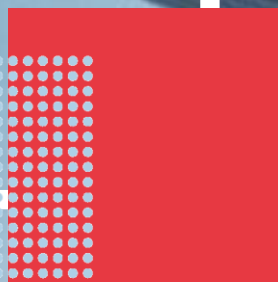
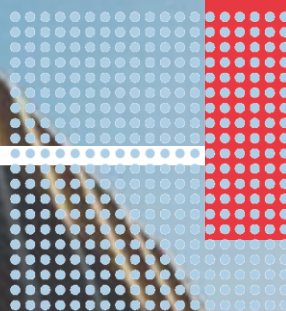




# INFORME DE PROGRESO 2020

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 2020, 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, de nuevo se reportará de manera pormenorizada en esta materia.

El año 2020 se ha caracterizado por la pandemia de la covid-19, que ha cambiado nuestro mundo y ha golpeado con dureza al sector turístico, en el que desarrollamos nuestra labor empresarial. En nuestro compromiso de liderazgo del sector, excelencia en el servicio y Duty of Care de viajeros y empleados, hemos desarrollado estrategias en dos grandes direcciones:

- 1) Refuerzo de todos nuestros parámetros de seguridad tanto en los viajes como en el pre y post-travel, con nuevas herramientas encaminadas a garantizar el bienestar de nuestros viajeros y la facilidad de cumplimiento de las diversas normativas y protocolos regionales, nacionales e internacionales.
- 2) Elaboración de un plan de contingencia exprés que permitió que todos nuestros empleados pudieran desarrollar su labor profesional desde la seguridad de sus hogares antes incluso de que las autoridades hiciesen obligatorio el teletrabajo en sectores no esenciales. Tras la primera desescalada, se realizó una ingente labor de adecuación de nuestras instalaciones para garantizar la seguridad de nuestros empleados en su incorporación a las oficinas, si bien dicha incorporación ha sido gradual y con preferencia por el teletrabajo.

En 2020 hemos avanzado en el liderazgo de nuestra empresa apostando por el perfil de una **Travel Management Company (TMC)** que refuerza su papel de consultoría integral, transversal y adaptada a las necesidades del cliente como gran apuesta de valor. De nuevo la tecnología y la innovación han sido piezas clave en esta apuesta que BCD ya avanzó en años anteriores, y que nos ha convertido en una de las empresas del sector turístico con mayor índice de digitalización.

Por otra parte, quiero también destacar el desarrollo de nuevas líneas de trabajo enfocadas a dar respuesta a la emergencia climática. En este aspecto, BCD ha lanzado en 2020 la herramienta BCD cero CO2, un sistema propio y exclusivo que permite a nuestros clientes calcular la huella de carbono de sus desplazamientos y alojamientos corporativos, además de la compensación de dicha huella con proyectos desarrollados en territorio español.

2021 será un gran año de transición mundial, que en el caso de BCD travel se ve reforzada por la integración de las divisiones de viajes de los grupos Barceló y Globalia en Ávoris Corporación Empresarial. Más fuerza, más recursos y más compromiso son los tres grandes baluartes de esta fusión que nos permitirá reforzar nuestro liderazgo para un mejor servicio a nuestros clientes y un mejor legado social.

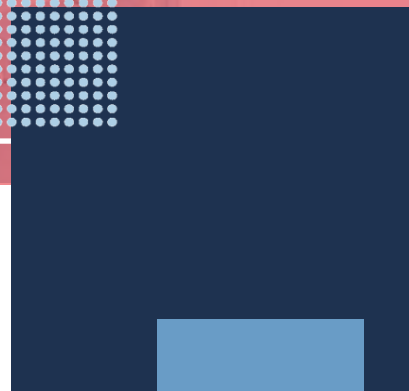
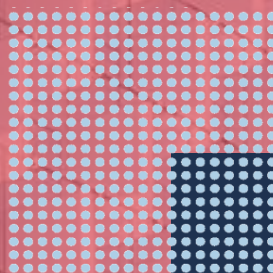
05283116Q JUAN  
CARLOS GONZÁLEZ  
(R: B07012107)

Firmado digitalmente por  
05283116Q JUAN CARLOS  
GONZÁLEZ (R: B07012107)  
Fecha: 2021.03.23 11:48:48 +01'00'

**Juan Carlos González Martín**

**Director General del Área Corporate de Ávoris**

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

Avoris Retail Division, S.L.

### Tipo de empresa

Gran Empresa

### Dirección

Calle Jose Rover Motta 27 Palma de Mallorca, Illes  
Balears 07006 Spain

### Localidad

Palma de Mallorca

### Provincia

Islas Baleares

### Comunidad Autónoma

Islas Baleares

### Dirección Web

<https://www.bcdtravel.es/>

### Número total de empleados

813

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 cuyas divisiones son 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. BCD travel, líder y referencia internacional en *business travel*, es la compañía especializada en gestión de viajes corporativos del Grupo Barceló. Por su parte, BCD m&e es la marca de organización de eventos y experiencias corporativas del mismo grupo. La marca comercial BCD establece sus emplazamientos en lugares

estratégicos para operar en toda España con el foco puesto en la atención personalizada al cliente y la prestación de un servicio de alta calidad y valor añadido. Así, BCD dispone de oficinas en Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Sevilla, A Coruña, Gijón, Alicante, San Sebastián, Valladolid y Palma de Mallorca.

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

La pandemia provocada por la covid-19 ha cambiado el mundo y, de manera muy especial, los desplazamientos y el sector turístico. Es por ello que precisamente la situación sanitaria emerge como uno de los principales riesgos vinculados a la actividad de nuestra organización desde 2020. Garantizar la seguridad de todos nuestros viajeros y empleados, ampliar nuestros servicios de consultoría para avanzar en el Duty of Care y desarrollar nuevas herramientas, como el programa BCD Security, se han convertido desde marzo de 2020 en verdaderas prioridades para hacer frente a los riesgos que puede suponer no ya el contagio de viajeros y empleados, sino también otras circunstancias como cancelaciones de vuelos, cierres de establecimientos hosteleros o las diversas restricciones que imponen autoridades regionales, nacionales e internacionales. A ello se suma la circunstancia del proceso de integración de las divisiones de viajes de los grupos Barceló y Globalia en Ávoris Corporación Empresarial. El grupo resultante suma una facturación superior a 4.000 millones de euros en 2019, una plantilla de más de 6.000 profesionales y más de 1.500 puntos de venta. Además, reunirá más de 40 marcas altamente especializadas, como BCD travel y BCD m&e, muchas de ellas líderes en los segmentos de mercado en los que operan, por lo que ocupa una posición destacada entre las empresas del sector de viajes en España. Esta fusión es, sin duda, una oportunidad de crecimiento y de mejores prestaciones para públicos internos y externos, pero, desde el punto de vista de la sostenibilidad, exige por parte de la entidad una valoración detallada de todos los riesgos que implica, labor que venimos realizando

desde el comienzo de las negociaciones. Por otra parte, tal como se ha reportado en informes anteriores, 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 y, por ello, resultar afectados por muy diversas condiciones socioeconómicas, legales y medioambientales. En este sentido, seguimos profundizando de manera proactiva en la evaluación y clasificación de todos los proveedores cuyos servicios integramos en nuestra cartera, para garantizar en todo momento la excelencia y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad, sostenibilidad y compromiso ético y empresarial.

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

La integración de las divisiones de viajes de los grupos Barceló y Globalia en Ávoris Corporación Empresarial es, por un lado, un riesgo (ya señalado en el apartado anterior), pero también uno de los principales factores y tendencias futuras (e inmediatas) que pueden afectar a la entidad. A este factor endógeno hay que sumar factores exógenos que también pueden condicionar —y lo están haciendo ya, de hecho— la actividad de nuestra entidad: hablamos fundamentalmente de la pandemia por la covid-19 y todos los cambios socioeconómicos que está provocando, que tienen una especial repercusión en el sector de los viajes por cuanto la movilidad de las personas se considera desde las autoridades uno de los principales factores de riesgo para la expansión del virus.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

Liderazgo, compromiso y satisfacción de los clientes han sido los grandes principios que han impulsado la labor de la familia Barceló a lo largo de tres generaciones. Y los objetivos, estrategias y principios rectores que de ellos se derivan se mantienen como brújula que guía la labor de nuestra entidad: consolidar un grupo de viajes



líder en rentabilidad y satisfacción de los clientes, con crecimiento sostenido y con una deuda financiera neta baja. A ello contribuirá la ya mencionada integración de las divisiones de viajes de los grupos Barceló y Globalia. Como ha expresado Vicente Fenollar, Presidente Ejecutivo de Ávoris Corporación Empresarial, «iniciamos con gran ilusión una nueva etapa que nos permitirá tener un posicionamiento y una presencia muy destacados en el mercado. Sin duda, juntos y de la mano de nuestros clientes, seremos más fuertes a través de un modelo de negocio 360, así como gracias a la digitalización continuada, la sostenibilidad y la innovación que forman parte del ADN de nuestra compañía».

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

La 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 y de Ávoris Corporación Empresarial.

## 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

El Informe de Progreso se difunde a los grupos de interés a través de cuatro grandes vías: 1) Nuestro perfil de socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Global Compact. 2) La publicación en nuestra página web corporativa bcdtravel.es. 3) La difusión de los contenidos online antes mencionados a través de nuestros perfiles en redes sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook y YouTube). 4) El envío de la información corporativa más relevante de cada mes a clientes y empleados a través de la newsletter de la entidad, conocida como BCD Notice.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

España.

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

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 emanadas de la Dirección General y de los diferentes departamentos de la compañía, 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

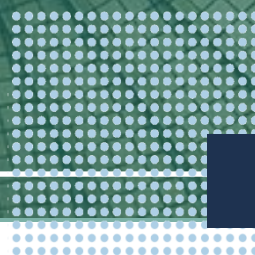
Anual.

## 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 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



6

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



6

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

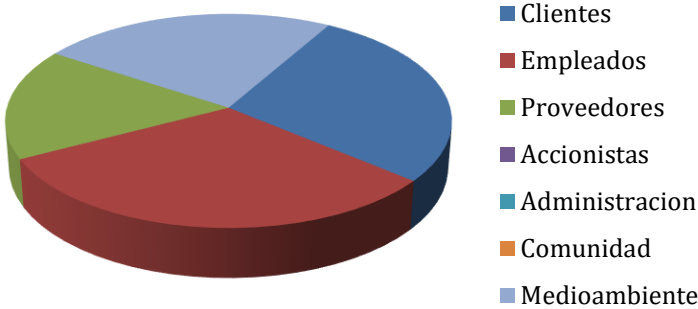
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

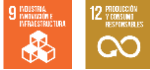
Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS Clientes

## Fomento de la calidad en la entidad



En BCD travel y BCD m&e consideramos la calidad como eje de nuestra política empresarial. Queremos satisfacer las expectativas de nuestros clientes ayudándoles a alcanzar el éxito de su empresa gestionando su travel management y para ello nos comprometemos mediante cláusulas contractuales a ofrecer a nuestros clientes los mejores medios existentes en cada momento para la prestación del servicio. Con tal fin proporcionamos de forma personalizada los mejores servicios, respetando también los intereses de nuestros accionistas, empleados y de la sociedad en general. Así, nuestro personal trabaja de forma eficaz, unida y coordinada en un ambiente motivador que favorece la superación y satisfacción personal. Para cumplir el propósito establecido en nuestra misión, BCD travel define como Política de Calidad asegurar la máxima satisfacción de sus clientes en travel management, adoptando para ello un Sistema de Gestión de la Calidad (certificado por la ISO 9001 emitida por una entidad certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación –ENAC–) que contribuya a la mejora continua de los procesos empresariales necesarios para prestar un servicio único que le distinga de sus competidores y haga de éste su principal ventaja competitiva. Con este objetivo, la Dirección se compromete a dotar de los medios, tanto humanos como materiales, necesarios para el desarrollo y despliegue de esta política en la organización.

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

BCD cuenta con un Manual de Calidad y Medioambiente que sirve de base, junto al Código Ético y la Política de RSC, de nuestras relaciones con los grupos de interés. Puede consultarse dicho manual por los canales oficiales destinados al efecto.

### Consultas a clientes - Acción / Proyecto

Los Account Managers, personas designadas para gestionar de manera personal las cuentas de viaje de nuestros clientes, realizan consultas semanales individualizadas relacionadas con la prestación del servicio, para evaluar de forma recurrente el desempeño de nuestras funciones como consultores integrales de viajes. Estas consultas incluyen también propuestas de negociación con proveedores encaminadas a que los clientes puedan ajustar su política de viajes y así rentabilizar al máximo su inversión en desplazamientos corporativos. Asimismo, de manera habitual (sin periodicidad establecida) se envían encuestas de satisfacción a los clientes que valoran aspectos como: 1) Tiempos de respuesta del personal que gestiona las peticiones de viajes. 2) Trato del personal. 3) Opciones de viaje ajustadas a las necesidades del cliente. 4) Conocimiento de los consultores de viajes. 5) Eficiencia del servicio de emergencias. Las respuestas a estas preguntas son anónimas y se evalúan por parte de los diferentes responsables de departamentos con el objetivo de mejorar procesos y garantizar la calidad del servicio.

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

La entidad cuenta con un Responsable de Calidad designado.

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

Ofrecemos al cliente una atención personalizada, con un Servicio de Emergencias disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y atendido por personal propio. Este Servicio de Emergencias nos permite proporcionar seguimiento y atención inmediata ante cualquier incidencia o solicitud de asistencia de los viajeros: retrasos, cambios de última hora, cancelaciones, problemas con las reservas...

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Cada año se realizan auditorías internas y externas para evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO. A tenor de los resultados obtenidos se emiten los pertinentes informes de auditoría y, en caso de encontrarse aspectos no conformes con los



estándares de calidad marcados, se establecen las acciones correctivas y el plazo de implementación de las mismas. Durante el año 2020, a consecuencia de la pandemia de la covid-19, los emplazamientos de Madrid y Barcelona se auditaron por vía remota, para garantizar no sólo la calidad del servicio sino también la seguridad de nuestros empleados.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

La gestión de incidencias puede realizarse en tres niveles: 1) Los equipos de Operaciones encargados del servicio. 2) Los Account Managers dedicados al seguimiento de la cuenta de viajes de cada cliente. 3) Los Head o superiores jerárquicos de los Account Managers.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Las reclamaciones de clientes se encuentran relacionadas con el apartado precedente. 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.

### 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. SE OBTUVIERON 75 RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS ENVIADAS.

### Objetivos marcados para la temática

El principal objetivo de la entidad para fomentar la calidad en nuestro servicio se basa en ampliar las encuestas de satisfacción al cliente (tanto a la empresa como al pasajero), para así cuantificar cuantos criterios sea posible y poder reportar con detalle diferentes tipos de variables en la próxima Memoria de Sostenibilidad.

Del mismo modo, trabajaremos para que dichas encuestas de satisfacción o calidad se integren en los procesos de trabajo de nuestros departamentos, para así contar con un protocolo que nos permita avanzar hacia la excelencia en nuestro sistema de calidad.

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



La protección de los datos personales de nuestros clientes es un aspecto determinante de nuestra política empresarial, en cumplimiento con la legislación vigente y con nuestros principios rectores. Es por ello que desde la entidad se han implementado y perfeccionado diferentes medidas encaminadas a garantizar la seguridad informática de los datos de nuestros clientes, tanto empresariales como personales de los viajeros. En este sentido, contamos con un Delegado de Protección de Datos (DPO) designado ante la Agencia Española 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 estos 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, RGPD o GDPR por sus siglas en inglés) . – 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

En la entidad está Implementada una política de cambio de contraseñas en el correo corporativo, que obliga a los usuarios a modificarlas de manera regular para garantizar la seguridad de acceso a esta herramienta y evitar así filtraciones comprometidas de comunicaciones de nuestros clientes. Asimismo, se ha establecido un protocolo de verificación en dos pasos, que mejora aún más la seguridad de acceso a las cuentas de correo.

## 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/politica-de-privacidad>

## 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](mailto:dpo@avoristravel.com) o enviar una comunicación a la dirección social.

## Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

Durante el año 2020 se enviaron 24 comunicaciones relativas a ciberseguridad, que incluían avisos sobre campañas de phishing, así como claves prácticas para identificar correos fraudulentos. En materia de formación de GDPR se registraron en el sistema 317 evaluaciones de la formación de empleados en lo referente a seguridad y protección de datos.

## 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 del usuario que desee gestionar la incidencia en cuestión. Asimismo, en la entidad se han implementado políticas de gestión de incidencias.

## Objetivos marcados para la temática

El principal objetivo de nuestra entidad para el año 2021 en materia de tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes consiste en reforzar e incrementar las formaciones realizadas en el año 2020. Así, en este aspecto trabajaremos en dos grandes líneas: 1. Minimizar los riesgos inherentes en la materia, por lo que se continuará abordando la labor de manera conjunta entre los diferentes departamentos. 2. Continuar con los planes formativos de los empleados.

## Relación duradera con los clientes



BCD travel es líder en el sector del *business travel* gracias, por un lado, a la combinación de su fortaleza internacional con la flexibilidad local y, por otro, a la adopción temprana de las nuevas tendencias (en especial, las relacionadas con la digitalización), interpretando y asumiendo las demandas de mercado. Con más de 2.800 clientes en España, contamos con una ratio de retención de clientes del 97 %, lo que supone una relación duradera con nuestros clientes.

## Código Ético / Conducta - Política

Tanto el Código Ético del Grupo Barceló como nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial como sociedad establecen como grupo de interés a nuestros clientes. En este sentido, se prioriza el trato leal, individualizado y transparente.

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

Como se ha señalado en el apartado relacionado con el fomento de la calidad, BCD 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 una ratio de retención de los mismos del 97 %.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Como se ha mencionado en el apartado anterior, relativo al fomento de la calidad, 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 reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Cada uno de nuestros clientes tiene un gestor de cuenta, que es la persona encargada de gestionar las reclamaciones.

### Número de reuniones anuales - Indicador de Seguimiento

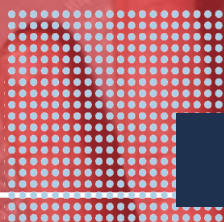
Los Accounts Managers pactan junto a los clientes reuniones periódicas, que quedan reflejadas en nuestro CRM (Customer Relationship Management). En estas reuniones se presenta un Business Review con datos, incidencias y posibles áreas de mejora o negociación. En este sentido, cabe destacar que la situación de la pandemia provocada por la covid-19 ha supuesto un incremento de las reuniones de nuestros Accounts con los clientes, una muestra de nuestro compromiso con la atención personalizada y la excelencia en el servicio.

### Objetivos marcados para la temática

El principal objetivo de la entidad en cuanto a la relación duradera con nuestros clientes consiste en mantener la ratio indicada en líneas precedentes, lo que nos permitirá mantener y afianzar nuestro liderazgo en el sector del *business travel*.

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados





## Igualdad de género



La igualdad de género (ODS 5) es uno de los principios que rigen la actividad de BCD. Consideramos que una empresa crece y presta un mejor servicio cuando las personas que trabajan en ella disfrutan de la plenitud de sus derechos, sin ninguna distinción por cuestión de nacimiento, raza, religión, opinión ni, por supuesto, género o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Es por ello que en BCD fomentamos la cultura de igualdad de oportunidades, con un programa específico de igualdad de género desarrollado en el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del grupo Ávoris, en el que nos enmarcamos.

### Normativa Vigente - Política

Nuestra política de igualdad de género tiene como principios rectores tres grandes normas legales: – Constitución Española. –Declaración Universal de los Derechos Humanos. –Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, 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 entre mujeres y hombres de Ávoris Retail Division S. L., que permanece vigente en 2021. Dicho plan diagnostica la situación de partida de mujeres y hombres en la empresa y establece objetivos generales y específicos para alcanzar en un plazo de tres años a contar desde la fecha de su firma. Entre dichos objetivos encontramos: 1) Acceso al empleo, incluyendo selección y contratación. 2) Promoción profesional. 3) Formación. 4) Retribución. 5) Conciliación de la vida laboral, personal y familiar y corresponsabilidad.

6) Comunicación e imagen interna y externa de la empresa. 7) Acoso y discriminación. 8) Difusión y compromiso. Asimismo, se establece una comisión de seguimiento y evaluación de dicho plan.

### 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. Todos los empleados tienen acceso abierto a los materiales de dicho curso, que están disponibles en su área de formación personal. Asimismo, una de nuestras áreas de trabajo en cuanto a la formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades consiste en la creación de contenidos sobre la materia, que difundimos en nuestros canales corporativos: 1) Página web. 2) Redes sociales (LinkedIn, Instagram y Facebook). 3) Newsletter corporativa. En este sentido, en marzo de 2020, con motivo del Día Internacional de la Mujer, repasamos con profesionales de nuestra entidad el perfil de las viajeras de negocio y los grandes retos del *business travel* en materia de género. El reportaje puede leerse aquí: <https://www.bcdtravel.es/noticias/business-travel-women-2020> Asimismo, en todos nuestros materiales de comunicación, que reflejan la imagen pública de la entidad, promovemos el lenguaje inclusivo y la difusión de la imagen de la mujer libre de estereotipos.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Al igual que el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, y en relación con este, se dispone de un Canal de Denuncias a través del cual cada empleado/a puede presentar denuncias y reclamaciones 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 mencionada en apartados anteriores y se evaluó la misma cuenta con un registro de las horas empleadas, por lo que queda constancia de ello.

## Objetivos marcados para la temática

Con respecto a la igualdad de género, nuestra entidad se plantea dos grandes objetivos: 1) Continuar y ampliar los programas formativos para toda la plantilla, incluidas las nuevas incorporaciones. 2) Mantener e incrementar las comunicaciones públicas sobre igualdad de género, con especial atención al lenguaje inclusivo y no sexista, así como a la difusión de la imagen de la mujer libre de estereotipos.

## Conciliación familiar y laboral



La conciliación familiar y laboral es un reto que precisa del máximo compromiso e implicación de todos los agentes sociales para conseguir una plena igualdad de derechos, efectiva en la vida diaria. Precisamente el año 2020 ha supuesto un gran reto en este sentido: el confinamiento implicó el desarrollo de sistemas de teletrabajo de manera inmediata y la flexibilización de sistemas de trabajo y organización para poder facilitar la vida diaria de las familias. En BCD hemos asumido ese reto con un doble compromiso: garantizar la seguridad de nuestros empleados/as (el 100 % trabajaron desde sus hogares a partir del decreto de estado de alarma del 14 de marzo de 2020) y mantener la excelencia en el servicio a nuestros clientes.

### Política de Conciliación - Política

La política de conciliación desarrollada por BCD tiene como pilar la flexibilidad horaria y la implantación del teletrabajo, que comenzó en 2018 y se incrementó en 2019. En este sentido, BCD se rige por la normativa vigente (<https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/07/pdfs/BOE-A-2019-3244.pdf>). Como se ha señalado en puntos anteriores, BCD garantizó que todos sus empleados/as trabajasen desde sus hogares a partir de la declaración de estado de alarma del 14 de marzo de 2020, que obligaba al teletrabajo en actividades no esenciales.

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

Las principales medidas de conciliación desarrolladas por nuestra entidad se resumen en cuatro grandes ejes: 1) Teletrabajo (1 ó 2 jornadas a la semana, en función del puesto desempeñado y los medios disponibles). 2) Horario flexible. 3) Jornada reducida. 4) Ayudas en la época de vacaciones para la gestión del cuidado familiar. Toda vez que el teletrabajo se ha implantado durante el confinamiento para el 100 % de la plantilla y el retorno a la oficina está siendo progresivo y escalonado, desde la dirección de BCD se ha consultado a los empleados/as su preferencia a la hora de continuar desarrollando sus funciones en remoto. Si bien esta circunstancia dependerá de la evolución de la pandemia, a fecha de la realización de este informe (marzo de 2021) se constata que el 100 % de la plantilla se encuentra en disposición de realizar teletrabajo. Por otro lado, habida cuenta del incremento de casos de estrés y ansiedad provocados a causa de los cambios sociales obligados por la pandemia, desde nuestra entidad se han desarrollado materiales informativos para ayudar al desarrollo saludable de la jornada laboral de nuestros empleados/as en sus hogares, que se han publicado en nuestra página web y demás soportes corporativos. Asimismo, se ha puesto a disposición de la plantilla un curso online de gestión del estrés.

## 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

Las circunstancias provocadas por la pandemia de la covid-19 han supuesto que el 100 % de los empleados/as realicen teletrabajo. En cuanto a los días de vacaciones o permiso, por parte de la entidad también se ha facilitado el disfrute de estas jornadas de libranza con mayor flexibilidad, debido a las dificultades y a los cambios provocados por la pandemia.

## Objetivos marcados para la temática

Respecto a la conciliación familiar y laboral, en BCD nos fijamos el objetivo de seguir mejorando las condiciones

de teletrabajo y poner en marcha cuantas medidas sean posibles para facilitar dicha conciliación y procurar el bienestar de nuestros empleados y sus familias.

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



El derecho a la negociación colectiva y el respeto de los convenios es un pilar clave en la política empresarial de nuestra entidad. El cumplimiento normativo al respecto es condición sine qua non de nuestra actividad diaria.

### Normativa Vigente - Política

Nuestra entidad vela por el cumplimiento exhaustivo de la normativa vigente en cuanto a negociación colectiva y respeto de los convenios, a saber: –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

Todas las personas que forman parte de nuestra plantilla reciben puntualmente información de lo referente a la negociación colectiva y los convenios vigentes a través de las comunicaciones enviadas al correo corporativo por los representantes de los trabajadores. Asimismo, en nuestros centros de trabajo se pone a disposición de los representantes sindicales tableros de anuncios para la publicación de toda la información que consideren relevante al respecto de este epígrafe.

### Comité de trabajadores - Herramienta de Seguimiento

Los representantes de los trabajadores se han designado conforme a la normativa vigente. El 26 de marzo de 2020 era la fecha fijada para las nuevas elecciones sindicales, si bien la votación hubo de aplazarse por la imposibilidad de realizarla de manera presencial –en pleno confinamiento– y de convocarla de

forma telemática con tan poco plazo. En este sentido, se mantienen en el desarrollo de sus funciones los representantes de los trabajadores que venían desempeñando esta función en el año 2019. En cuanto al canal de comunicación telemática citado en el punto anterior, en 2020 se emitieron una treintena de correos electrónicos del Comité Intercentros y el delegado del Sindicato Profesional de Viajes (SPV) en nuestra entidad. Asimismo, por parte de la entidad y como mejora de los acuerdos alcanzados en las negociaciones colectivas, dada la difícil situación económica que ha dejado la pandemia, hemos facilitado todo tipo de información y ayuda a nuestros empleados para la gestión de sus prestaciones por ERTE. Del mismo modo, se ha ofrecido la posibilidad de facilitar un adelanto para mejorar su situación de manera temporal.

### Objetivos marcados para la temática

En lo que respecta a la negociación colectiva y los convenios, nuestra entidad fija como objetivo mantener la comunicación fluida con los representantes de los trabajadores por los canales establecidos al efecto, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y asegurar los derechos de nuestros empleados/as.

## Evaluación de desempeño a empleados/as



La evaluación del desempeño a la plantilla de la entidad es una de las prácticas que sustentan la relación con empleados/as para garantizar, por un lado, el cumplimiento de los acuerdos laborales vigentes y, por otro, la calidad y excelencia en el servicio a los clientes. Para ello contamos con tres herramientas que desarrollaremos en puntos posteriores y citamos aquí a modo enumerativo: 1) Informe mensual de Dirección de Operaciones (detallado por zona y oficina). 2) Informe de Autofacturación, orientado a objetivos por empleados/as. 3) Cuadros de mando por oficina, con detalle de cada operador para su control mensual.

## Evaluación continua - Acción / Proyecto

En BCD travel y BCD m&e evaluamos de manera continua el desempeño de todas las personas que componen nuestra plantilla. Desde la Dirección de Operaciones se trabaja en este sentido con dos grandes líneas: 1) Establecimiento de objetivos de autofacturación por empleado/a. 2) Medición de las actividades de empleados/as, de manera individual, y de cada oficina, de manera grupal. Con estos datos se realizan informes mensuales y anuales. Entre los KPI que se evalúan podemos mencionar: 1) Ventas y transacciones realizadas por empleado/a. 2) Transacciones por tipo de servicio (avión, hotel, tren, etc.) y canal (email, teléfono, etc.). 3) Porcentaje de operaciones con autofacturación y transacciones prepagadas. Como se ha mencionado en el apartado anterior, la evaluación continua se realiza con tres herramientas: 1) Informe mensual de Dirección de Operaciones (detallado por zona y oficina). 2) Informe de Autofacturación, orientado a objetivos por empleados/as. 3) Cuadros de mando por oficina, con detalle de cada operador para su control mensual.

### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño por sexo y categoría profesional - Indicador de Seguimiento

La evaluación continua del desempeño, desarrollada en apartados anteriores, se realiza a la totalidad de empleados/as adscritos a la Dirección de Operaciones (571 a fecha de enero de 2021), que conforman el porcentaje mayoritario de plantilla de nuestra entidad (un 70 %). Asimismo, son los empleados/as que más contacto directo tienen con los clientes y, por tanto, su actividad requiere de un mayor seguimiento para asegurar los estándares de calidad de BCD.

### Objetivos marcados para la temática

Los objetivos de nuestra entidad respecto a la evaluación del desempeño a empleados/as se dirigen a mantener los KPI existentes y valorar, en su caso, la medición de nuevos parámetros (si el servicio de nuestros clientes así lo requiere), así como continuar realizando el informe mensual y anual, detallado por empleado/a y oficina, del cumplimiento de dichos parámetros.

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



Una de las mayores lacras 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

En lo que respecta a la lucha contra la corrupción y el soborno dentro de la entidad, el principal objetivo que nos fijamos consiste en minimizar los riesgos en cuanto a la posibilidad de comisión de actividades fraudulentas y aumentar la formación en la materia entre directivos y empleados/as.

### 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.

### 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 como uno de sus pilares de la política de Responsabilidad Social Corporativa de la entidad. En este sentido, apostó por participar al 100 % la sociedad Btravel Turismo Accesible S. A. U. (Viajes 2000 by BCD travel), 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

Nuestra entidad apuesta por la plena inclusión de las personas con diferentes capacidades. Nuestro Centro Especial de Empleo es Viajes 2000 by BCD travel, con quienes promovemos la integración social y laboral de las personas con discapacidad en un entorno normalizado de trabajo. La Ley General de Discapacidad obliga a empresas públicas y privadas de 50 o más trabajadores a reservar, como mínimo, un 2 % de su plantilla a personas con diferentes capacidades. Además de la contratación directa de personal con discapacidad, la ley ofrece una opción excepcional para su cumplimiento en las medidas alternativas reguladas en el Real Decreto 1/2013, entre ellas, contratar servicios a un Centro Especial de Empleo como el de Viajes 2000. Así, Viajes 2000 permite también a nuestros clientes cumplir con la Ley de Discapacidad, por lo que se convierte en un proyecto de inserción laboral más allá de nuestra propia entidad.

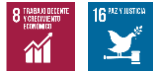
### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Se dispone de un Canal de Denuncias en el cual cualquier empleado puede efectuar reclamaciones en la materia.

#### Objetivos marcados para la temática

El principal objetivo de BCD en materia de inserción y accesibilidad de personas con discapacidad consiste en seguir afianzando el proyecto Viajes 2000 by BCD travel y su Centro Especial de Empleo. De este modo avanzaremos en la eliminación de desigualdades y barreras en materia laboral para personas con diferentes capacidades. Asimismo, nos marcamos como objetivo secundario la difusión de contenidos relativos a la inserción de personas con diferentes capacidades en nuestros canales corporativos, de manera que contribuyamos a crear una cultura corporativa de igualdad y respeto tanto para nuestros públicos internos como para los públicos externos.

## 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

El grupo Barceló, a través de su Código Ético, rechaza cualquier tipo de trabajo infantil y forzoso. Así se expresa en el citado documento: «Grupo Barceló asume y hace propios los principios del Pacto Mundial que coordina la Asociación Cultura pro Naciones Unidas con todas sus consecuencias, los cuales se encuentran desarrollados de distinta forma a través de este Código Ético (Ver Anexo II, para detalle de los Principios)». Los principios referidos a este respecto son los siguientes: «4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio; 5. La abolición efectiva del trabajo infantil».

### 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 2020 el principal reto relacionado con la infancia al que la sociedad ha hecho frente ha sido la pandemia provocada por la covid-19 y sus efectos económicos. En este sentido, BCD, a través del grupo Ávoris, ha promovido la campaña #HoyAyudaMañanaViaja para recaudar donaciones destinadas a paliar los efectos de la pandemia. Asimismo, en los últimos tres años BCD ha colaborado con las siguientes ONG relacionadas con la infancia: 1) La Fundación Juegaterapia: BCD travel ha sido su agencia oficial y destinó una aportación económica. 2) FundAME (Fundación Atrofia Muscular Espinal España): fue la destinataria de la donación corporativa navideña de 2019. 3) Down Madrid: destinataria de una donación en especie para sus talleres ocupacionales.

### Número de proyectos o acciones sociales - Indicador de Seguimiento

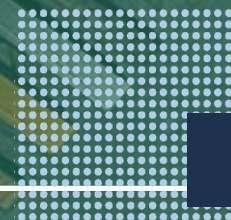
Se pueden consultar todos los proyectos de acción social (nacionales e internacionales) participados por el grupo Barceló a través de las publicaciones de la Fundación Barceló: <https://www.fundacionbarcelo.org/cooperacion/proyectos/> Del mismo modo, en lo que respecta a BCD, se enumeran en el indicador previo las últimas campañas solidarias realizadas.

### Objetivos marcados para la temática

Nuestra entidad se fija como principal objetivo en materia de erradicación del trabajo infantil y forzoso avanzar en la política de tolerancia cero contra dichas prácticas.

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



BCD está comprometido con 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 dichos proveedores se han incluido cláusulas relativas a la responsabilidad empresarial, lo que determina el valor que se ha otorgado en nuestra entidad 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

Como se ha explicado en el punto anterior, 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.

### 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 Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

El objetivo para el año 2021 es seguir actualizando 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. A ello hay que sumar la crisis provocada por la pandemia de la covid-19 y los cambios sobrevenidos en las estructuras de numerosos proveedores de la industria de viajes.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Desde la entidad se viene trabajando en la evaluación de los proveedores a través de un formulario que permite recabar información sobre aspectos como: 1) Adhesión del proveedor al Pacto Mundial de Naciones Unidas. 2) Firma de compromisos en la lucha contra la corrupción. 3) Seguridad de los datos. 4) Cumplimiento de la legislación. 5) Sostenibilidad medioambiental: gestión de residuos, sistemas de reciclaje, ahorro energético, etc. 6) Oportunidades de empleo para personas en riesgo de exclusión social. 7) Vehículos eficientes. 8) Utilización de productos de comercio justo.

### 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 establece como objetivo para el año 2021 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. En este sistema se ha seguido trabajando en el año 2020, con el envío de formularios sobre sostenibilidad para cumplimentación por parte de los proveedores.

## 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 certificación - Indicador de Seguimiento

Desde 2019 se ha evaluado a más de 100 proveedores. 2020 supuso un impasse en este aspecto debido a la pandemia, si bien se enviaron los cuestionarios sobre sostenibilidad, a los que 5 proveedores respondieron.

### Objetivos marcados para la temática

El objetivo de la entidad respecto a la sensibilización a proveedores en sostenibilidad se basa en seguir evaluando 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.

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



Nuestro compromiso social con el respeto a los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas va más allá de nuestra actividad diaria: somos conscientes del impacto de todo tipo de actores en la sociedad y, como entidad de servicios con un buen número de partners para el desarrollo de su labor, velamos porque nuestros proveedores se comprometan con los mismos principios rectores éticos y de sostenibilidad de nuestra compañía.

### Normativa Interna - Política

En el Código Ético del grupo Barceló se explicita: «Impulsaremos el crecimiento y desarrollo de las comunidades donde nos encontremos, en todo lo que esté en nuestra mano. Especialmente, favoreceremos la contratación de personal local, la formación profesional, la educación, la higiene y las oportunidades de desarrollo personal y profesional de los ciudadanos de la comunidad. Igualmente, adquiriremos productos y servicios autóctonos siempre que sean competitivos en coste y calidad. Nuestra actividad empresarial buscará la máxima armonía con los atributos y tradiciones de las regiones y países donde se desarrolle, con respeto a sus leyes, usos y costumbres».

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Para cumplir el propósito establecido en nuestra misión, BCD travel define como Política de Calidad asegurar la máxima satisfacción de sus clientes en travel management, adoptando para ello un Sistema de Gestión de la Calidad (certificado por la ISO 9001) que contribuya a la mejora continua de los procesos empresariales necesarios para prestar un servicio único que le distinga de sus competidores y haga de éste su principal ventaja competitiva. Para ello, la Dirección se compromete a dotar de los medios, tanto humanos como materiales, necesarios para el desarrollo y despliegue de esta Política en la organización.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Cada año se realizan auditorías internas y externas para evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001, también en lo que respecta a los proveedores. A tenor de los resultados obtenidos se emiten los pertinentes informes de auditoría y, en caso de encontrarse aspectos no conformes con los estándares de calidad marcados, se establecen las acciones correctivas y el plazo de implementación de las mismas.

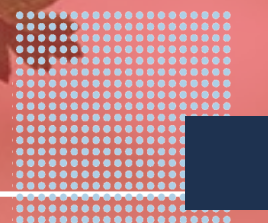
### Objetivos marcados para la temática

El objetivo de nuestra entidad respecto a la contratación de proveedores que cumplan con criterios de RSE consiste en continuar con el cumplimiento de nuestra Política de Calidad al respecto.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



## Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Las emisiones de CO2 a la atmósfera se han establecido, tanto a nivel comunitario como global, como un aspecto primordial a tener en cuenta dentro de las políticas de sostenibilidad, tanto para administraciones públicas como para el sector privado. Por ello, en BCD travel desde 2019 somos neutros en carbono y facilitamos a nuestros clientes el cálculo de la huella de carbono de sus viajes corporativos, así como la compensación de ésta con proyectos desarrollados en España.

### Política de viajes y desplazamientos - Política

En nuestra entidad se prioriza el uso de medios de transporte con bajas emisiones de CO2, así como la gestión integral del viaje con criterios de sostenibilidad que reduzcan las emisiones de dióxido de carbono de manera global.

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

La principal medida para la reducción de nuestras emisiones es el cumplimiento de la política de viajes. Esto nos ha permitido ser neutros en carbono: <https://www.bcdtravel.es/noticias/bcd-travel-alcanza-la-neutralidad-en-carbono> En 2020 hemos ido un paso más allá y hemos trasladado nuestra apuesta por la sostenibilidad a la consultoría de los viajes de negocio de nuestros clientes con el lanzamiento de BCD cero CO2. Este servicio ofrece a las empresas que confían la gestión de sus viajes corporativos a BCD travel la posibilidad de calcular y compensar la huella de carbono de sus desplazamientos con un método desarrollado en exclusiva por BCD travel. BCD cero CO2 cuenta con tres grandes pilares: 1) Diseñamos un sistema propio de cálculo de huella de carbono, propiedad exclusiva de BCD travel, con un método desarrollado a partir de nuestra experiencia en el sector y de los datos contrastados con los diferentes proveedores de servicios. 2) Optimizamos

el proceso de reporting y con ello tenemos la capacidad de conocer y documentar el impacto no sólo de los trayectos aéreos, sino también de servicios de ferrocarril, hoteles y rent-a-car, lo que supone una revolución en el sector. 3) Alcanzamos acuerdos estratégicos con proyectos sostenibles. Los proyectos de compensación seleccionados por BCD travel, ya sean propios o de terceros, se desarrollan en España y se encuentran debidamente inscritos en los Proyectos de Absorción del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, lo que supone una garantía en cuanto a la experiencia y eficacia de los mismos. Esto nos permite ofrecer una certificación individual, a través de la cual cada cliente puede hacer un seguimiento individualizado a partir de actas notariales de su reforestación y a un coste muy inferior a otros proyectos del mercado.

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

Reducir las toneladas de CO2 que nuestros viajes de negocio generen durante el año 2021 y posteriores y seguir compensando las toneladas generadas.

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

Se ha designado un responsable en materia de medio ambiente.

### 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

En nuestra entidad adoptamos todas las posibilidades que nos brinda la tecnología para el ahorro de recursos: 1) Iluminación eficiente de bajo consumo. 2) Sistemas de reducción de agua. 3) Fomento de las videoconferencias. 4) Reducción de impresiones con el sistema Paperless y las firmas digitales Docusign. 5) Ordenadores de bajo consumo. 6) Materiales de papelería y corporativos reciclados y reciclables.

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Se reporta en la Memoria Anual de Sostenibilidad sobre



toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera.

## Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

En el año 2019 se efectuaron dos auditorías en la materia, que en 2020 no han podido ser renovadas debido a las circunstancias extraordinarias motivadas por la pandemia.

## Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento

En el año 2020, las toneladas de CO2 que nuestros viajes de negocio emitieron a la atmósfera alcanzaron las 33 toneladas, lo que supone una reducción de un tercio respecto a las emisiones de 2019 (motivada esta circunstancia por las condiciones extraordinarias de restricciones a la movilidad impuestas por la pandemia).

## Objetivos marcados para la temática

El objetivo primordial para el año 2021 en lo que se refiere a emisiones es la reducción de toneladas de CO2 depositadas en la atmósfera y seguir compensando las toneladas efectivamente generadas. Junto a ello, otra de las metas de nuestra entidad es incrementar el número de clientes que utilizan nuestra herramienta BCD cero CO2 para el cálculo y compensación de su huella de carbono.

## 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. Conscientes de la responsabilidad de la industria de los viajes en la sostenibilidad medioambiental, en BCD desarrollamos diferentes programas que nos permiten avanzar, tanto a nosotros como a nuestros clientes, en la movilidad sostenible.

## Flota de vehículos corporativos eléctricos - Acción / Proyecto

El grupo Barceló cuenta desde el año 2018 con una flota de vehículos híbridos para los empleados/as que disfrutan de vehículo de empresa para sus desplazamientos profesionales.

## Teletrabajo - Acción / Proyecto

Como se ha explicado en el epígrafe anterior, en BCD se implantó el teletrabajo en el año 2018; en 2020 toda la plantilla realizó sus labores en remoto como consecuencia de la pandemia de la covid-19.

## Establecimiento de rutas de transporte corporativas - Acción / Proyecto

En enero de 2020 se facilitó a la plantilla empleada en las oficinas de Madrid una ruta de transporte corporativa que conectaba diferentes puntos estratégicos de la ciudad con nuestra sede, debido a las obras realizadas por Metro de Madrid que supusieron el cierre de una de las estaciones más utilizadas por nuestros empleados/as en sus desplazamientos diarios.

## Fomento de las videoconferencias - Acción / Proyecto

El teletrabajo desarrollado al 100 % por nuestra plantilla ha supuesto un fomento de las videoconferencias como alternativa a las reuniones físicas.

## Fomento del transporte público - Acción / Proyecto

El programa de Compensación Flexible de Ávoris Retail Division, S. L. incluye la posibilidad de solicitar que una parte del pago de la nómina de nuestros empleados/as se destine directamente al pago del abono de transportes.

## 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

El objetivo de la entidad respecto a la movilidad sostenible tiene una doble vertiente: 1) Encuestar a los empleados/as para medir y reportar acerca de la sostenibilidad de sus desplazamientos, más allá de los vehículos corporativos. 2) Avanzar en el teletrabajo para contribuir al ahorro de emisiones de CO2 en los desplazamientos de nuestra plantilla.

## Consumo de la entidad



En BCD travel realizamos una apuesta decidida por la sostenibilidad en viajes de negocios. Por ello, la gestión ambiental es para nuestra compañía una herramienta estratégica de competitividad que aporta valor añadido a la prestación de nuestros servicios. Queremos ser reconocidos por nuestros clientes, empleados y entorno social como una organización respetuosa y comprometida con la conservación del medio ambiente. La Dirección General de BCD está decidida a integrar estos principios en la gestión general de la organización, dotándola de los recursos humanos y materiales necesarios con el fin de alcanzar sus objetivos y metas. El certificado ISO 14001 y la certificación Ecovadis son sólo una muestra de nuestro compromiso efectivo con la sostenibilidad, que pasa por una reducción de los consumos de la entidad. Es por ello que desde hace años desarrollamos proyectos de reducción de la contaminación y formación en sostenibilidad para nuestra plantilla.

### Política Ambiental - Política

La política ambiental de nuestra entidad está disponible en nuestra página web para el público en general (<https://www.bcdtravel.es/responsabilidad-medioambiental>), así como en la intranet de acceso exclusivo para nuestros empleados/as.

### Política de Reducción de Consumo - Política

Como instrumento para la aplicación de nuestra política, hemos implantado y mantenemos operativo un Sistema de Gestión Ambiental que cumple los requerimientos establecidos en la Norma Internacional ISO 14001 y que está enfocado a la reducción del consumo.

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

Entre las acciones que hemos puesto en marcha para mejorar la eficiencia en el uso de recursos destacamos: 1) Paperless: permitió reducir el consumo de papel un 50 % en tres años. 2) Docusign: firma digital de documentos. 3) Elección de materiales reciclados y sostenibles para nuestra papelería corporativa.

### Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

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

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Contamos con una auditoría anual, con su correspondiente informe, que refleja el consumo eléctrico y las variaciones con respecto al año precedente.

### Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

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

## Objetivos marcados para la temática

El objetivo de nuestra entidad respecto al consumo se fija en la reducción del consumo eléctrico y en la implementación de herramientas y/o políticas que faciliten su consecución.



# 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

### Evaluación de desempeño a empleados/as



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

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

**Indicador GRI:** 404-3

### 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

## 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: Empleo, 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

## 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

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios 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

## Cientes

### 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 clientes



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

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

**Indicador GRI:** 418

### 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 medio ambiente.

**ODS relacionado:** 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

## Consumo de la entidad



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

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

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

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







# INFORME DE PROGRESO

—  
2020

