía con nuestros grupos de interés se ha realizado una digitalización parcial y progresiva de los puestos de trabajo.

En relación con los logros del pasado ejercicio, nos gustaría destacar el ratio de retención de clientes, que alcanza el 97%. Con más de 2.800 clientes en España, BCD se consolida como líder del sector del *business travel y MICE*, en primer lugar, porque hemos apostado por la especialización y la adopción temprana de las nuevas tendencias, interpretando y asumiendo las demandas del mercado. Hemos avanzado de un perfil de agencia convencional a una *Travel Management Company (TMC)* que no sólo se encarga de la gestión del viaje en sí, sino que trabaja para realizar una consultoría amplia y transversal. En este papel de consultoría especializada es fundamental la tecnología y la innovación, pero sin olvidar que somos una empresa 100% orientada a los clientes y que tiene a los propios clientes en el centro de la estructura.

Otro de los logros del ejercicio precedente, como respuesta a la urgente necesidad de actuación frente al cambio climático, ha sido la compensación de la huella de carbono de todos nuestros viajes de negocio, lo que ha permitido retirar de la atmósfera 100 toneladas de $CO_2$. Nuestro compromiso va más allá de lo que nos incumbe de manera directa; por ello, para el año 2020 trataremos de involucrar en este proyecto tanto a clientes como a proveedores.

De cara al año 2020 continuaremos trabajando en nuestras líneas de actuación en el ámbito del desarrollo sostenible, aplicando nuestro talento para generar soluciones que mejoren el día a día de personas y empresas.

**Javier Longarte Cifrián**
**Director General BCD M&e**

**Juan Carlos González Martín**
**Director General BCD Travel**

# PERFIL
# DE LA ENTIDAD

# DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

AVORIS RETAIL DIVISION S. L. (BCD)

### Tipo de empresa

Gran empresa

### Dirección

Calle Josep Rover Motta, 27

### Localidad

Palma de Mallorca

### Provincia

Islas Baleares

### Comunidad Autónoma

Islas Baleares

### Dirección Web

https://www.bcdtravel.es/

### Número total de empleados

771

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

### 240 - 956 millones

# MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

### Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte.

### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Actividades de asistencia, intermediación y venta de viajes corporativos individuales y gestión de servicios de viajes corporativos colectivos.

### Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España.

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

Ávoris Retail Division S. L. forma parte del Grupo Barceló, una de las compañías turísticas más importantes del mundo y que se divide en Barceló Hotel Group y Ávoris. La primera, la división hotelera, es la segunda cadena de España y la 29ª más grande del mundo. Actualmente cuenta con más de 250 hoteles urbanos y vacacionales de 4 y 5 estrellas, y más de 55.000 habitaciones, distribuidos en 22 países. La división Ávoris (a la cual pertenece la sociedad Ávoris Retail Division S. L.) es una empresa turística global, verticalmente integrada. Su modelo de negocio cuenta con una estructura pensada para liderar los cambios en el mercado turístico a través de cinco grandes áreas: distribución, producto, compañía aérea, receptivo y cajas regalo. Operando bajo la marca comercial BCD, establece sus emplazamientos en lugares estratégicos para operar en toda España con un alto nivel de atención. BCD dispone de oficinas en Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Sevilla y Palma de Mallorca.

### Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Uno de los riesgos intrínsecos a la actividad de nuestra empresa es la elección de proveedores, toda vez que pueden estar situados en diferentes emplazamientos del planeta. Por ello se ha profundizado de manera proactiva en la evaluación y clasificación de los mismos.

### Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Uno de los principales factores que pueden afectar a la entidad es la fusión entre el Grupo Ávoris y Grupo Globalia, lo que situaría al grupo resultante como una de las mayores potencias a nivel comunitario.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

Se mantienen los objetivos, estrategias y principios rectores que han impulsado a tres generaciones de la familia Barceló: consolidar un grupo de viajes líder en rentabilidad y satisfacción de los clientes, con crecimiento sostenido y con una deuda financiera neta baja.

### 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

Dirección General lleva a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y en consonancia con las directrices del Grupo Barceló.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### Grupos de interés más significativos (los grupos de interés configuran su Informe de progreso)

Clientes, empleados, medioambiente, proveedores.

### Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Los grupos de interés se han seleccionado en función del impacto que nuestra actividad genera en ellos.

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

Se difunde a través de nuestro perfil de socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Global Compact.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

### Alcance del Informe de progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe depProgreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España.

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

Los asuntos más significativos a incluir en el Informe de progreso se han definido a partir de un análisis dual, interno y externo de la sociedad. El elemento determinante del análisis externo es la aplicación dentro de la organización de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y la Agenda 2030. En cuanto al análisis interno, se han tenido en consideración las directrices de Dirección General y de los diferentes departamentos, de manera que se han establecido

prioridades para los clientes, el negocio, los propietarios, el entorno, los proveedores y colaboradores, los competidores y empleados.

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

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

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

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

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

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

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

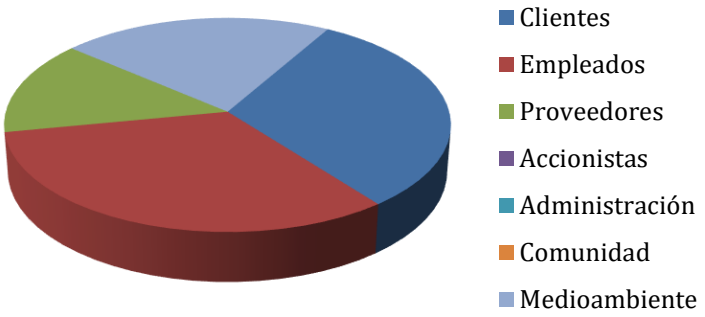
**Indicadores de seguimiento**: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones / proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100 % el primer año, el objetivo es ir avanzando. 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 |
|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 3 | 1 |
| Temáticas contempladas | Temáticas contempladas | Temáticas contempladas | Temáticas contempladas |

# Elementos aplicados por grupos de interés



# GRUPO DE INTERÉS
# Clientes

# Fomento de la calidad en la entidad

BCD ofrece un servicio de calidad y se compromete mediante cláusulas contractuales a ofrecer a nuestros clientes los mejores medios existentes en cada momento para la prestación del servicio. Este compromiso voluntario se ve reflejado con el certificado ISO 9001, emitido por una entidad certificadora acreditada por ENAC. Todos nuestros emplazamientos son auditados.

**Manual de calidad y medioambiente - Política**

Manual que se puede consultar en la página web de BCD, y es la base, junto al Código ético y la Política de RSC, de nuestras relaciones con los grupos de interés (https://www.bcdtravel.es/Manual-de-gestion-de-calidad-y-ambiental.html).

**Consultas a clientes - Acción / Proyecto**

Por parte de los *Account Managers* se realizan consultas a los clientes en relación con la prestación del servicio, a la vez que se proponen negociaciones con proveedores para que los primeros rentabilicen al máximo su política de viajes.

**Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto**

Designado un responsable en esta materia.

**Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

Disponible un servicio de emergencias 24 horas al día los 365 días al año.

**Auditorías - Herramienta de seguimiento**

De manera anual se realizan auditorías internas y externas en las cuales se evalúa el grado de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO. De éstas se emiten los pertinentes informes de auditoría y, en caso de encontrarse no conformidades, se establecen las acciones correctivas y el plazo de implementación de las mismas.

**Gestión de incidencias - Indicador de seguimiento**

La gestión de incidencias pueden ser resueltas por los equipos, por *Account Managers* o por el superior jerárquico de éstos.

**Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de seguimiento**

Las reclamaciones de clientes se encuentran relacionadas con el apartado precedente y su gestión se centraliza en los miembros citados junto a la participación del departamento de Calidad, encargado de reflejar en el sistema de calidad dichas reclamaciones o incidencias.

**Horas de formación por empleado - Indicador de seguimiento**

De manera anual se realiza un análisis de la formación por empleado, documentación que se aporta en las auditorías de seguimiento y recertificación ISO. Del mismo modo, se evalúa la calidad de la formación, de lo que quedan evidencias documentales.

**Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de seguimiento**

Las encuestas de satisfacción a clientes se segmentan en función del objetivo. Si deseamos conocer el grado de satisfacción del cliente en sí, se realiza con el encargado de la gestión de viajes de la empresa (cliente). Si, por el contrario, queremos saber el grado de satisfacción del usuario final, se envían al pasajero. Los resultados se analizan a través de gráficos. Del mismo modo, se realiza un análisis NPS.

## Objetivos marcados para la temática

Perfeccionar el sistema de calidad, centrando la atención en cuantificar cuantos criterios sea posible, a efectos de reportar en la próxima memoria de sostenibilidad con un gran abanico de posibilidades y variantes.

# Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

La protección de los datos personales de nuestros clientes es un aspecto determinante. Por ello se han implementado y perfeccionado aquellas medidas encaminadas a tal fin. En este sentido, se designó ante la Agencia Española de Protección de Datos un delegado de Protección de Datos, ante el cual los interesados pueden ejercitar cualquier derecho de los reconocidos en la legislación estatal y comunitaria.

**Políticas internas de gestión - Política**

Ávoris ha diseñado unas políticas de tratamiento de datos conforme a la normativa imperante, tratándose éstos de forma confidencial y asegurando el deber de secreto.

**Normativa vigente - Política**

Todas las políticas de protección de datos se basan en: -Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos). -Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto**

De manera regular se envían las formaciones elaboradas en la materia por parte del delegado de Protección de Datos y el departamento de Sistemas.

**Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

Implementada una política de cambio de contraseñas, obligando a los usuarios al cambio de las mismas de manera regular.

**Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto**

Las políticas de tratamiento de datos son públicas y están expuestas en la página web de BCD TRAVEL: https://www.bcdtravel.es/informacion-proteccion-datos.html

**Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

Se pueden ejercer los derechos reconocidos por la legislación vigente, a la vez que presentar sugerencias en el correo electrónico dpo@avoristravel.com o enviar una comunicación a la dirección social.

**Número de comunicaciones - Indicador de seguimiento**

En materia de formación se comenzó a enviar recordatorios de cumplimiento legal de manera trimestral. Del mismo modo, y de manera mensual, se envían avisos con las campañas de ciberseguridad que pueden afectar a nuestra empresa.

**Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de seguimiento**

No constan denuncias presentadas en la materia.

**Gestión de incidencias - Indicador de seguimiento**

Pueden presentarse ante el DPO o en la dirección social junto a una copia del Documento Nacional de Identidad. Se han implementado políticas de gestión de incidencias.

## Objetivos marcados para la temática

Se establecen como objetivos primordiales: 1. Minimizar los riesgos inherentes en la materia, por lo que se continuará trabajando de manera conjunta entre los diferentes departamentos. 2. Continuar con los planes formativos de los trabajadores de la empresa.

# Relación duradera con los clientes

BCD TRAVEL es líder en el sector *del business travel,* en primer lugar, porque hemos apostado por la especialización y la adopción temprana de las nuevas tendencias, interpretando y asumiendo las demandas de mercado. Con más de 2.800 clientes en España, contamos con un ratio de retención de clientes del 97 %, lo que supone una relación duradera con nuestros clientes.

**Código ético / Conducta - Política**

El Código ético del Grupo Barceló y nuestra Política de responsabilidad social empresarial como sociedad establecen como grupo de interés a nuestros empleados y, en este sentido, se prioriza el trato leal, individualizado y transparente.

**Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

Se dispone de un servicio de emergencias y atención al cliente durante los 365 días al año. Este servicio cuenta con todos los medios necesarios para solucionar cualquier inconveniente que pudiera surgir a cualquier viajero en cualquier lugar del mundo.

**Comité de seguimiento - Herramienta de seguimiento**

Se realiza un análisis de la fidelidad de nuestros clientes. Los datos obtenidos muestran un ratio de retención de los mismos del 97 %.

**Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de seguimiento**

Se realizan encuestas de satisfacción de clientes mediante herramientas especializadas en la materia. Por el tipo de servicio prestado se segmentan las encuestas, en función de si estamos ante un órgano decisorio o simplemente usuario, y por ende, empleado de nuestros clientes. BCD dispone del certificado ISO 9001, lo que garantiza la auditoría externa de nuestros sistemas de calidad por parte de una entidad certificadora.

**Gestión de reclamaciones de clientes - Indicador de seguimiento**

Cada uno de nuestros clientes tiene un gestor de cuenta designado, el cual gestiona las reclamaciones.

**Número de reuniones anuales - Indicador de seguimiento**

Los *Account Managers* pactan junto a los clientes reuniones periódicas, las cuales quedan reflejadas en nuestro CRM. En estas reuniones se presenta un *Business Review* con datos, incidencias y posibles áreas de mejora o negociación.

## Objetivos marcados para la temática

Continuar con el ratio indicado en líneas precedentes, afianzando nuestro liderazgo en el sector del *business travel.*

# GRUPO DE INTERÉS
# Empleados

# Igualdad de género

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo le ha otorgado a la igualdad de género un lugar central en su trabajo y se ha visto un progreso notable en los últimos años. El objetivo de BCD es continuar fomentando una cultura de igualdad de oportunidades.

**Normativa vigente - Política**

Constitución Española. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

**Protocolo de prevención del acoso laboral - Política**

Está a disposición de todos los empleados, en su portal personal, el Protocolo de prevención del acoso laboral.

**Plan de igualdad - Política**

Con fecha 30 de abril de 2019 se registró ante el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social el Plan de igualdad de Ávoris Retail Division S. L.

**Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto**

En el año 2019, con carácter obligatorio, se implementó un programa formativo sobre no discriminación, acoso o abuso. Esta formación llevaba aparejada un cuestionario relacionado con la materia.

**Creación de canal de denuncias - Herramienta de seguimiento**

Al igual que el Protocolo de prevención del acoso laboral, y en relación con éste, se dispone de un canal de denuncias a través del cual cada empleado puede presentar las mismas en materia de desigualdad o acoso.

**Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento**

La plataforma a través de la cual se impartió la formación y se evaluó la misma cuenta con un registro de las horas empleadas, quedando constancia de ello.

## Objetivos marcados para la temática

Continuar con los programas formativos para todos los empleados, incluidas las nuevas incorporaciones.

# Conciliación familiar y laboral

El año 2019 ha supuesto un gran hito en cuanto a conciliación familiar y laboral se refiere, principalmente debido a los avances tecnológicos. Sin embargo, aún quedan mejoras y objetivos a alcanzar durante el año 2020.

**Política de conciliación - Política**

Durante el año 2019 se ofreció flexibilidad horaria a los empleados. Del mismo modo, se amplió el número de personas a las cuales se les aplicaría la jornada de teletrabajo inicialmente implementada en 2018. BCD se rige por la normativa vigente (https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/07/pdfs/BOE-A-2019-3244.pdf)

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

Teletrabajo (1 ó 2 jornadas a la semana en función del puesto desempeñado y los medios disponibles). Horario flexible con jornada reducida. Ayudas en la época de vacaciones para la gestión del cuidado familiar.

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (flexibilidad horaria %, jornada reducida %, teletrabajo %, flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, otros (especificar) %) - Indicador de seguimiento**

Durante el último año se ha aumentado el número de beneficiarios de esta jornada de teletrabajo e incluso en algunos departamentos por razón de la materia se ha ampliado a dos jornadas. La flexibilidad horaria se ha aplicado también, ofreciendo en la herramienta de gestión de horarios diferentes opciones.

### Objetivos marcados para la temática

Afianzar el teletrabajo y aumentar el porcentaje de personas que pueden hacer uso de la jornada de teletrabajo.

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

### Cumplimiento normativo

**Normativa vigente - Política**

Artículo 37 de la Constitución Española. Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo (BOE de 12 de junio), sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo. Estatuto de los Trabajadores.

**Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

Por medio de los correos corporativos los representantes de los trabajadores efectúan las comunicaciones relevantes que pudieran afectar a los derechos de los mismos.

**Comité de trabajadores - Herramienta de seguimiento**

Se han designado los representantes de los trabajadores conforme a la normativa vigente. En 2020 se procederá a las nuevas elecciones para ejercer la representación de los trabajadores.

### Objetivos marcados para la temática

Mantenimiento de la comunicación con los representantes de los trabajadores por los canales establecidos al efecto con el fin de mejorar las condiciones de trabajo.

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

La reducción de la desigualdad por razón de sexo, edad, discapacidad, raza, etnia o religión se incardina como uno de los pilares de nuestra Política de responsabilidad social corporativa.

**Plan de igualdad - Política**

Con fecha 30 de abril de 2019 se registró ante el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social el Plan de igualdad de Ávoris Retail Division S. L.

**Fomento del empleo de personas con discapacidad - Acción / Proyecto**

Desde hace varios años, Ávoris Retail Division S. L. ha fomentado el empleo de personas con discapacidad y, en este sentido, apostó por participar al 100 % la sociedad Btravel Turismo Accesible S. A. U. (Viajes 2000), que cuenta con un Centro Especial de Empleo, en el cual se ponen todos los medios a disposición de las personas con discapacidad para su inserción e integración en la vida laboral.

**Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto**

El proyecto Viajes 2000 citado en el apartado precedente.

**Creación de canal de denuncias - Herramienta de seguimiento**

Se dispone de un canal de denuncias en el cual cualquier empleado puede efectuar denuncias en la materia.

### Objetivos marcados para la temática

Continuar afianzando el proyecto Viajes 2000 y seguir recortando desigualdades en materia laboral.

## Erradicación del trabajo infantil/forzoso

La comunidad internacional se ha comprometido a erradicar el trabajo infantil a más tardar en 2025, y el trabajo forzoso y la trata de personas en 2030. BCD rechaza cualquier tipo de trabajo infantil y así se regula en su Código ético y Política de responsabilidad social corporativa, apoyando de esta forma el compromiso de la comunidad internacional.

**Código ético / Conducta - Política**

Desde el Grupo Barceló se rechaza cualquier tipo de trabajo infantil y forzoso.

**Evaluación de proveedores en función de criterios de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción - Acción / Proyecto**

Tal y como se refleja en el apartado relativo con carácter exclusivo a proveedores, en el año 2019 se implementó un procedimiento para evaluar a los proveedores en materia de responsabilidad social corporativa.

**Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto**

En el año 2018 y 2019 se colaboró con la Fundación Juegaterapia: BCD fue su agencia oficial y realizó una aportación económica a la misma (https://www.bcdnotice.com/post/2019/04/08/bcd-travel-agencia-oficial-de-la-fundación-juegaterapia). Del mismo modo, en el año 2019 se colaboró con Fundame( https://www.bcdtravel.es/ultimas-noticias/BCD-lanza-su-campana-de-Navidad-solidaria-en-apoyo-a-FundAME-Fundacion-Atrofia-Muscular-Espinal-Espana.html).

**Número de proyectos o acciones sociales - Indicador de seguimiento**

Se pueden consultar todos los proyectos, tanto nacionales como internacionales, del Grupo Barceló a través de las publicaciones de la Fundación Barceló (https://www.fundacionbarcelo.org/cooperacion/proyectos/). Del mismo modo, en referencia a BCD , se enumeran en el indicador previo las dos últimas grandes campañas solidarias.

### Objetivos marcados para la temática

Continuar con la política de tolerancia cero contra el trabajo infantil y forzoso.

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

Uno de los mayores problemas de la sociedad actual es la corrupción, pues altera los niveles de democracia, paz y buen gobierno. Desde BCD entendemos que es necesario fomentar la transparencia, el buen gobierno, el respeto a los derechos humanos, la paz y la estabilidad.

**Política anticorrupción - Política**

El Grupo Barceló tiene implementado un Plan de prevención de delitos societarios *(Corporate Defense)* del cual los directivos reciben de manera anual formación. Del mismo modo, estos órganos directivos se comprometen a adecuar sus actuaciones y las de sus equipos a los criterios éticos y de comportamiento establecidos en el Código ético, tanto para que las mismas sean adecuadas y ajustadas a la legalidad, como para evitar que se puedan originar responsabilidades penales para los empleados y las sociedades del Grupo Barceló.

**Código ético / Conducta - Política**

El Código ético del Grupo Barceló dispone: «Los empleados de Barceló se relacionarán con las autoridades e instituciones públicas de forma lícita, ética, respetuosa y alineada con las disposiciones para la prevención de la corrupción y el soborno».

**Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto**

Evaluación sobre el desempeño de las actividades y responsabilidades asignadas.

**Informe de gobierno corporativo - Herramienta de seguimiento**

De manera anual, del mismo modo se realiza por parte del Grupo Barceló el Reporte de información no financiera.

**Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de seguimiento**

El Comité de Control y Seguimiento del Plan de prevención de delitos societarios es el órgano encargado del seguimiento y cumplimiento de la normativa.

## Objetivos marcados para la temática

Minimizar los riesgos en cuanto a la posibilidad de comisión de actividades fraudulentas. Aumentar la formación en la materia.

# GRUPO DE INTERÉS
# Proveedores

# Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

BCD está comprometido en implantar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, por ello en el año 2019 se implantó una política de compras sostenibles y una evaluación de proveedores en aspectos de RSE. Además, en los contratos con éstos se han incluido cláusulas relativas a la responsabilidad empresarial, lo que determina el valor que se ha otorgado en BCD a esta temática.

**Política de contratación responsable - Política**

En el documento formal a través del cual recopilamos información de nuestros proveedores en materia de RSE se establece un Código ético de proveedores que todo proveedor debe conocer, cumplir y aceptar. Esta política se implantó en nuestro departamento de Producto en el año 2019.

**Política de proveedores - Política**

En el documento formal a través del cual recopilamos información de nuestros proveedores en materia de RSE se establece un Código ético de proveedores que todo proveedor debe conocer, cumplir y aceptar. Esta política se implantó en nuestro departamento de Producto en el año 2019.

**Difusión del Código ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

Tal y como se citó en las líneas precedentes, el documento formal de evaluación de proveedores va acompañado del Código ético de proveedores.

**Crear un sistema de clasificación de proveedores - Acción / Proyecto**

El objetivo para el año 2020 es actualizar la clasificación de proveedores, toda vez que aún no se disponen de datos suficientes para poder crear una segmentación precisa, en gran parte debido a la diversidad de proveedores y la ubicación de éstos alrededor del mundo.

**Evaluación del departamento de Compras - Herramienta de seguimiento**

Por parte del departamento de producto, y con base en las evaluaciones de RSC de los proveedores se realiza un seguimiento de la materia.

**Porcentaje de nuevos proveedores a los que se evalúa según cumplimiento de medidas de RSE - Indicador de seguimiento**

Seguimiento del número de proveedores evaluados en materia de RSE.

**Porcentaje de proveedores que ha firmado el nuevo Código de conducta - Indicador de seguimiento**

Tal como se ha citado en líneas precedentes, la evaluación de proveedores se realiza en un documento único junto a la aceptación del Código ético de proveedores.

## Objetivos marcados para la temática

Se estableció como objetivo para el año 2020 clasificar el mayor número posible de proveedores por tipo de servicio y compromiso en materia de RSE para en la próxima memoria anual de sostenibilidad poder reportar con cuantías precisas.

# Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

Como se ha venido indicando a lo largo de esta memoria de sostenibilidad, en el año 2019 se implementó un sistema de evaluación de proveedores en aspectos de RSE, con el objetivo de concienciar a toda nuestra cadena de valor.

**Política de contratación responsable - Política**

El departamento de Producto dispone de una Política de contratación responsable, que aplica en compras directas.

**Política de proveedores - Política**

Todos nuestros proveedores son conocedores del Código ético de proveedores, pues se envió una comunicación a efectos de realizar una evaluación en aspectos de RSE y aceptación de las disposiciones del Código ético de proveedores.

**Evaluación del departamento de Compras - Herramienta de seguimiento**

El departamento de Compras realiza una evaluación del grado de cumplimiento del Código ético de proveedores y de la Política de compras sostenibles.

**Número de proveedores de la entidad que disponen de certifiación - Indicador de seguimiento**

2019 fue el año de implementación, por lo que de cara a 2020 se podrán presentar resultados cuantitativos suficientes. En el año 2019 se habían evaluado más de 100 proveedores.

## Objetivos marcados para la temática

Evaluar a cuantos proveedores sea posible, si bien es una tarea compleja por el tipo de servicio prestado. Al tratarse de una agencia de viajes y eventos podemos encontrarnos con proveedores diversos (hoteles, aerolíneas, *rent a car...)* en cualquier lugar del mundo, por lo que el trabajo requiere un esfuerzo continuo y prolongado en el tiempo.

# GRUPO DE INTERÉS Medioambiente

## Cálculo y compensación de las emisiones en CO2

Las emisiones de CO2 a la atmósfera se han establecido, tanto en el ámbito comunitario como en el global, como un aspecto primordial a tener en cuenta para Administraciones Públicas y para el sector privado. Por ello, en BCD travel optamos, en el año 2019, por cuantificar el impacto que nuestros viajes de negocio repercutían sobre el medioambiente y compensar dicho impacto.

**Política de viajes y desplazamientos - Política**

Se prioriza el uso de medios de transporte con bajas emisiones de CO2.

**Medidas para prevenir reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente al medioambiente - Acción / Proyecto**

El cumplimiento de la política de viajes. Del mismo modo, se ha compensado el impacto sobre la atmósfera de todos nuestros viajes de negocio, con un proyecto de compensación de huella denominado CO2 Revolution. Este proyecto innovador se basa en el desarrollo de una semilla inteligente *(Iseed)* que, lanzada desde drones, consigue reforestar grandes extensiones de terreno en horas y con un bajo coste. De este modo puede monitorizarse el crecimiento del ecosistema.

**Metas de reducción establecidas voluntariamente - Acción / Proyecto**

Reducir las toneladas de CO2 que nuestros viajes de negocio generen durante el año 2020 y posteriores.

**Nombrar un responsable de medioambiente - Acción / Proyecto**

Se ha designado un responsable en esta materia.

**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**

Se ha implementado sistema de firma digital para todos los documentos. Continuando con la tecnología, el email corporativo incluye un sistema de videollamada integrado y gratuito.

Del mismo modo, en algunos emplazamiento se han empleado reductores de caudal para el ahorro de agua.

**Informe o Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

Se reporta en la Memoria anual de sostenibilidad sobre toneladas.

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de seguimiento**

En el año 2019 se efectuaron dos auditorías en la materia.

**Indicador de compensación de kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de seguimiento**

En el año 2019 nuestros viajes de negocio depositaron sobre la atmósfera 98 toneladas de CO2. Se compensaron 100 toneladas en el proyecto reflejado en líneas precedentes.

### Objetivos marcados para la temática

El objetivo primordial para el año 2020 es la reducción de toneladas de CO2 depositadas en la atmósfera.

## Movilidad sostenible

Según la Guía práctica para la elaboración e implantación de planes de movilidad urbana sostenible elaborada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, el sector de transporte consume la mayor parte de la energía

final, a la vez que es el mayor emisor de dióxido de carbono. En este sentido, y con el fin de adaptarse a las recomendaciones de la citada Guía práctica, se adquirió una flota de vehículos híbridos.

**Flota de vehículos corporativos eléctricos - Acción / Proyecto**

Se adquirió una flota de 25 vehículos híbridos (https://www.europapress.es/motor/coches-00640/noticia-division-viajes-barcelo-avoris-adquiere-25-hibridos-kia-niro-personal-comercial-20181001180451.html).

**Teletrabajo - Acción / Proyecto**

Desde el año 2018 se implantaron jornadas de teletrabajo.

**Número de usuarios del transporte corporativo - Indicador de seguimiento**

Los vehículos corporativos, tal como se citó en líneas precedentes, son híbridos y existe un registro de los mismos.

### Objetivos marcados para la temática

Realizar durante el año 2020 consultas a la totalidad de los empleados, a efectos de conocer y poder reportar en el año 2020 sobre la materia con datos cuantitativos más precisos y que vayan más allá de los vehículos corporativos.

## Consumo de la entidad

BCD es plenamente consciente de la importancia de deber de cuidado del medioambiente, por ello dispone desde hace años del certificado ISO 14001. En los últimos años se han desarrollado proyectos de reducción de la contaminación.

**Política ambiental - Política**

Disponible en nuestra página web (https://www.bcdtravel.es/Manual-de-gestion-de-calidad-y-ambiental.html) y en la intranet para todos los empleados.

**Política de Reducción de Consumo - Política**

Ver apartado relativo a Política ambiental - Política

**Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto**

Proyectos como *Paper Less,* en virtud del cual se redujo el consumo de papel un 50 % en un plazo de tres años. Además se han implementado herramientas como Docusign para la firma de documentos, ya sean contractuales o no, evitando de esta forma el consumo de papel.

**Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de seguimiento**

En el Informe no financiero del Grupo Barceló del año 2019 se pueden consultar todos los datos respecto al consumo total.

**Auditorías - Herramienta de seguimiento**

Auditoría anual con el correspondiente informe de auditoría, en el cual se refleja el consumo eléctrico y las variaciones con respecto al año precedente.

**Consumo total de agua de su entidad ($m^3$ / año) - Indicador de seguimiento**

En el Informe no financiero del Grupo Barceló del año 2019 se pueden consultar todos los datos respecto al consumo total.

### Objetivos marcados para la temática

Reducir el consumo eléctrico e implementar herramientas y/o políticas que faciliten tal cometido.

# ANEXO
# CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS

# Empleados

## 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, 10 | Reducción de las desigualdades
**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.

## Conciliación familiar y laboral

**Principio:** Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género
**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: organización del trabajo
**Indicador GRI:** 401-3, 401-2.

## 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, 16 | Paz, justicia e instituciones sólidas.
**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.

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

**Principio:** Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades.
**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Eempleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
**Indicador GRI:** 406.

## 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.

## 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.

# Proveedores

## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

**Principio:** Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y consumo responsable.
**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: subcontratación y proveedores.
**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407.

## Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

**Principio:** Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y consumo responsable.

# Clientes

## Fomento de la calidad en la entidad

**Principio:** Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
**ODS relacionado:** 09 | Industria, innovación e infraestructura, 12 | Producción y consumo responsable.
**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores.
**Indicador GRI:** 416.

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clients

**Principio:** Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas.
**Indicador GRI:** 418.

## Relación duradera con los clientes

**Principio:** Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y consumo responsable.

# Medioambiente

## Cálculo y compensación de las emisiones en CO2

**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima.
**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: cambio climático.
**Indicador GRI:** 305-1, 305-2, 305-3.

## Movilidad sostenible

**Principio:** Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
**ODS relacionado:** 11 | Ciudades y comunidades sostenibles.

## Consumo de la entidad

**Principio:** Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
**ODS relacionado:** 12 | Producción y consumo responsable.
**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: uso sostenible de los recursos.
**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2.

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# INFORME DE PROGRESO

2019