



**Europamundo**   
vacaciones

## MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020







## **1.Introducción**

**1.1. Año cero. Pandemia COVID19**

**1.2. Prsentación de la memoria**

**1.3. Carta de nuestro CEO**

**1.4. Datos destacados**

**1.5. Contenidos generales**

**1.6. Nuestro compromiso**

**1.6.1. Sostenibilidad en Europamundo**

**1.6.2. Tabla de materailidad**

**1.6.3. Contribución a los ODS**

**1.6.4. Etica e integridad en la empresa**

**1.6.5 "Q" de Calidad Turística**

**1.6.6. Museo del Turismo**





## **2. Nuestro equipo**

**2.1. Diversidad e igualdad**

**2.2. Salario emocional**

**2.3. Desarrollo del Capital Humano**

**2.4. Presencia Institucional y medios de comunicación**

## **3. Sociedad y DD.HH.**

**3.1. Seguridad y salud**

**3.2. Comuidades locales e impacto socioeconomico**

**3.3. Relación con los grupos de interés**

## **4. Nuestros Impactos medioambientales**

**4.1. Emisiones**

**4.2. Consumo energético**

**4.3. Residuos**

## **5. Lucha contra la corrupción**

## **6. Indice de Indicadores GRI**



# 1. INTRODUCCIÓN.

## 1.1. AÑO CERO. PANDEMIA COVID-19. CONSECUENCIAS Y SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR DEL TURISMO.

La **pandemia de COVID-19 en España** es parte de la [pandemia de COVID-19](#) provocada por el coronavirus [SARS-CoV-2](#). El primer caso de [COVID-19](#) en [España](#) fue diagnosticado el 31 de enero de 2020 en [La Gomera](#),<sup>1</sup> aunque análisis posteriores revelaron infectados tan pronto como el 1 de enero de 2020,<sup>2</sup> mientras que el primer fallecimiento conocido ocurrió el 13 de febrero en [Valencia](#).<sup>3</sup> Se estima que la pandemia ha causado en España más de 80 000 fallecimientos,<sup>4</sup> de los cuales más de 51 000 han sido confirmados mediante prueba PCR.<sup>5</sup> La gran mayoría de los fallecidos eran personas mayores de 65 años. Según el estudio de seroprevalencia ENE-COVID, uno de cada diez españoles había sido infectado por el virus hasta noviembre.<sup>6</sup>

Ante la rápida expansión del virus, el 14 de marzo el [Gobierno español](#) decretó el [estado de alarma](#) en todo el territorio nacional y, amparado en esta medida, limitó la libre circulación de los ciudadanos a actos esenciales como la adquisición de alimentos y medicamentos o acudir a centros médicos o al lugar de trabajo, resultando en un [confinamiento de la población](#) en sus lugares de residencia. El 28 de marzo se suspendió toda actividad laboral presencial no esencial durante quince días. El 2 de abril se registró el mayor número de muertes por coronavirus en un día (950). El [Congreso de los Diputados](#) fue autorizando sucesivas prórrogas del estado de alarma hasta un total de seis veces.<sup>7</sup> A partir del 28 de abril comenzó el plan de [desescalada asimétrica](#) por provincias.<sup>8</sup> A mediados de junio, España era el quinto país en número de casos confirmados, por detrás de [Estados Unidos](#), [Brasil](#), [Rusia](#), y [Reino Unido](#), y el sexto país en número de personas fallecidas, por detrás de Estados Unidos, Brasil, Reino Unido, [Italia](#) y [Francia](#).<sup>9</sup>

El 21 de junio, tras 98 días, expiró el estado de alarma y España entró en la llamada «nueva normalidad». A lo largo del verano, sin embargo, se multiplicaron los rebrotes en distintos puntos del país, que no pudieron ser contenidos y degeneraron en transmisión comunitaria.



El 21 de octubre España superó el millón de contagiados. El 25 de octubre el Gobierno decretó de nuevo el estado de alarma para hacer frente a la segunda ola de contagios. Se estableció el [toque de queda](#) nocturno, dejando en manos de los gobiernos autonómicos las medidas de contención. Cuatro días después, el Congreso aprobó prorrogar el estado de alarma hasta mayo de 2021.

El 27 de diciembre de 2020 comenzó la campaña de vacunación en España con la [vacuna de Pfizer y BioNTech](#), una semana después de ser aprobada por la [Agencia Europea de Medicamentos](#) y la [Comisión Europea](#). El 7 de enero de 2021 se superaron los dos millones de contagiados.

## **CONSECUENCIAS Y SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO.**

El turismo proporciona medios de subsistencia a millones de personas y permite a miles de millones apreciar su propia cultura y otras diferentes, así como la naturaleza. Representa más del 20 % del producto interno bruto (PIB) de algunos países y, en general, es el tercer sector más importante de la economía mundial en materia de exportaciones. El turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), que ha repercutido en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes. Si bien debe ser prioritario mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo, la reconstrucción del sector ofrece también una oportunidad de transformarlo prestando especial atención a aprovechar los efectos que ejerce en los destinos visitados y a crear comunidades y empresas más resilientes mediante la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas.

Según los datos disponibles, en 2019, el turismo generó el 7 % del comercio mundial, dio empleo a una de cada diez personas en todo el mundo y, a través de una compleja cadena de valor de sectores interconectados, proporcionó medios de subsistencia a millones de personas en países desarrollados y en desarrollo.

Los Gobiernos están teniendo dificultades para recuperar los ingresos perdidos que se necesitan para financiar los servicios públicos, incluida la protección social y ambiental, y cumplir los calendarios de reembolso de la deuda. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el número de turistas internacionales podría haber disminuido un 74% en 2020. Los destinos de todo el mundo recibieron 1.000 millones menos de llegadas que en 2019 debido al desplome de la demanda y las restricciones generalizadas de los viajes. Según el último Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, el desplome de los viajes internacionales representa unas pérdidas estimadas en 1,3 billones de dólares de los EE.UU. en ingresos de exportación, una cifra que multiplica por más de once las pérdidas registradas durante la crisis económica global de 2009. La crisis ha puesto en riesgo entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos, muchos de ellos en pequeñas y medianas empresas (mipymes) que dan empleo a una alta proporción de mujeres y jóvenes. Los trabajadores informales son los más vulnerables.

Las repercusiones de la COVID-19 en el turismo amenazan con aumentar la pobreza (Objetivo 1) y las desigualdades (Objetivo 10) y dar al traste con los esfuerzos de conservación natural y cultural.

La pandemia también podría ralentizar los progresos para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se hace referencia al turismo directamente en tres de ellos: el Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), el Objetivo 12 (Producción y consumo responsables) y el Objetivo 14 (Vida submarina).



Para las mujeres, las comunidades rurales, los pueblos indígenas y muchas otras poblaciones históricamente marginadas, el turismo ha sido un vehículo de integración, empoderamiento y generación de ingresos. Ha permitido la prestación de servicios en lugares remotos, ha apoyado el crecimiento económico de las zonas rurales, ha facilitado el acceso a la capacitación y el empleo, y a menudo ha transformado el valor que las comunidades y sociedades atribuyen a su patrimonio cultural y natural.

Los vínculos del turismo con tantos otros ámbitos de la sociedad hacen que esta crisis también ponga en peligro la contribución del sector a otros ODS, como los de la igualdad de género (Objetivo 5) y la reducción de las desigualdades en los países y entre ellos (Objetivo 10).<sup>1</sup>

## **EL SECTOR TURÍSTICO EN ESPAÑA Y PREVISIONES.**

Según datos de [Exceltur](#), la patronal del sector, el PIB turístico nominal apenas ha sido de 48.051 millones, lo que significa una caída de 106.000 millones (o -68,9%) respecto a 2019, lo que ha hecho que esta industria pase de representar casi el 12,4% de la riqueza nacional a apenas el 4,3%. Suma y sigue, porque las previsiones de cara a futuro son poco halagüeñas y este año que acaba de arrancar amenaza con saldarse con un recorte de 58.118 millones en términos de PIB (un 37,6% menos del que se tuvo en 2019) y que situará a la industria en niveles de hace una década, cuyo peso en el PIB nacional rondará el 8%.

Por lo que respecta a la facturación de las empresas, estas han concluido el ejercicio con recortes del 69,7% y para este 2021 estiman un recorte de ingresos del 45,4% en comparación con 2019. Estas previsiones, además, no contemplan un confinamiento total, como el vivido la pasada primavera, pero sí unas restricciones de la movilidad como las que se están viviendo actualmente y que están generando caídas de la actividad del 86% en este mes de enero.

En términos de empleo, el impacto ha sido todavía más dramático, ya que los trabajadores de esta industria están sufriendo con especial dureza el impacto de la pandemia, hasta el punto de que 728.000 profesionales se han visto afectados: 435.000 están en ERTE y 293.000 han perdido su empleo. Esto significa que el 64% del empleo afectado por pandemia es turístico y, si se mira el detalle, se trata del 85% de la caída de afiliados y el 56% de los ERTE.

Suma y sigue, porque la encuesta que hace Exceltur a los empresarios arroja unas duras previsiones que se resumen en que solo un 31% de los empresarios cree que la recuperación será en 2022 y un 51,9% estima que la normalidad no volverá hasta 2023. Además, todo esto aderezado con que se logre la necesaria inmunidad de rebaño, lo que hace que el sector tenga sus esperanzas depositadas en la vacuna y en una unificación de criterios o pasaporte único que facilite la movilidad internacional.

## **EFFECTOS EN EUROPA MUNDO VACACIONES (EMV)**

En el 2019 Europamundo presentó sus mejores resultados desde su nacimiento en 1997 con unas ventas de 163,48 MM € y EBITDA de 10,59 MM € y 142.776 pasajeros en el año de 83 países. Su equipo humano estaba formado por 412 personas de ellas, 195 son personal de oficina y 217 guías de nuestros circuitos, con un porcentaje de empleo fijo en la oficina del 82,8%.

---

<sup>1</sup> LA COVID 19 Y LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO. NACIONES UNIDAS



Debido a la Pandemia del COVID19 y a la paralización del sector del turismo, nuestra empresa Europamundo ha tenido al cierre del 2020 los siguientes resultados:

- Ventas: 10,16 MM € (-94% 2019/2020)
- EBITDA: -9,09 MM €
- Número de pasajeros: 11.217 (-92% 2019/2020)
- Países de nuestros pasajeros: 46 (-44,6%)
- Personal: 218 (-47% 2019/2020)

Nuestra empresa se caracteriza por realizar circuitos largos y multinacionales por lo que el descenso en nuestras ventas es superior a los datos internacionales que aporta la OMT, con una caída de las llegadas internacionales del 74%. Este descenso de ventas en nuestra empresa es debido fundamentalmente a la evolución constante de la pandemia, en la gran mayoría de los países existen restricciones muy estrictas a los viajes. Entre las medidas se incluyen pruebas obligatorias, cuarentenas y, en algunos casos, el cierre completo de las fronteras, todo lo cual dificultado la reanudación de los viajes internacionales desde marzo a diciembre del 2020.

También hay una bajada significativa en el personal de la empresa, pero se debe al colectivo de guías que la gran mayoría tienen un contrato por obra y servicio, cuando hay circuitos a realizar están dados de alta en la empresa y cuando no existen circuitos como en el 2020 desde marzo a diciembre no están contratados en la empresa.





## 1.2. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA.

Como en los 5 años anteriores Europa Mundo Vacaciones presenta su Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2020, presentada a aprobación a su Consejo de Administración previo informe del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a dicho Consejo, y con el consenso de la Dirección General, y de los departamentos de Europa Mundo Vacaciones.

Esta Memoria de Sostenibilidad se ha realizado siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI) utilizando el repórter GRI Standards, opción exhaustiva, que se implantó el 1 de julio del 2018.

Los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad (Estándares GRI) se han diseñado para que las organizaciones los usen para presentar información sobre sus impactos en la economía, el medio ambiente y la sociedad.

La estructura de los Estándares GRI es la siguiente:

**a) La serie 100 incluye tres estándares universales:**

- **GRI 101. Fundamentos.**
- **GRI 102. Contenidos Generales.**
- **GRI 103: Enfoque de Gestión.**

**b) La serie 200 (temas económicos), 300 (temas ambientales) y 400 (temas sociales).**

Un total de 136 indicadores en la GRI Standard opción exhaustiva.

Esta Memoria a través de los estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente de los impactos económicos, sociales, medioambientales y sobre la contribución de Europa Mundo Vacaciones (EMV) al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y que nuestros Grupos de Interés tengan una información detallada, veraz y exacta de la ejecución durante el año 2020, y de acuerdo con el grado de cumplimiento de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas en EMV.

El periodo objeto del informe es desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, siendo un informe anual desarrollado por el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

[ipalma.rse@europamundo.com](mailto:ipalma.rse@europamundo.com)

[rse@europamundo.com](mailto:rse@europamundo.com)

El índice de contenidos GRI se recoge en el punto 6 en las páginas 115 – 120.

Hasta el momento el Informe de Sostenibilidad no se ha verificado externamente, aunque con la nueva Ley de Información no Financiera del 11/2018, EMV tiene un plazo de 1 año hasta el 2022 para adaptarse a la ley.

No obstante, era criterio de la Dirección General y del Departamento de RSE de la empresa el de realizar la verificación de la Memoria en el 2021, un año antes de lo exigido, pero las circunstancias actuales de la Pandemia del COVID 19, la situación del sector del turismo y de nuestra empresa se ha decidido que la verificación se realice cuando exige la ley, en el 2022.



### 1.3. CARTA DE NUESTRO CEO

#### REGRESA LA PRIMAVERA

2021, la llegada de este año asemeja la llegada de la primavera en los países en que sufrimos fríos y oscuros inviernos. Tras esas largas noches, tras esos días de vientos gélidos, tras la tristeza de la oscuridad; esperamos expectantes la llegada de la primavera; cuando los días comienzan a ser más largos, surge nuevamente la luz, regresa la vida, el aire tibio nos abraza con rayos de sol que nos anuncian un nuevo renacer; buscamos con alegría comprobar que los tallos de nuevas hojas brotan en los árboles y vemos crecer cada día esos pequeños capullos que serán flores que nos regalarán sus colores, sus fragancias, su vida.

2021 vuelve tras la noche oscura, tras el invierno frío, tras ausencias de tantos tipos vividos en el año que se va. Vuelve la vida, vuelven las ilusiones, vuelven los sueños que podemos hacer realidad, volvemos a sacar del armario las maletas para poner rumbo a lugares soñados.

Bienvenidos, como siempre, Bienvenidos, ¡más que nunca! El mundo nos espera; el renacer nos aguarda, volveremos a vivir con intensidad todo lo hermoso que nos ofrece la vida.

¡Bienvenidos como siempre, bienvenidos más que nunca!... estamos todos esperando con ilusión, sintiendo intensamente lo importante que es vivir nuestros sueños!, la responsabilidad de mostrarle nuestro bellissimo planeta y trabajar para que nuestra actividad y nuestra empresa contribuyan en la construcción de un mundo más solidario y sostenible.

En el 2020 lamentablemente tuvimos que parar la ayuda a tantos proyectos que con ilusión ayudábamos a hacer realidad; en ese año 2020 tuvimos que priorizar ayudar a las personas vinculadas con Europamundo que padecieron más las consecuencias económicas del parón del turismo.

Con la llegada de las vacunas, las fronteras se irán abriendo poco a poco, como esas flores de primavera y volveremos a nuestra actividad; esperando poder poco a poco volver a apoyar con nuestra fundación nuestra labor habitual.

Ahora más que nunca, ahora, como siempre, le esperamos cargados de ilusión... vamos juntos, juntos otra vez, sentiremos la íntima felicidad que nace cuando conocemos lugares maravillosos, y la íntima satisfacción de poder entre todos construir el mundo que deseamos, esa satisfacción similar a esa dicha que experimentamos cuando regresa la primavera, cuando surgen las primeras flores, cuando nos abraza el sol tibio tras el oscuro invierno.

Nuestro compromiso un año más es mostrar nuestro trabajo a través de esta Memoria de Sostenibilidad y el compromiso firmado en el 2016 con el Pacto Mundial y la Organización Mundial del Turismo (OMT) de los que somos socios desde el año 2014 y 2012 respectivamente. Renovamos de nuevo este compromiso y apoyo al Pacto Mundial, a sus 10 principios y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también renovamos el compromiso con el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, observando y promoviendo sus principios y ***animamos a todos a leer nuestra Memoria para dar a conocer nuestra organización, nuestro equipo, todo lo que hacemos y representamos.***

Luis García Codron

CEO de Europa Mundo Vacaciones





# DATOS DESTACADOS

## 2020

### EUROPAMUNDO



#### 1 CLIENTES

11.217 Pasajeros de 46 países

Tour Operator de 57 países

DESTINOS : 69 países y 5 Continentes



#### 2 RECURSOS HUMANOS

218 personas

60% MUJERES



68% MANDOS MEDIOS  
83% JEFA DE ÁREA



193 personas de oficina  
84,13% empleo fijo

#### 3 ECONOMÍA

VENTAS: 10,16 MM €

EBITDA: - 9,09 MM €

RECURSOS PROPIOS: 36,35 MM €



#### 4 JTB GROUP

+ 100 Años

39 Países

150 Compañías

900 Oficinas

+ 29.000 trabajadores



**JTB**

Perfect moments, always



## 6 FUNDACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

### Fundación



**2011-2020**

**152 PROYECTOS  
249.672 BENEFICIARIOS  
30 PAÍSES  
50 ONGs**



**2020  
3.734  
BENEFICIARIOS  
4 PROYECTOS  
2 PAÍSES**



**RECICLADO DE RESIDUOS:**  
1.719 Kgs papel  
44 toner  
Contenedor de plásticos: 8.917 kgs  
PCs e impresoras: 3

**Bombillas Led en la oficina**

**BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C**



**Emisiones CO2e 2020 :  
493,9 tCO2 eq**

Proyectos de Compensación:  
2015-2019 60.000  
árboles plantados (Nicaragua)  
2020:  
• Generación eléctrica (China)  
• Reducción emisiones en  
transporte (México)  
• Deforestación evitada (Perú)





## 1.5. Contenidos generales

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

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

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

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

En la temporada del 2020 han viajado 11.217 pasajeros, (-92%, 2019/2020), que contrastan con los 142.776 del 2019 lo que indican la crisis en el sector del turismo provocada por la pandemia del COVID 19.

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

El domicilio social de EMV está en García de Paredes, 55 28010 de Madrid (España).

En junio del 2018 terminó su proceso de integración en el Grupo JTB Corporation siendo Europa Mundo Vacaciones 100% Travel Plaza Europe la filial europea del Grupo JTB Corporation.

EMV tiene 189 personas en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú, Japón y en las principales ciudades de Europa, siendo la media anual de la plantilla en el 2020 de 218 personas, con un descenso con respecto al 2019 del -47,21%, debido a la no contratación del personal guía de EMV, dado que ha habido circuitos desde marzo a diciembre del 2020, además el personal cuenta con una antigüedad media de 8,21 años, con media de edad de 42 años y 84,46% de empleos fijos en la empresa y del 84,13% en el personal de oficina.

Cabe destacar la política de integración laboral de las mujeres siendo su distribución jerárquica en el organigrama de empresa con un 68% de mandos medios, un 83% de jefas de área y un 60% de empleadas en la empresa.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 20 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como y Argentina, Brasil, Bulgaria, Chile, China, Colombia, Cuba, India, Dinamarca, España, Estado Unidos, Italia, México, Paraguay, Perú, Polonia, República Dominicana, Rumania, Rusia y Venezuela, lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

Las **ventas netas** han sido de 10.163.218,38 €, con un descenso con respecto al 2019 del -93,78%, un **EBITDA** de -9.087.902,71, y unos **Fondos Propios** de 36.348.714,89 €.

Europa Mundo Vacaciones ha tenido un total de media a lo largo del año 2020 de 218 empleados y empleadas, siendo 25 de ellos guías y 193, empleados y empleadas de oficina.

El nº total de personas fijas en EMV es del 84,46% sobre la media del año, siendo un 69,33% de mujeres y un 30,67% de hombres.

El nº total de personal eventual es del 15,54%, siendo del 60% entre las mujeres y del 40% entre los hombres.

El nº de personas fijas en la oficina es de 159, con un porcentaje de mujeres del 70,44% y eventuales, con un porcentaje de mujeres del 60%

Nuestra cadena de suministros cuenta con un total de 913 empresas proveedoras con la siguiente distribución:

- Hoteles: 496 (-53% 2019/2020)
- Restaurantes: 47 (-68% 2019/2020)
- Compañías de buses y traslados: 79 (-32% 2019/2020)
- Empresas para visitas y ferris: 79 (-42% 2019/2020)
- Otros (opcionales, guías locales, aéreas): 204 (-29% 2019/2020)

Por localización geográfica:

- Europa: 88,61%
- África y Oceanía: 0,80%
- Asia: 5,29%
- América: 5,30%

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

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

EMV aplica el principio de preocupación en el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios y no afectan al medio ambiente según el Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones.

EMV es miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo, y en el 2016, firmó su Código Ético Mundial para el Turismo:

<http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-tu-rismo>





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

Fruto de la labor en este campo, Europa Mundo en el 2020 apoyo y organizó la firma del Presidente de Carrusel Jose Carlos Plaza del Código Ético ante el Secretario General de la OMT, Zurab Pololikashvili en Fitur 2020. Desde el 2017 hasta el 2020 EMV ha patrocinado la firma de 15 de nuestros Operadores en todo el Mundo.



Europa Mundo es socio del Pacto Mundial Red Española, firmando en el 2016 su adhesión y cumplimiento de sus 10 Principios:

<http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>



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

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



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



<https://youtu.be/E962XKXqXXM>

La Red Española de Pacto Mundial está trabajando con un grupo formado por 27 empresas del sector turístico, con un protagonismo muy especial en Fitur y en el día internacional del turismo.

Los miembros fundadores de este grupo de trabajo fueron 14 empresas entre ellas EMV, en septiembre del 2016 y en la actualidad son 27, con el reto de:

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

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

GRUPO TURISMO Y ODS 1.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

2016- 2019...

	2016	2017	2018	2019
NÚMERO ENTIDADES	13 entidades + REPM + OMT	19 entidades + REPM + OMT	20 entidades + REPM	25 entidades + REPM
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una e-publicación con situación del sector y los principales retos en sostenibilidad en la Agenda 2030</li> <li>- Proporcionar a las empresas turísticas las claves para aterrizar los ODS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de materiales elaborados en 2016 (spot, publicación y vídeos)</li> <li>- Recopilación de nuevas BBPP</li> <li>- Recopilación de tribunas de opinión</li> <li>- Celebración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo (OMT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderar los ODS más relevantes para cada entidad con acciones de sensibilización y difusión entre sus principales grupos de interés</li> <li>- Mejorar la implantación de los ODS en las estrategias de cada una de estas organizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar a cabo acciones de sensibilización y difusión de los ODS a tus principales grupos de interés</li> <li>- Aumentar presencia en eventos sectoriales con un enfoque regional para visibilizar el trabajo desarrollado en ODS</li> </ul>
PRINCIPALES ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada FITUR</li> <li>- Firma Código ético OMT</li> <li>- 4 reuniones presenciales</li> <li>- Jornada difusión del Grupo Turismo en Tenerife</li> <li>- Evento presentación E-publicación + BBPP empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada FITUR</li> <li>- 3 reuniones online</li> <li>- Difusión BBPP y tribunas en web y RRSS</li> <li>- Jornada Día Mundial del Turismo Responsable</li> <li>- Participación en campaña "Viaja, disfruta, respeta" de OMT</li> <li>- Participación empresas GT en 20 foros externos sectoriales</li> <li>- Encuesta para estudio sectorial y Agenda 2030</li> <li>- Celebración Día Mundial del Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta al GT para identificar ODS prioritarios y acciones a desarrollar en ellos</li> <li>- 3 reuniones online</li> <li>- Difusión BBPP y tribunas en web y RRSS</li> <li>- Promover uso Píldora formativa ODS empleados</li> <li>- Dar a conocer Guía Interactiva ODS Responsable</li> <li>- Celebración Día Mundial del Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada FITUR</li> <li>- Jornada Turismo Ibiza</li> <li>- Grabación nuevos materiales audiovisuales (entrevistas)</li> <li>- 3 reuniones online</li> <li>- Difusión BBPP y tribunas en web y RRSS</li> <li>- Participación en campañas BBPP días "D"</li> <li>- Celebración Día Mundial del Turismo</li> <li>- Charla formativa con un experto: Javier Benayas</li> <li>- Dar a conocer la "Guía para un turismo sostenible"</li> </ul>
RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración Microsite especial</li> <li>- Elaboración E-publicación</li> <li>- Grabación Video spot y video entrevistas BBPP</li> <li>- Evento presentación E-publicación + BBPP empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del nº de miembros (6 nuevos)</li> <li>- Traducción E-publicación y microsite en inglés</li> <li>- Tribuna Ángel Pes Día Mundial del Turismo Responsable</li> <li>- Noticias publicadas en web Red Española (5)</li> <li>- Difusión (7) vídeos microsite en RRSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del nº de miembros (2 nuevos)</li> <li>- Dossier BBPP Día Mundial del Turismo Responsable</li> <li>- Tribuna Ángel Pes Día Mundial del Turismo Responsable</li> <li>- Post especial Día Mundial del Turismo</li> <li>- Tribunas de opinión</li> <li>- Campaña especial Twitter: #Yosoyviajeroresponsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del nº de miembros (6 nuevos)</li> <li>- Dossier BBPP Día Mundial del Turismo</li> <li>- Tribunas de opinión</li> <li>- Nuevas BBPP en Plataforma COMparte</li> <li>- Campaña especial Twitter: #Yosoyviajeroresponsable</li> <li>- Post especiales monográficos con material audiovisual (12)</li> </ul>



## 27 organizaciones participantes



<https://vimeo.com/user11067358>

<https://youtu.be/kqXG-bJ2wfo>

<https://youtu.be/OqLw4FqMXgA>



## 1.6. Nuestro compromiso

### 1.6.1 Sostenibilidad en Europamundo

#### a) Estrategia

No existe una declaración específica de nuestro CEO, el máximo ejecutivo de la empresa en cuanto a la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.

La visión y estrategia generales a corto, medio y largo plazo relativas a la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos que la organización provoque o contribuya a provocar, así como los que guarden una relación directa con sus actividades, productos o servicios como consecuencia de las relaciones con terceros (grupos de interés o stakeholders) se realizan a través de las responsabilidades a nivel ejecutivo que se verá en el epígrafe b) Gobernanza.

No existe una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades, de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y los retos y oportunidades relacionados con estos, incluyendo los efectos en los grupos de interés y sus derechos, definidos en las legislaciones nacionales y en los estándares relevantes reconocidos a nivel internacional.

En el sector turístico y en especial en este mercado de Tour Operadores y Agencias de Viajes Mayoristas existen unos riesgos e impactos importantes como son: Catástrofes climáticas, **Pandemias (COVID 19)**, Devaluaciones de las Divisas, Cambios en los Gobiernos, Terrorismo, **Restricciones impuestas por los países al libre movimiento desde marzo a diciembre del 2020**, en todos los países de nuestros clientes y de los países de nuestros destinos, fundamentalmente en zonas como Europa donde se desarrollan principalmente nuestros circuitos.

Todos estos impactos y riesgos se van evaluando y valorando caso a caso, y momento a momento entre los diferentes grupos de trabajo decisorios de la empresa.

#### b) Gobernanza

La estructura de Gobernanza de EMV está en su máximo órgano el Consejo de Administración o “Board of Director Meeting”, formado por 3 de los principales ejecutivos de Europa Mundo, más otro ejecutivo incorporado al Consejo con voz, pero sin voto, más otros dos miembros, el máximo representante de Travel Plaza Europe la propietaria en el 100% de Europa Mundo Vacaciones a 30 de junio de 2018 y el CEO de Kuoni Travel Investment empresa 100% del Grupo JTB Corporation

Existe otro órgano específico que no se reúne periódicamente, sino cuando lo requieren las incidencias que se producen a lo largo del ejercicio económico de la empresa como es el Comité de Emergencias, o aquellos grupos de trabajo creados para tiempos de crisis, como con la Pandemia del COVID19.

El Comité de Emergencias es un consejo formado por los máximos ejecutivos de la empresa, los departamentos operativos y de comunicación para analizar, tomar decisiones y ejecutarlas



cuando se producen situaciones extraordinarias que afectan a las normales actividades de la empresa como son catástrofes humanitarias y naturales, pandemias y terrorismo.

A raíz de la Pandemia provocada por el COVID 19, tanto en el estado de alarma como a partir de junio en la nueva normalidad con las consecuentes olas de contagios a lo largo de los meses hasta enero del 2021 se crearon grupos de trabajo importantes para dar respuesta y dinamizar a la empresa en las diferentes situaciones de crisis creadas.

- Carga de Trabajo: 1 coordinadora y 6 personas. 5 mujeres y 2 hombres.
- Medidas Internas: 1 coordinadora y 9 personas. 7 mujeres y 3 hombres.
- Información y seguimiento: 2 coordinadores y 8 personas. 7 mujeres y 3 hombres.
- Alternativas: 2 coordinadores y 13 personas: 7 mujeres y 8 hombres.
- Modificación de Reservas: 2 coordinadoras y 5 personas. 7 mujeres.
- Cierres de los circuitos y seguimiento de la ocupación: 1 coordinadora y 2 personas. 2 mujeres y un hombre.
- Gastos de Cancelación: 1 coordinador y 6 personas: 3 mujeres y 4 hombres.

Total 59 personas, 38 mujeres y 21 hombres.

Descripción de cada uno de los Grupos de Trabajo:

**Carga de trabajo:** Analiza departamento a departamento la carga de trabajo de cada uno de sus componentes y desvía a otros departamentos a algunos de sus miembros para ayudas puntuales.

**Medidas internas:** Revisión de pautas de actuación laboral en ámbito de la empresa y preparación del protocolo en los caso de necesidad de suspensión total o parcial de trabajo y necesidad de realizar teletrabajo.

**Información y seguimiento:** Todo el personal de la empresa debe estar siempre bien informado con la ejecución de una misma línea coordinada de información y actuación. Se incluirán contenidos turísticos, notificaciones internas de la empresa, notificaciones hacia el exterior de la empresa, acciones en redes sociales con directos y comunicados, y seguimiento de otros mercados.

**Alternativas:** Buscan alternativas en los circuitos regionales que ofrece el mercado.

**Modificación de reservas:** Modificar reservas con una propuesta alternativa de nueva ruta on-line y modificar reservas de forma manual.

**Cierres y seguimiento de la ocupación:** Se encargará del cierre de los circuitos y el seguimiento de la ocupación a lo largo de la semana, así como la actualización de comentarios o notas de ocupación referentes a las modificaciones.

**Gastos de cancelación:** Se encargará de la negociación de gastos de cancelación generados por las cancelaciones que estamos teniendo, las negociaciones con los proveedores intentando evitar gastos generados que no vamos a repercutir en nuestros clientes.

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

[https://www.europamundo.com/info\\_organigrama.aspx](https://www.europamundo.com/info_organigrama.aspx)

EMV cuenta con una estructura de directivos, mandos medios, directores, jefes y responsables de departamento, adjuntos a departamento y jefes de área, apoderados para implementar las directrices básicas de gestión de las actividades de la organización.

La responsabilidad a nivel ejecutivo de los temas económicos recae en la Dirección Financiera de Europa Mundo bajo la supervisión y control de la Dirección General y el Consejo de Administración.

La responsabilidad a nivel ejecutivo de los temas ambientales recae en el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial, y Comité de Buenas Prácticas con el apoyo de la Comisión de Valoración de la Fundación bajo la supervisión y control de la Dirección General y Presidencia de la Fundación Europamundo.

La responsabilidad a nivel ejecutivo de los temas sociales recae en RR.HH., con el apoyo y mediación del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial bajo la supervisión y control de la Dirección General.

Los procesos de consulta sobre temas económicos, ambientales o sociales entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno de la empresa se realizan entre los máximos representantes, o órganos decisorios de cada una de las empresas y EMV, siguiendo los criterios de responsabilidad según los temas sean ambientales, sociales o económicos.

El presidente del Consejo de Administración es Berend Lund Christian Director de Planificación Corporativa en Europa Mundo y Responsable de la integración de Europa Mundo en el Grupo JTB y cuya función principal por parte de JTB es asegurar que la operativa de EMV siga los criterios, y políticas del Grupo JTB.

El actual presidente ejerce un elevado compromiso profesional, liderazgo, involucración en el trabajo que dan constancia de su capacidad e idoneidad para el puesto.

Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno de Europa Mundo, su Consejo de Administración se basan en los conocimientos, experiencia, funciones y cargos, de los máximos ejecutivos de EMV, Travel Plaza Europe y Kuoni Travel Investment empresas 100% del Grupo JTB Corporation..

El máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración de EMV se reúne trimestralmente y se reunirá en caso de que se considere exista una situación excepcional o de conflictos entre los intereses societarios y particulares de cada uno de sus miembros, e incluso si surgieran con algunos de los Grupos de Interés.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
NOMBRE	CARGO EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	CARGO EN LA EMPRESA	CONDICIÓN	FECHA NOMBRAMIENTO
BEREND LUND CHRISTIAN	PRESIDENTE	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN CORPORATIVA	EJECUTIVO	01.07.14
GABRIEL SANCHEZ DE LAMADRID	SECRETARIO CONSEJERO	DIRECTOR FINANCIERO	EJECUTIVO	01.07.14
LUIS GARCIA CODRON	CONSEJERO	CONSEJERO-DIRECTOR GENERAL	EJECUTIVO	01.07.14
ELIJO YAMAKITA	CONSEJERO	PRESIDENTE DE TRAVEL PLAZA EUROPE	EJECUTIVO	21.03.17
SHINJI KAMIO	CONSEJERO	DIRECTOR KUONI TRAVEL INVESTMENTS	EJECUTIVO	25.06.18

La misión de EMV es crear experiencias en nuestros clientes, en sus viajes, que permitan conocer diferentes culturas a través de circuitos flexibles, con la mejor relación calidad precio.

Esta misión mejora con una visión de seguir siendo empresa líder e innovadora en el sector turístico, orientada al cliente, apostando por la tecnología, creatividad, seguridad, y, sobre todo, por un turismo responsable y sostenible.

Los integrantes de la organización, todo el personal de EMV tienen conocimiento del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales, así como en la estructura detallada siguiendo los criterios de responsabilidad según los temas sean ambientales, sociales o económicos.

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

El Consejo de Administración formula y aprueba las cuentas anuales auditadas por la empresa auditora Deloitte que ha prorrogado su contrato a partir del 2020 con EMV.

El Consejo de Administración se reúne cuatro veces al año y en estas reuniones se hace un balance de la evolución de la sociedad y se comentan los aspectos relevantes de la misma.

La empresa al formar parte de un grupo empresarial JTB Corporate está sometida a ciertos controles (Auditoría Interna y propia Auditoría del Grupo cada 3 o 4 años) en la que se repasan y verifican los procesos de negocio, identificando los riesgos y la manera de controlarlos, además existen unos controles internos denominados "Sharepoint", por los que cada mes hay que subir a una in-tranet (con claves de acceso) una serie de documentación para cumplimiento de control interno marcados por Auditoría Interna en Zurich de Kuoni Travel Investment empresa que realiza los servicios centrales en Europa del Grupo JTB.

Los diversos grupos de interés como personal, empresas proveedoras y clientela colaboran a la hora de desarrollar la gestión diaria.

El Consejo de Administración desde el momento de la aprobación del presupuesto económico realiza controles periódicos de su cumplimiento y evalúa su gestión.

Las evaluaciones formales y periódicas, el análisis de sus impactos, riesgos y oportunidades se realiza por los diferentes órganos de gobierno específicamente en cada caso, en cada situación que origine dichos impactos o riesgos para la empresa.

La evaluación y aprobación formal del Informe de Sostenibilidad Anual recae en la Dirección General previo visto bueno del Consejo de Administración de EMV, y el consenso de los Departamentos de la compañía.

El diseño, y la implementación técnica siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI) y el reporter GRI Standards opción exhaustiva, corresponden al Departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de EMV.

El proceso para comunicar información al máximo órgano de gobierno de EMV, su Consejo de Administración, se realiza a través del Departamento de Auditoría Interna de la empresa, Auditoría Interna del Grupo, y de los departamentos implicados en cada caso, independientemente del grado de análisis que se realice, y del nivel de “preocupación”.

No existe información disponible sobre la naturaleza, y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno. Se trata de información confidencial, información de carácter sensible que se recoge trimestralmente en el acta del Consejo de Administración.

No existe información disponible en cuanto a las políticas de remuneración del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos de la empresa en cuanto a sueldo fijo y sueldo variable, bonificaciones, indemnización por despido, beneficios por jubilación. Es información de carácter sensible que se recoge en el acta del Consejo de Administración. Aunque en el Informe del Plan de Igualdad de marzo del 2020 indica que no existe una desigualdad significativa en la remuneración media en EMV.

Por el momento EMV no tiene una política de beneficios por jubilación para todo el personal de EMV.

Las bandas salariales de nuestro capital humano se basan en la experiencia, conocimientos, grado de responsabilidad y antigüedad dentro de la empresa. Se tiene como política hasta el 2019, que la remuneración salarial para el personal con más de 3 años de antigüedad, esté en el 9% por encima de la media de lo que marcan las categorías del convenio colectivo de agencia de viajes.

La media de la remuneración anual de EMV es de 26.309,61 €.

En el año 2020 dada la situación provocada por la pandemia del COVID 19 en el sector turístico y en nuestra empresa, EMV se ha tenido que amoldar a las circunstancias realizando un ERTE de fuerza mayor.

*Serán considerados ERTE por fuerza mayor (regulado en el artículo 22 del RD-Ley 8/2020), las suspensiones de contrato y reducciones de jornada que tengan su causa directa en pérdidas de actividad como consecuencia del covid-19, incluida la declaración del estado de alarma, que impliquen suspensión o cancelación de actividades; cierre temporal de locales de afluencia pública; restricciones en el transporte público y, en general, de la movilidad de las personas y/o las mercancías; falta de suministros que impidan gravemente continuar con el desarrollo ordinario de la actividad, o bien situaciones urgentes y extraordinarias debidas*

*al contagio de la plantilla o la adopción de medidas de aislamiento preventivo decretados por la autoridad sanitaria.*

Dicho ERTE de fuerza mayor se inició en EMV el 23/03/2020 y afectó a 181 personas de la oficina con una reducción al 50% y 13 personas en suspensión. Y a partir 01/10/2020 hasta mayo del 2021 están en ERTE 71 personas al 50%, 70 personas al 70% y 52 personas al 100%, con una persona de excedencia.

La determinación de la política retributiva y salarial es estrictamente interna. No participan agentes externos, como consultores especializados o sindicatos. Es una atribución de la Dirección General con el apoyo técnico del Departamento de Recursos Humanos.

La media de la remuneración anual en el 2020 de todo el personal de EMV, sin tener en cuenta a los mejor pagados, los altos ejecutivos de la empresa, es de 26.309,61 €.

En el 2020 dada las circunstancias provocadas por la pandemia del covid19 no ha habido incremento anual salarial para el personal de EMV.

### **c) Afiliación a asociaciones**

Europa Mundo Vacaciones es miembro:

- **Afiliado de la Organización Mundial del Turismo (OMT)** desde el año 2012, al igual que de su programa internacional ST-EP, programa para la erradicación de la pobreza a través de Proyectos de Turismo Sostenible.



<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-07/Tips-for-Responsible-Traveller-WCTE-ES.pdf>

- **Participa como socio Signatario del Pacto Mundial (Global Compact) Red Española** desde el 2014.
- **Socio de la World Travel & Tourism Council (WTTC)** desde el 2015.
- **Desde el 2016 somos miembros de la Asociación Europea de Turismo (ETOA).**

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

Desde el 2016 EMV ha firmado:

- **El Registro de Transparencia de la Comunidad Europea:**  
[https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register\\_es](https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register_es)



- El Charter de la Diversidad en el 2016. <http://fundaciondiversidad.org/que-es-charter-diversidad/>
- El Pacto de Estado por la Infancia del Comité Español de Unicef. <https://www.unicef.es/actua-por-la-infancia>
- El Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.
- Adhesión y cumplimiento de sus 10 principios del Pacto Mundial (Global Compact).



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

## En el 2020:

- Nos hemos adherido al programa acelerador #SDGAmibition de UN Global Compact, en el que participan más de 700 empresas a nivel internacional, a través de la Red Española del Pacto Mundial, para establecer objetivos ambiciosos en ODS e integrarlos en el centro de nuestra estrategia de negocio. #ODSEmpresas #UnitingBusiness.
- Hemos firmado el Pacto por un Océano Sostenible con UN Global Compact.



- Hemos firmado el Pacto para los Principios del Empoderamiento de la Mujer con UN WOMEN y UN Global Compact.



- Hemos firmado el Pacto por el Clima de las Fundaciones Españolas, impulsado por la [AEF](#) y la [Fundación Daniel y Nina Carasso](#),
- Hemos firmado la declaración de los líderes empresariales a nivel mundial para una cooperación global renovada.



United Nations  
Global Compact  
Uniting business for a better world



SHAPING  
OUR  
FUTURE  
TOGETHER



## UNITED IN THE BUSINESS OF A BETTER WORLD

A Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation

### Energiråd AS

Harald James Lillebo  
Chief Executive Officer

### Engeenuity S.A.

Victor De Franco Levi  
Chief Executive Officer

### Enigma Security Solutions Ltd.

Glen Webley  
Chief Executive Officer

### Entreprise Tunisienne Des Activités Pétrolières ( Etap )

Mohamed Ali Khelil  
President

### Enusa Industrias Avanzadas S.A.

José Vicente Berlanga Arona  
Chief Executive Officer

### EnviroScience, Inc.

Martin Hilovsky  
Chair

### EōS Organization LLC.

Aaron J Green  
Chief Executive Officer

### EQS Group

Andreas Christen

### Equity Bank Congo

Celestin Mukeba Muntuabu  
Managing Director

### ERDIL

Séverine Vienney  
Chief Executive Officer

### Erkurt Holding A.Ş.

Ali Kerem Alptemogin  
Chair & CEO

### Ernst and Young - Ukraine

Alexei Kredisov  
Managing Partner

### ESET Latinoamérica

Federico Perez Acquistio  
Managing Director

### ESI Group

Cristel De Rouvray  
Chief Executive Officer

### Ethis Ventures Sdn Bhd

Umar Munshi  
Founder & CEO

### ethiXbase 360 Pte Ltd.

Leong Boonstang

### Eton International Ltd.

Basil S Kadhim  
Chief Executive Officer

### EuResist Network GEIE

Francesca Incardona  
Managing Director

### Eurocert Sa

Georgios Briskolas  
Chief Executive Officer

### EuroCompliance

Céleste Cornu  
President

### Euromonitor International PLC

Tim Kitchin  
Chief Executive Officer

### Europa Mundo Vacaciones SL

Luis Garcia Codron  
Chief Executive Officer

### European Fund Administration, S.A.

Noel Fessey  
Chief Executive Officer

### Eurostar Engineering Plastics

Laurent Bonna

### ExCeL London

Jeremy Rees  
Chief Executive Officer

### Exitus Capital

Carlos Rahmane Sacal  
Managing Director

### EXKAL

Alfonso Antoñanzas  
Managing Director

### Extra Dimensions Company Ltd.

Evelyn Wambui Njooa  
Founder & CEO

### Ezaki Glico Co. Ltd.

Katsuhisa Ezaki  
President & CEO

### Fab Lab Recife

Edgar Andrade  
Chief Executive Officer

### Fabregas Packaging SL

Antonio Martínez Miralles  
Chief Executive Officer

### Fair-Finance

Vorsorgekasse AG  
Matthias Zeilinger

- Estamos en el Programa Target Gender Equality de Pacto Mundial.



#### EMPRESAS PARTICIPANTES DE LA TARGET GENDER EQUALITY EN ESPAÑA





- **Sello Safe Travel.**

Se ha firmado el Protocolo Global de Viajes Seguros de la World Travel & Tourism Council (WTTC) y Europamundo ha implementado los Protocolos de Salud e Higiene y están alineados con la WTTC.



- Celebración del día mundial del turismo y la campaña #ApoyamoslosODS formado por el grupo de trabajo de 27 empresas del sector del turismo.

### 1.6.2 Matriz de Materialidad

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

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

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

1. Seguridad y salud en el trabajo.
2. Comunidades locales e impacto socioeconómico.
3. Satisfacción de los clientes.
4. Desarrollo del capital humano.
5. Salario emocional.
6. Política de diversidad e igualdad.
7. Relación responsable con proveedores.
8. Emisiones de CO2 y su compensación.
9. Eficiencia energética.
10. Gestión de residuos.

Los temas materiales de esta Memoria llevan una introducción a través del enfoque de gestión con unos requerimientos generales como son:

- La explicación del tema material y su cobertura. GRI 103-1
- Sus componentes como: Políticas, compromisos, objetivos y metas, responsabilidades, recursos y acciones específicas como procesos, proyectos, iniciativas. GRI 103-2.
- Evaluación. GRI 103- 3

# MATRIZ DE MATERIALIDAD



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



A scenic photograph of a traditional Japanese pagoda with multiple tiers and a spire, situated on a hillside. The pagoda is partially obscured by trees with vibrant autumn foliage in shades of orange, red, and yellow. The background shows a valley and distant mountains under a blue sky with scattered white clouds.

**OBJETIVOS**  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

**INFORME SOBRE LOS OBJETIVOS DE  
DESARROLLO SOSTENIBLE  
EUROPA MUNDO VACACIONES**



# Tabla de Contenidos

01	<b>Los Objetivos de Desarrollo Sostenible</b>
02	<b>Compromiso General</b>
03	<b>ODS alineados con el núcleo de negocio de la organización</b>
04	<b>Buenas prácticas y compromisos en ODS de la organización</b>



# LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por **17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030**, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y la sociedad civil han sido llamados a la acción para contribuir a estas metas globales. En este nuevo marco, **las empresas juegan por primera vez un papel protagonista**.

La **Red Española del Pacto Mundial** ha desarrollado la Guía interactiva en ODS, basada en la metodología del SDG Compass, que acompaña a las empresas a integrar los

y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS proporcionan a las empresas un **marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible**. El **Pacto Mundial** es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los **ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial**, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

ODS a corto y largo plazo a través de 5 pasos: 1) Conocer; 2) Definir prioridades; 3) Establecer objetivo; 4) Integrar y; 5) Reportar.



# LOS DIEZ PRINCIPIOS

de la Red Española del Pacto Mundial

**DERECHOS  
HUMANOS**

**NORMAS  
LABORALES**

**MEDIO  
AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





# COMPROMISO GENERAL

La Agenda 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible es el programa más ambicioso creado para combatir los problemas sociales y ambientales que históricamente y más recientemente afligen a la humanidad. En el año 2020 además contamos con un añadido, el de una pandemia que afecta a la salud pública y a la economía mundial, y que lamentablemente ha golpeado fuerte a este nuestro sector del turismo.

Desde Europa Mundo y más que nunca apostamos firmemente por el desarrollo sostenible e inclusivo como la única forma de garantizar una pronta salida del hondo agujero en el que el año 2020 nos ha sumergido y un futuro digno para el planeta y los que en él habitamos. Estamos comprometidos con las oportunidades y desafíos que los ODS presentan, y en los que participamos de una forma directa y activa en muchos de ellos.

A través de la campaña #COMPANIES4SDGs, en la que Europa Mundo está inscrito, intentamos acercar los ODS a empleados y empleadas, y otros grupos de interés. En nuestra consecución del desarrollo sostenible, buscamos cumplir con todas las leyes, reglamentos y estándares internacionales sobre Responsabilidad Social. Esto implica la incorporación de las preocupaciones y expectativas de nuestra empresa y grupos de interés relacionadas con derechos humanos, sociedad y medio ambiente en los procesos de toma de decisiones de nuestras organizaciones para, de manera proactiva, identificar, mitigar y en su caso, compensar los impactos negativos potenciales a lo largo de la cadena de valor.



# ODS ALINEADOS CON EL NÚCLEO DE NEGOCIO DE EUROPAMUNDO



# CONOCE NUESTROS ODS PRIORITARIOS

5 IGUALDAD  
DE GÉNERO



Facilitar a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación y atención médica, en las oportunidades para conseguir un trabajo digno y en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



Conseguir un crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique al medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica.

10 REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES



Reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos: reduciendo la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas, impulsando políticas a nivel internacional para mejorar la regulación y el control de los mercados e instituciones financieras y alentando la cooperación al desarrollo.

13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



Introducir el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta a los problemas que genera, tales como los desastres naturales, e impulsando la educación y sensibilización de toda la población.

# CONOCE NUESTROS ODS PRIORITARIOS

**16** PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



Promover el estado de derecho en a nivel nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos, reduciendo la corrupción y el soborno y creando instituciones responsables y transparentes; acabar con todas las formas de violencia y delincuencia organizada, especialmente contra los niños; impulsar el respeto de los derechos humanos; fortalecer la participación de los países en desarrollo en las decisiones globales y promover leyes y políticas en favor del desarrollo sostenible a nivel internacional.

**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizandoy intercambiando conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros para alcanzar la agenda global en todos los países, en particular en los países en desarrollo y promoviendo alianzas en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, para contribuir conjuntamente al desarrollo sostenible.





# BUENAS PRÁCTICAS Y COMPROMISOS EN ODS DE EUROPAMUNDO



# Igualdad de género



## Compromiso cuantificable

### IGUALDAD DE GÉNERO

**Se establece como objetivo general en el Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres para el período 2017-2020: “Incrementar la sensibilidad en la organización hacia cuestiones de género, potenciando el desarrollo de las mujeres”, a través de 6 acciones:**

1. Fomentar una cultura de igualdad asegurando el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. Para ello se establece que el porcentaje por sexo en plantilla sea equilibrado en un 50%. Actualmente en EMV la plantilla de mujeres es del 58%, siendo la representación de mujeres en puestos de mandos medios del 66% y jefes de área del 85%.
2. Realización de una acción formativa al menos un taller de formación al año en materia de género para toda la plantilla, 258 mujeres y 189 hombres en el 2019 y en el 2020 148 mujeres y 70 hombres.
3. Se ha creado una Guía para evitar la utilización de lenguaje no inclusivo, a través de un Manual de Lenguaje Inclusivo.

[https://www.cloud-europamundo.com/files/2020\\_07/MANUAL\\_D\\_E\\_Lenguaje\\_NO\\_SEXISTA.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_07/MANUAL_D_E_Lenguaje_NO_SEXISTA.pdf)

4. Declaración expresa de la Dirección General de EMV: [https://www.cloud-europamundo.com/files/2020\\_07/Compromiso\\_o\\_direccion\\_PLAN\\_DE\\_IGUALDAD\\_version\\_ampliada.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_07/Compromiso_o_direccion_PLAN_DE_IGUALDAD_version_ampliada.pdf)

Cree firmemente que las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes, y se compromete a hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. “Como Consejero Director General de esta organización, me comprometo y solicito el compromiso de todas las personas que trabajan en EUROPAMUNDO en la medida que les corresponda, a desarrollar, mantener, mejorar y potenciar este Plan de Igualdad”. [https://www.europamundo.com/rse\\_igualdad.aspx](https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx)

5. Revisado el procedimiento para la selección de personal para garantizar la selección no discriminatoria y la incorporación de mujeres en aquellas áreas y puestos donde su representación es menor. Garantizar la representatividad de mujeres en al menos un 40% en las áreas donde la presencia es inferior.

6. Cálculo de la brecha salarial anual, la remuneración de puestos iguales o media de la sociedad. Según el informe diagnóstico realizado en marzo del 2020 EMV muestra que no existe una brecha salarial significativa entre las retribuciones de trabajadores y trabajadoras. Además, la Fundación Europamundo contribuye al ODS 5 con varios proyectos:

☐ Reducir la violencia de género, dando apoyo al menos a 100 mujeres víctimas. Para ello trabaja con la Asociación Victoria, en un

programa de acción, defensa y reacción contra la violencia de género, llegando a un total de 160 mujeres.

□ Proyecto en la región del Beni en la Selva Amazónica Boliviana con una población de 1.633 mujeres y 1.594 hombres se está trabajando desde un enfoque de género, identificando aquellas situaciones de desigualdad que afectan a la mujer y activando medidas correctivas para revertir la situación.

□ Mujeres Waorani en la Selva Amazónica Ecuatoriana, un proyecto de emprendimiento artesanal y empoderamiento de la mujer para 300 mujeres.

A través de la Herramienta Empresarial de Género (WEP) hemos hecho el análisis de género de nuestra empresa con una puntuación del 54%, nivel avanzado y nuestro objetivo para los próximos años es conseguir un 75%, nivel de líder.

## Trabajo decente y crecimiento económico



### Acción/Proyecto

#### FONDO SOLIDARIO - FONDO REFUGIO

El proyecto de Europamundo Solidario y Europamundo Refugio surge con un doble

objetivo de cubrir las necesidades básicas del colectivo de guías, el más vulnerable en estos momentos de la empresa y por otro lado la realización de actividades de ocio y formación durante el Estado de Alarma y de la Nueva Normalidad para todos los empleados de la empresa,( 447, 258 mujeres y 189 hombres), familiares y grupos de interés de la empresa como Agentes de Viajes y clientes de los 57 países donde opera,( 589 distribuidores entre Operadores y Agentes de Viajes), proveedores, 913 y empresas vinculadas a EMV.

El objetivo del proyecto se apoya en el potencial de un colectivo tan amplio como los Guías aprovechando sus talentos, dentro de un perfil de personas extrovertidas, culturales, alegres y resolutivas, pero en este momento, en inactividad, crear una bolsa de actividades y proyectos a ofrecer, buscando las oportunidades que puedan dar este tiempo de crisis higiénico-sanitaria y social producida por el Covid-19. Gracias al apoyo material, económico y de personal de EMV se han creado varios grupos de trabajo constituidos por trabajadores oficina como guías para, de una forma coordinada, desarrollar el proyecto Europamundo Solidario/ Europamundo Refugio. Las actividades ofrecidas, en su mayoría no tienen un costo asignado, sino que el aporte económico del que las utiliza es voluntario y será transferida a la cuenta que creada para este fin llamada Fondo Solidario, con el cual y teniendo en cuenta unos criterios de necesidad y urgencia, podamos garantizar un ingreso mínimo vital de 500€ / mes para cada guía, considerado mínimo de subsistencia en la espera de poder retomar su actividad profesional habitual.

A lo largo del 2020 desde marzo a diciembre de las 17 actividades realizadas como: You Tube Europamundo TV, Capacitaciones de Agentes de Viajes, Escuela de Idioma (Español, Inglés, Portugués y Japones), Carta de Viajes, Comercialización, Muy Viajeros,

Por la sonrisa en Familia, España Vacuada – España Escondida, Good News, Traducciones, Maletoteca, Mi Viaje – Tips, Audioguías, Mapeando, Directos de Instagram, Soporte Técnico y Audiovisual, Dinamización de la Fundación, han supuesto la participación en el total de actividades de 613 guías, 271 compañeros de oficina y un total de 52.360 personas, con la realización de más de 4.000 actividades **“Europamundo somos todos”**



## Salario Emocional

La empresa Europa Mundo Vacaciones (EMV) nació hace 23 años de la mano de nuestro CEO, hasta el año 2015 socio mayoritario de la empresa y actualmente dentro del Grupo JTB uno de las mayores empresas de turismo del mundo.

Desde el inicio se caracterizó por la diversidad siendo uno de nuestros pilares en la empresa que busca la igualdad de todos y todas sus integrantes, de sus grupos de interés y, de que todas y todos nos sintamos iguales e incluidos.

EMV tiene 20 nacionalidades entre su personal de oficina, comercializa sus productos en 57 países y 69 son los países de destino, de los 5 continentes.

La diversidad se debe de asentar en el cimiento del respeto, el sentimiento de pertenencia a la empresa, el compromiso y la

retención del talento, y Europa Mundo lo promueve a través de su salario emocional. [https://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_sociales.aspx](https://www.europamundo.com/rsc_docs_sociales.aspx)

Los objetivos se articulan entorno a más de 50 actuaciones a través de 7 ejes de intervención: a) Flexibilidad de tiempo. b) Bienestar en el trabajo. c) Balance vida/trabajo. d) Desarrollo profesional. e) Integración y sentimiento de pertenencia. f) Promoción del voluntariado y RSE) Otros beneficios. Más las medidas de Conciliación específicas, y el servicio exclusivo de asistencia personal y familiar Europamundo Contigo.

A continuación, detallamos algunos de los más de 30 indicadores del Salario Emocional que utilizamos como son:

- Seguro Médico Privado: Permite ir con el justificante médico hasta 14 veces al año 4 horas por visita.
- Viajes de empresa gratuitos.
- Gratuidad a pareja por matrimonio en nuestros circuitos.
- Permiso Primer día de Cole.
- Ampliación de permiso por enfermedad grave.
- Ampliación de permiso por fallecimiento.
- Licencias por Maternidad/Paternidad.
- Conciliación horaria: Turnos rotativos, jornadas intensivas e implantación del teletrabajo en 2020.

Cursos de formación. Un total de 13.272 horas, con un incremento con respecto al 2019 del 47%, lo que indica la oportunidad, el aprovechamiento del tiempo y las ganas de formación en estos tiempos de pandemia con un total de 770 personas con una proporción de mujeres del 68% frente al de hombres del 32% en 123 acciones formativas, con casi 2



cursos por persona teniendo en cuenta el total de personal de niveles del 2019.

Siendo la media de horas de formación por empleado en el 2020 de 17,24 horas.

Durante el 2020 EMV no realiza evaluaciones periódicas del desempeño.

La implantación del Salario Emocional tiene un bajo coste empresarial si lo comparamos con su alto retorno de la inversión: reducción del índice de estrés, aumento de la autoestima, mejora del clima laboral, motivación, integración, colaboración, reducción de la rotación del personal, absentismo, mayor adaptación del trabajador a la empresa, sentimiento de pertenencia a la empresa, mejora de la productividad. El éxito radica en el nivel de compromiso o “engagement” de su personal para alcanzar los objetivos y realizar sus tareas, trabajando en equipo, pero utilizando su creatividad y esfuerzo extra individualmente como persona y profesional, absorbiendo los valores de la empresa en su día a día.

## Reducción de las desigualdades



A través de Fundación Europamundo nuestra gran meta es la reducción de las desigualdades. A pesar de que en 2020, la financiación de los proyectos aprobados en la Convocatoria FEM quedó paralizada, se llegó a financiar 3 proyectos, más el proyecto Fondo

Solidario – Fondo Refugio de los que cabe resaltar en cuanto a contribución con este ODS los siguientes.

### Acción/Proyecto

#### Personas sin Hogar

El proyecto atiende a alrededor de 250 personas que, en la ciudad de Madrid, se encuentran en situación de calle. Se fundamenta en siete rutas que salen diariamente de lunes a jueves por la zona centro. Las rutas están formadas por voluntarios sociales que tratan de crear un espacio de encuentro desde la igualdad con las personas sin hogar y, desde aquí, romper su soledad acompañar su proceso y potenciar aquellos aspectos relacionales y afectivos que les ayuden a recuperar la motivación y la autoestima necesarias para iniciar cualquier proceso de mejora de su situación. Además, trabajamos en red y estamos permanentemente coordinados con el resto de recursos y entidades. Por último, el proyecto hace una intensa labor de sensibilización social.



## Descubriendo más Secretos de Madrid

Debido al gran éxito del proyecto colaborativo con Europamundo de Turismo Cultural Adaptado con Perros de Terapia. “¡GUAU, NO HAY MEJOR FORMA DE CONOCER MADRID!” y JUNTOS SEGUIMOS CONOCIENDO MADRID, cuyo objetivo era aprender y conocer los aspectos culturales más significativos que ofrece la ciudad de Madrid.

El nuevo proyecto: “DESCUBRIENDO MÁS SECRETOS DE MADRID” sigue apostando por continuar con el aprendizaje y conocimiento sobre otros aspectos culturales que ofrece Madrid, la colaboración de los voluntarios de Europamundo y los alumnos y tutores de la Fundación Oxiria. Un total de 37 alumnos/as de Fundación Oxiria como beneficiarios/as directos.



## Acción por el clima



El fenómeno de cambio climático ha sido identificado como uno de los grandes problemas medioambientales del siglo XXI. Actualmente ya se están percibiendo de manera clara las consecuencias de este cambio causado por el aumento de concentración de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la atmósfera. El avance del 5º informe del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) de Naciones Unidas, presentado en septiembre de 2013, ya no deja lugar a dudas: el cambio climático es una realidad “inequívoca” y, con una certeza superior al 95%, provocado por la emisión de gases de efecto invernadero originadas por las actividades humanas. Sin embargo, si se emprende una acción inmediata y decidida estos impactos pueden ser reversibles.

Europa Mundo Vacaciones (EMV), aun consciente de que su actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, viene realizando el estudio de las emisiones generadas por nuestra actividad desde 2016.

## Compromiso cuantificable.

### ACCION POR EL CLIMA

La sostenibilidad del planeta es muy importante para EMV. Pensamos que el cambio climático tiene un impacto directo en el turismo, así como el turismo tiene un efecto directo en el cambio climático. Por ello, llevamos a cabo una serie de acciones e iniciativas en la lucha contra el cambio climático.

Anualmente realizamos un informe con las mediciones de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la empresa, y su posterior compensación.

En 2020 las emisiones de CO<sub>2</sub> han descendido un -86,22% debido a la Pandemia del COVID 19 y a la paralización de la economía, de los sectores y en particular de

nuestro y la paralización desde marzo del 2020 de EMV. El total de emisiones generadas ha sido de 542,62 tCO<sub>2</sub>e.

Las emisiones obtenidas considerando todos los datos extraídos a partir de la información aportada por los diferentes departamentos de Europamundo y en relación con los factores de emisión identificados en el apartado anterior, se resumen en el siguiente cuadro:

Fuente de emisión	EMISIONES CO <sub>2</sub> 2019 ( tCO <sub>2</sub> e)	%	EMISIONES CO <sub>2</sub> 2020 ( tCO <sub>2</sub> e)	%
Electricidad	21,101	0,56	1,79	0,33%
Consumo Papel	363,54	9,65	50,36	9,28%
Despl. Prof. Avión	736,69	19,55	134,82	24,85%
Despl. Prof. Tren	4,37	0,12	0,64	0,12%
Despl. Prof. Bus	0,56	0,01	0,06	0,01%
Consumo de Agua	1,33	0,04	0,48	0,09%
Producción de residuos	3,19	0,08	0,29	0,05%
Autobuses (rutas)	2637,58	69,99	354,18	65,27%
<b>Total</b>	<b>3768,361</b>	<b>100</b>	<b>542,62</b>	<b>100%</b>

Del presente análisis se extrae que al igual que los años anteriores la aportación más importante al total de GEI para la actividad del EMV, con un 65,27% de las emisiones, son las emisiones derivadas de las diferentes rutas fletadas por EMV, seguida de lejos por los desplazamientos profesionales en avión (un 24,85%) y el consumo de papel (9,28%) se ha reducido considerablemente porque solo se han publicados algunos folletos en el 2020, dado que los publicados a final del 2019 para la temporada 2020, va a ser los mismos que para la temporada 2021. Todas las otras fuentes de emisión, a excepción del consumo de electricidad, no sobrepasan los 0,20% y por lo tanto no son muy relevantes.

**El objetivo de EMV es seguir siendo neutros en CO<sub>2</sub> a través de la compensación de las mismas, y conseguir la reducción de emisiones a través de la promoción del transporte alternativo, como la bicicleta, el patinete eléctrico y para lo que proporcionamos plazas de parking gratis a los trabajadores de EMV que vengan a trabajar en este medio de transporte.**

En nuestra oficina en Madrid tenemos contratada la energía verde, y hacemos uso de bombillas Led.

La búsqueda de la reducción de la huella ambiental nos ha llevado a realizar auditorías energéticas cada 4 años, para conseguir la eficiencia energética, la última ha sido realizada este año 2020. Además, utiliza los servicios de una asesoría energética para implementar medidas de reducción del consumo eléctrico.

EMV se preocupa por reducir el 70% de las emisiones de CO<sub>2</sub>, de los autobuses, a través de los modelos más eficientes del mercado los Euro 6.

## Paz, Justicia e instituciones sólidas



### Compromiso cuantificable

#### PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SOLIDAS.

EMV cree en la diversidad, y en el turismo como forma de conocer, entender y aprender de otras culturas. También promocionamos el turismo como una contribución a la paz, a la justicia, a la coexistencia, tolerancia y al respeto de las diferentes personas que habitan el planeta. Nuestros autocares y circuitos son de lugares donde las personas de diversas nacionalidades y culturas comparten experiencias, y son a la vez vehículo de paz, diversidad y



coexistencia. Nuestros pasajeros son de 83 nacionalidades diferentes, nuestros clientes-operadores son de 69 nacionalidades y nuestros destinos son un total de 69 países de los 5 continentes.

**Nuestro compromiso con este ODS es que al menos en 2022, 500 personas cuenten con acceso a justicia, instituciones eficaces, responsables e inclusivas por ello trabajamos con un proyecto de 300 Mujeres Víctimas de Violencia de Género, un proyecto integral de autoprotección y defensa personal con talleres del Cuerpo Nacional de Policía, de Asesoría para garantizar el acceso a niveles de bienestar e integración social, búsqueda de empleo, a través de diferentes organismos públicos, y además de defensa jurídica en todos sus procesos legales, como separación, custodia de hijos, desahucios, defensa ante el acosador.**

Somos firmes defensores de lo que denominamos “los otros viajeros”, personas que viajan sin recursos, sin hogar, por fuerza mayor, en completa debilidad e inseguridad. Y por ello desde el 2014 apoyamos a ACNUR en campos de refugiados en el Líbano, Jordania, Kenia o Colombia.

### **Acción/Proyecto**

### **Voluntarios Sanitarios en la Amazonía Boliviana**

Además, estamos trabajando en un proyecto de salud con grupos étnicos de la Amazonía Boliviana es un proyecto integral donde se hace una revisión al censo con el registro de los nuevos nacimientos, se hacen campañas de equiparación de género, se hacen comités con las poblaciones visitadas por las brigadas sanitarias intentando resolver los problemas de comunicación e información detectados en zonas de difícil acceso para una población de alrededor de 4.000 personas. Este ha sido uno de los tres proyectos financiados y

ejecutados durante 2020 de Fundación Europamundo.



### **Fondo de Emergencias**

Fundación Europamundo cuenta con un Fondo de Emergencias y en el 2020 intervino en emergencias en Yemen con Acnur, una tormenta de nieve "Karim" que sufrieron los refugiados sirios en Aarsal (Líbano) con Acción contra el Hambre y las graves inundaciones que padecieron en el Salvador y apoyamos a nuestro Operador Viajes Euromundo, además se apoyó a la Fundación Recover Hospitales para África para trasladar a una joven a España para una operación, al proyecto del centro de atención a la mujer en Managua, Investigación del Síndrome de Prader Willi y Dravet y a la Asociación Ángeles Urbanos.



## Alianzas para lograr los objetivos



### Compromiso cuantificable

Europamundo ha desarrollado en los últimos años un tejido asociativo con Organismos y Entidades Nacionales e Internacionales como la Organización Mundial del Turismo dentro de su Área de Responsabilidad Social y Ética, y su Área de Cooperación Internacional, como la Red Española del Pacto Mundial, la Asociación Europea del Turismo (ETOA), la World Travel & Tourism Council, y la firma del Código Ético de la OMT.

En 2020 EMV ha promovido la firma del Código Ético de la OMT de un operador y entre el 2016 y 2019 se ha apoyado la firma de 15 de sus operadores **estableciéndonos como objetivo promover la firma de al menos dos operadores al año.**

Cabe destacar en diciembre del 2019 la adhesión a la iniciativa Business Ambition for 1.5°C. Europa Mundo Vacaciones fue una de las 11 empresas que se incorporaron en la COP25 a esta iniciativa de Naciones Unidas, con el objetivo de incentivar el compromiso del sector privado en la reducción de emisiones de CO2.

En 2020 EMV ha firmado a través de la

Sustainable Ocean Business Action Platform de UN Global Compact, los principios para un Océano Sostenible, por la salud y la productividad de los océanos. Se trata de una de las grandes metas de la Agenda 2030, la sostenibilidad de los océanos. Destacamos también nuestro compromiso con el programa Target Gender Equality y nuestra adhesión a Women's Empowerment Principles UN Women, para abordar las barreras a la igualdad de género y con objetivos para la igualdad de representación y de liderazgo de las mujeres en los negocios. Por último, Luis García, como CEO de EMV, ha firmado la Declaración sobre la Cooperación Mundial Renovada, con el compromiso a asumir un liderazgo ético en sus organizaciones e implementar estrategias inclusivas y basadas en los valores de la Agenda 2030.

A lo largo de todos estos años, través de Fundación Europamundo se han firmado convenios de colaboración con diversas entidades no lucrativas como Ecodes, Pasos Cooperación, Arboreal, Factor CO2, así como convenios de colaboración con la OMT dentro de su programa ST-EP. En 2020 se ha renovado el convenio de colaboración con Pasos Cooperación para seguir financiando a una red de voluntarios de salud comunitarios en la región de Tounfite, provincia de Midelt en el Alto Atlas Medio Marroquí



**ALTO ATLAS MEDIO**



# CORRELACION ODS, GRI Y ASUNTOS MATERIALES

## Correlaciones

### Metas (ODS)

### GRI

### Asunto Material

**5** IGUALDAD DE GÉNERO



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

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

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

414-1, 414-2

Política de Diversidad e Igualdad

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

201-1, 203-2

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

102-22, 102-24, 405-1

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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

201-1

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

203-2

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

203-2

Salario Emocional, Desarrollo del Capital Humano, Seguridad y Salud

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

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

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

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

401-1

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

408-1, 408-2

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

**10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**



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

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

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

Comunidades Locales,  
Políticas de Diversidad e Igualdad y Salario Emocional

**13 ACCIÓN POR EL CLIMA**



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

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

Emisiones de CO2e y su Compensación, Gestión de Residuos, y Eficiencia Energética

**16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**



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

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

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

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

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

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

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

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

Desarrollo del Capital Humano, Seguridad y Salud, Política de Diversidad e Igualdad, Comunidades Locales e Impacto Socioeconómico

**17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**



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

Comunidades Locales e Impacto Socioeconómico

## 1.6.4. ÉTICA E INTEGRIDAD DE LA EMPRESA

### a) Ética e integridad.

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

En EMV creamos un turismo responsable a través del cual pretendemos transmitir la importancia de valorar y cuidar nuestro entorno, la tierra que nos rodea, distintas culturas, formas diferentes de enfrentarse a la vida. Todo esto gracias a los trabajadores que hacen posible transportar a los clientes un gran valor añadido que es la pasión por viajar.

### NUESTRA MISIÓN

Nuestra misión es crear experiencias en nuestros clientes, en sus viajes, que permitan conocer diferentes culturas a través de circuitos flexibles, con la mejor relación calidad precio.

### NUESTROS PRINCIPIOS

Los principios declarados en la compañía son:

a) Todos somos Europamundo, y, por tanto, cada uno de nosotros somos el principal activo de la empresa.

b) Hacemos nuestro trabajo con eficacia, responsabilidad y rapidez, adaptándonos a los cambios.

c) Buscamos la satisfacción personal y la de nuestros clientes.

d) Nuestro comportamiento y nuestra imagen deben ser un reflejo de la seriedad y profesionalidad del equipo humano que formamos.

El viajero y la viajera de EMV tiene incluido en su espacio web Mi Viaje un cuestionario que le permite puntuar de forma voluntaria todos y cada uno de los servicios disfrutados en el viaje. Los resultados se vuelcan en nuestro sistema on-line ofreciendo estadísticas en un informe exhaustivo que es accesible en tiempo real por nuestros operadores en los diferentes países. Cada operador solo puede acceder a su propio informe con los últimos datos completamente actualizados, de forma que pueda controlar la calidad de nuestros servicios en todo momento desde el punto de vista del interesado, el viajero.

Ver los resultados de la encuesta en el punto 3.3. Relación con los grupos de interés. Clientela. Satisfacción de los clientes, página 95.

Y los reflejados en nuestro Código Ético:

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

Y en nuestro Manual de Buenas Prácticas:



<https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20EUROPA%20MUNDO%20VACACIO.pdf>

- **RESPETO.**

Europa Mundo Vacaciones respeta las culturas locales, propias de cada comunidad y país en los que opera o países de origen de los pasajeros y pasajeras, adoptando una actitud comprometida tratando de contribuir al desarrollo socio económico de dichos lugares, y de los conocimientos de sus culturas.

EMV toma como valor fundamental el respeto a las personas y su dignidad suscribiendo en su totalidad las declaraciones y convenios que se describen en los Criterios de Actuación de su Código Ético punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.

- **DIVERSIDAD E IGUALDAD.**

Europa Mundo Vacaciones otorga a la diversidad y multiculturalidad una gran importancia; es reflejo del mundo globalizado y dota a la organización de unas características específicas y únicas, que sin duda enriquecen el entorno de trabajo pero que por su casuística requieren un abordaje específico.

Esta diversidad cultural existente en la empresa implica distintas costumbres, visiones y perspectivas. Hay un entendimiento mutuo, una colaboración y un aprendizaje continuo, sirviendo de puente entre personas que inicialmente pudieran parecer distantes entre sí.

Europamundo está colaborando en el proyecto DIVEM de la entidad social Accem que trata de gestionar adecuadamente la diversidad en el ámbito laboral poniendo en valor el papel de las empresas como agentes de cambio y transformación hacia sociedades más sostenibles e incidiendo directamente en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



<https://divem.accem.es/>

Por todo ello, debe mantenerse un entorno libre de toda forma de discriminación y acoso.

EMV ha desarrollado un Grupo de Trabajo de Mediación y Acoso Laboral y un protocolo específico:

[https://www.europamundo.com/rse\\_mediacion.aspx](https://www.europamundo.com/rse_mediacion.aspx)

El 22 de marzo de 2007 se aprobó la Ley Orgánica 3/2007 denominada “Ley de Igualdad”, y Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, que incluye aspectos de relevancia para las empresas.

De forma paralela a este hecho, EMV es consciente de que la incorporación de la mujer al mercado laboral que se ha venido produciendo en las últimas décadas implica la necesidad de un nuevo enfoque en la política de Recursos Humanos

que permita la aplicación real del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Como no puede ser de otra forma, “cree firmemente que las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes, y se compromete a hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición”.

Fruto de este compromiso en noviembre del 2017 se realizó el Informe Diagnóstico del Plan de Igualdad según la Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo y un plan de acción con 5 medidas para incrementar la sensibilidad de la organización hacia cuestiones de género.

[https://www.europamundo.com/rse\\_igualdad.aspx](https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx)

En el 2020 se ha realizado una revisión del Plan de Igualdad adaptado al Real Decreto-Ley 6/2019, aunque con el nuevo Real Decreto 902/2020 del 13 de octubre de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo se realizará un nuevo Plan de Igualdad para el periodo 2021 – 2024.

[https://www.cloud-europamundo.com/files/2020\\_08/REVISION\\_PLAN\\_DE\\_IGUALDAD\\_MARZO\\_2020.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_08/REVISION_PLAN_DE_IGUALDAD_MARZO_2020.pdf)

Este nuevo Real Decreto de igualdad retributiva facilita la identificación de las discriminaciones salariales a través de un conjunto de instrumentos de transparencia: un registro con información desagregada por sexo, clasificación profesional y tipo de retribución; una auditoría de la empresa que incluya la evaluación de los puestos de trabajo y un plan para corregir las desigualdades; y un sistema de valoración de puestos de trabajo que respete el principio de igual retribución para puestos de igual valor.

La Red española de Pacto Mundial tiene una herramienta WEP para calcular el nivel de Igualdad de Género en la empresa, y el realizado por EMV en abril del 2020 dio una puntuación del 54% que representa nivel avanzado.



[https://www.cloud-europamundo.com/files/2020\\_07/INFORME\\_DE\\_GENERO\\_DE\\_EMV.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_07/INFORME_DE_GENERO_DE_EMV.pdf)

El ODS 5, Igualdad de Género es uno de los ODS prioritarios para EMV.

- **TRANSPARENCIA.**

La transparencia es un principio fundamental para los clientes, accionistas, proveedores y en general ante la sociedad, generando un clima de confianza en la actividad empresarial de EMV.

EMV asume el compromiso de dar a su clientela la información completa y precisa para realizar sus actividades, poner a disposición de los accionistas la información financiera y corporativa relevante, y realizar la contratación de los proveedores en un marco de libre competencia.

Desde el 2016 estamos en el Registro de Transparencia de la Comunidad Europea:

[https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register\\_es](https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register_es)

El registro de transparencia es una base de datos en la que figuran las organizaciones que tratan de influir en el proceso legislativo y de aplicación de políticas de las instituciones de la UE. El registro hace visibles qué intereses se persiguen, quién los defiende y con qué presupuesto. De este modo, el registro hace posible el control público, dando a los ciudadanos y a otros grupos de interés la posibilidad de hacer un seguimiento de las actividades de los grupos de presión.

- **PROFESIONALIDAD.**

La excelencia constituye uno de los valores fundamentales para EMV situando la satisfacción de los clientes, de las empresas proveedoras y del personal en el centro de nuestra actuación profesional.



La actuación de EMV con los grupos de interés en general y en particular con los trabajadores y trabajadoras es de honestidad y responsabilidad profesional, creando valor para el entorno donde opera, y sus clientes.

EMV valora la capacidad y contribución de cada uno de los trabajadores y trabajadoras y los valores, y principios que los motivan.



- **CONFIDENCIALIDAD.**

EMV tiene la obligación de proteger la información personal y privada de cada uno de los grupos de interés, con especial relevancia en clientes, plantilla, accionistas y proveedores.

La información de carácter personal solicitada debe ser adecuada y pertinente para la finalidad requerida.

Se debe salvaguardar la información recibida y sólo hacer uso de ella para la finalidad para la que fue transmitida, respetando los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición y todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia y las normas internas sobre el tratamiento y confidencialidad de los datos personales.

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

- **RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

En el desarrollo de nuestra actividad debemos tener en cuenta no solo el beneficio económico, sino el social y medio ambiental, lo que se denominan las 3 “p”, Profit, Planet, People, (Beneficio, Planeta y gente)

Esto implica que la empresa tiene que ser sostenible desde el punto de vista medioambiental (Planet), tiene que ser sostenible desde el punto de vista de su interrelación con la sociedad y de cómo enfoca sus relaciones humanas tanto con sus grupos de interés externos: clientes, proveedores, como con los internos: empleados, colaboradores cercanos, socios (People) y,

tiene que ser sostenible desde el punto de vista económico (Profit) consiguiendo beneficios suficientes y estables en el largo plazo para garantizar la continuidad y el desarrollo de su actividad.

EMV a través de su Fundación es socia del programa ST- EP de la Organización Mundial del Turismo adquiriendo el compromiso de financiar proyectos para atenuar la pobreza a través del turismo sostenible y responsable, promoviendo el dialogo y la interculturalidad.

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

#### • DIALOGO E INTERCULTURALIDAD.

Para EMV es un principio básico el dialogo y la autenticidad sociocultural de las comunidades en las que opera y en las comunidades de origen de los pasajeros y de su clientela, por lo que valorará muy positivamente todas aquellas vivencias, actividades y proyectos que se realicen desde la Fundación Europamundo y EMV, para acercar el dialogo, sus culturas, sus costumbres, sus usos a todos los grupos de interés y especialmente a todo el personal de EMV, guías y colaboradores por su trato directo, con el objetivo de la creación de un mundo más tolerante, diverso y sostenible.

En Europamundo entendemos que el sector del turismo en el que estamos es un factor de tolerancia, diversidad, paz, justicia, sostenibilidad y fundamental en la consecución del ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, siendo uno de nuestros ODS prioritarios.

#### NUESTROS VALORES

Queremos compartir contigo los valores que están siempre presentes en Europa Mundo:

**Orientación al cliente.** Satisfacemos las necesidades del cliente, de manera que se cumplan sus expectativas, demostrando pasión por mejorar el servicio y compromiso con la mejora continua.

**Responsabilidad.** Somos el mayor operador de circuitos en el mercado de América Latina, lo cual nos genera una gran responsabilidad. Además, la Dirección General de la empresa tiene la responsabilidad de dirigir a sus equipos de trabajo implicándoles en el proyecto de EMV y transmitir los valores de empresa.

**Creatividad.** Europa Mundo tiene una gran capacidad de identificar, desarrollar y aplicar enfoques innovadores para las situaciones y problemáticas del día a día en su ámbito de responsabilidad ante sus clientes y trabajadores.

**I+D.** Europa Mundo ha desarrollado a lo largo de los últimos años un sistema ON-LINE, puntero, de lo más avanzado del sector, incorporando sistemas de telefonía avanzados para sus 525 guías. Este desarrollo en I+D facilita las ventas, mejora la calidad e información del servicio, y la coordinación interna.

**Compromiso.** En Europa Mundo el entusiasmo es el que nos mueve a dar lo mejor de nosotros a los demás, para cumplir los sueños de nuestros trabajadores y clientes haciéndoles

protagonistas del reto empresarial de la Organización. Implica: escuchar, compartir, ayudar a los demás, colaborar activamente y adquirir el máximo nivel de compromiso para contribuir eficazmente a los objetivos y resultados de la Organización.

**Flexibilidad.** Asumimos nuevos procesos, situaciones, tendencias o recursos con sentido práctico y positivo. Nuestra habilidad para adaptarnos en distintas situaciones y con distintas personas y culturas hace que nos enriquezcamos personal y profesionalmente.

**Escuchar.** Hay que resaltar nuestra disposición y capacidad para recibir y entender cualquier información que nos transmiten nuestros grupos de interés, nuestros trabajadores, clientes, representantes y agencias de viaje. Europa Mundo crea “comunidad”, nos gusta escucharlos. Por este motivo, creamos las herramientas tecnológicas necesarias para acercarnos a sus necesidades.

## **NUESTROS OBJETIVOS.**

Dentro de la filosofía de EMV, su objetivo, es la necesidad de trabajar en equipo, la suma de todos, y la importancia que tiene cada persona individualmente, de escuchar sus sugerencias, de recibir sus ideas, de discutir sus puntos de vista. Existe una clara necesidad de trabajar con nuestros grupos de interés, distribuidores, proveedores, agentes de viajes, equipo humano. Es fundamental establecer lazos de unión con los viajeros y viajeras para poder compartir sus impresiones, sus fotografías, sus experiencias de viajes a través de sus e-mails, nuestro blog y nuestra Redes Sociales.

El éxito radica en el nivel de compromiso o “engagement” de su personal para alcanzar los objetivos y realizar sus tareas, trabajando en equipo, pero utilizando su creatividad y esfuerzo extra individualmente como persona y profesional, y absorbiendo los valores de la empresa en su día a día.

En este momento los equipos de trabajo de EMV, están conformados por distintas generaciones, y el verdadero reto es mantenerlos a todos comprometidos y motivados.

Las generaciones valoran las cosas de forma diferente. Cada vez hay menos incentivos universales y más basados, no solo en la generación, sino también en el perfil del empleado.

### **b) Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.**

Europa Mundo Vacaciones proporciona los medios necesarios para que los Grupos de Interés soliciten asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y la integridad de la organización.

La comunicación se puede realizar a diversos niveles según los mecanismos sean internos o externos.

A nivel externo a través del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial: [rse@europamundo.com](mailto:rse@europamundo.com), y a nivel interno a través de tres Grupos de Trabajo con cierto grado de independencia que vigilan, supervisan y ejecutan los principios del Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas de la organización como son el Comité de Buenas Prácticas y el Protocolo de Mediación y Acoso Laboral, y la Comisión de Igualdad:

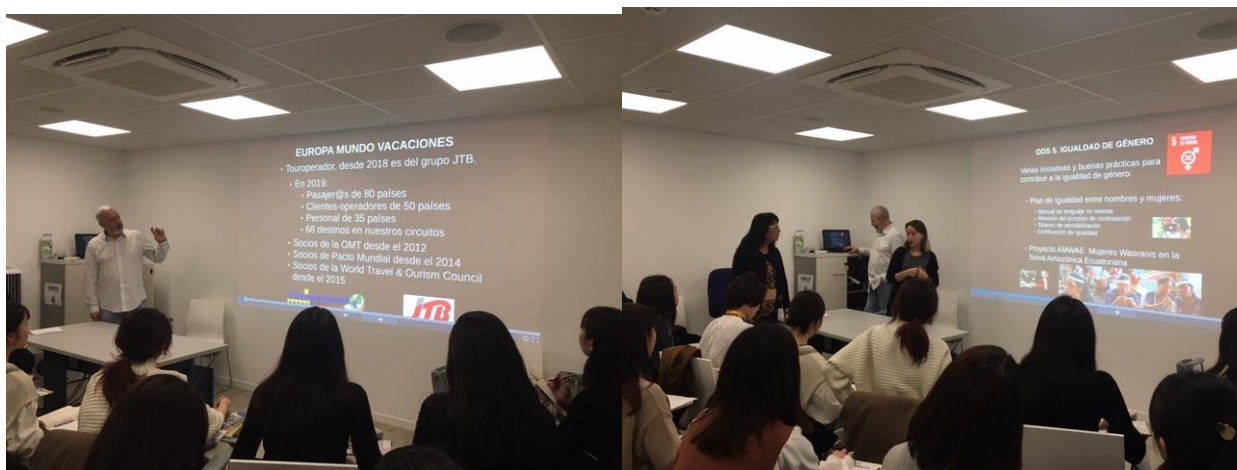
- [rse@europamundo.com](mailto:rse@europamundo.com)
- [https://www.europamundo.com/rsc\\_comite.aspx](https://www.europamundo.com/rsc_comite.aspx)
- [https://www.europamundo.com/rse\\_mediacion.aspx](https://www.europamundo.com/rse_mediacion.aspx)



- [https://www.europamundo.com/rse\\_igualdad.aspx](https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx)
- <https://www.europamundo.com/rsc.aspx>

A lo largo del 2020 a partir de la Pandemia del COVID19 ha surgido grupos de trabajo específicos como se describen en la página 18 como mecanismos de asesoramiento.

- Carga de Trabajo: [cargadetrabajo@europamundo.com](mailto:cargadetrabajo@europamundo.com)
- Medidas Internas: [medidasyplandeactuacion@europamundo.com](mailto:medidasyplandeactuacion@europamundo.com)
- Información y seguimiento: [informacionyseguimiento@europamundo.com](mailto:informacionyseguimiento@europamundo.com)
- Rutas alternativas: [rutasalternativas@europamundo.com](mailto:rutasalternativas@europamundo.com)
- Modificación de Reservas: [modificaciondereservas@europamundo.com](mailto:modificaciondereservas@europamundo.com)
- Cierres de los circuitos y seguimiento de la ocupación: [cierredeocupacion@europamundo.com](mailto:cierredeocupacion@europamundo.com)
- Gastos de Cancelación: [gastosdecancelacion@europamundo.com](mailto:gastosdecancelacion@europamundo.com)



**TALLER SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) A ESTUDIANTES JAPONESAS**

### 1.6.5. “Q” de Calidad Turística.

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

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

El certificado, que se extiende por un periodo de tres años y tiene por tanto validez hasta bien entrado 2022, viene a reconocer la orientación del turoperador hacia la calidad como uno de los ejes de su negocio. Aunque anualmente el ICTE exige que se haga una auditoría anual y EMV ha pasado la auditoría en septiembre del 2020 con la empresa OCA Global sin ninguna incidencia.



<http://www.calidadturistica.es/>



### 1.6.6. Museo del Turismo.

Europamundo, dentro de las actividades que ha realizado en Fitur del 2020, ha inaugurado en su sede la sala 25 del Museo del Turismo. Una iniciativa sin ánimo de lucro cuyo objetivo es divulgar la historia del turismo y de los visionarios e instituciones que han hecho posible el desarrollo de esta industria como uno de los sectores de actividad más importantes en todo el mundo.

La iniciativa se concreta a través de pequeñas salas localizadas en distintos puntos relacionados con el mundo del turismo. La sala de Europamundo consta de cuatro secciones en las que los visitantes pueden observar la historia del turismo, la historia de otras empresas turísticas, la historia de JTB y finalmente, en la cuarta vitrina, la historia de Europamundo desde sus primeros años, cuando en 1997 Luis García la fundó a partir de la escisión de Mundo Joven.

Para la puesta en marcha de la sala se constituyó un grupo de voluntarios que fue reuniendo un archivo histórico con multitud de objetos y publicaciones desde los inicios del turismo a nivel general y de los inicios de Mundo Joven y Europamundo.



[https://www.agenttravel.es/noticia-036743\\_Europamundo-inaugura-en-su-sede-la-sala-25-del-Museo-de-Turismo.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036743_Europamundo-inaugura-en-su-sede-la-sala-25-del-Museo-de-Turismo.html)





## 2. Nuestro equipo

La filosofía de EMV se basa en la necesidad de trabajar en Equipo, ya que creemos que la suma de toda cuenta, y la opinión también de cada trabajador individualmente. Existe una clara necesidad de trabajar con nuestros grupos de interés, entre ellos nuestros empleados, para establecer lazos de unión con los viajeros.

Sabemos que, para alcanzar los objetivos y la satisfacción máxima del pasajero, es fundamental el nivel de compromiso de los empleados. Es por esto que en la organización se desarrollan y ejecutan políticas y acciones que involucran, integran y benefician al Equipo de EMV, como son la Política de Diversidad e Igualdad, el Salario Emocional y el Desarrollo del Capital Humano. Los mecanismos internos de seguimiento, verificación y evaluación son el Departamento de Recursos Humanos (RRHH) y Dirección General en mayor medida, y en menor medida a través del Comité de Buenas Prácticas, Comisión de Igualdad, Grupo de Trabajo sobre Mediación y Acoso Laboral, el Departamento de RSE, y cada uno de los departamentos de la compañía en última estancia.

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



## 2.1. Diversidad e igualdad

En materia de diversidad, EMV forma parte del Grupo JTB, unos de los mayores grupos turísticos mundiales, que se fundó en Japón hace más de 100 años, actualmente cuenta con más de 150 empresas y más de 900 oficinas en 39 países de todo el mundo. Aunque EMV originariamente fue una empresa inicialmente familiar su crecimiento en ventas de media en los últimos 10 años ha sido del 12,01% anual hasta el año 2019, en el 2020 la caída de ventas ha sido del -94%. EMV es líder en Hispanoamérica de circuitos por Europa, teniendo también circuitos propios en USA, Canadá, México, Costa Rica, India y Japón, con 1.000 tours diferentes, y con 11.217 pasajeros en el 2020, un -92% de caída con respecto al 2019. Nuestros circuitos viajan pasajeros procedentes de 46 países de los 5 continentes, de los mercados de América Latina, España, Portugal, y desde el 2016 se han incorporado países como India, Tailandia, Filipinas, Malasia, Estados Unidos, Jordania y Oceanía.

Nuestra empresa marca su diferencia en la diversidad con 20 nacionalidades entre su personal de oficina, un 60% de mujeres en su plantilla y 68% de mujeres mandos medios, y 83% de jefas de área, de creencias religiosas, de procedencia étnica, de orientación sexual y discapacidad.

Dentro de su equipo de trabajo, cuenta con personal de 20 diferentes nacionalidades en la oficina de Madrid como y Argentina, Brasil, Bulgaria, Chile, China, Colombia, Cuba, India, Dinamarca, España, Estado Unidos, Italia, México, Paraguay, Perú, Polonia, República Dominicana, Rumania, Rusia y Venezuela lo que da ese enfoque de diversidad y multiculturalidad.

EMV tiene 193 empleados en las oficinas de Madrid, y personal destacado en Brasil, Argentina, India, Tailandia, Perú y en las principales ciudades de Europa y con un total de plantilla de 218 personas, con una antigüedad media de 8,21 años, con media de edad de 42 años y 84,13% de empleos fijos en el personal de oficina, y 84,46% en la empresa.

La igualdad de género de los órganos de gobierno de la empresa requiere de adjuntos a los y las responsables, jefes y jefas o directores y directoras de departamento, los que Europa Mundo denomina “segundos”, y además en determinados departamentos “jefes o jefas de área”.

DISTRIBUCIÓN DE SEGUNDOS/AS Y JEFES /AS DE ÁREA		
SEGUNDOS/AS	MUJERES	HOMBRES
MENORES DE 30	0	0
ENTRE 30 Y 50	7	3
MAYORES DE 50	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
JEFES/AS	MUJERES	HOMBRES
MENORES DE 30	0	0
ENTRE 30 Y 50	9	2
MAYORES DE 50	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

Según el Informe Diagnóstico del Plan de Igualdad de marzo del 2020 con datos del 2019 de la empresa existe una equiparación salarial entre las mujeres y los hombres. El próximo informe diagnóstico del plan de igualdad se realizará en el 2021.

[https://www.europamundo.com/rse\\_igualdad.aspx](https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx)

Se adjunta la tabla con las equiparaciones salariales por sexo, categorías profesionales, tipo de contrato y tipo de jornada:

<b>Contrato</b>	<b>Clasificación profesional</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<i>Indefinido</i>	N01	0	0
	N02	60	47
	N03	13	8
	N04	19	8
	N05	27	6
	N06	13	4
	N07	3	6
	N08	5	1
	N09	8	5
	N10	2	4
	N11	0	1
	<b>Subtotal</b>	<b>150</b>	<b>90</b>
<i>Temporal</i>	N01	0	0
	N02	105	100
	N03	0	0
	N04	0	0
	N05	0	0
	N06	0	0
	N07	0	0
	N08	0	0
	N09	0	0
	N10	0	0
	N11	0	0
	<b>Subtotal</b>	<b>105</b>	<b>100</b>
<i>Total</i>		<b>255</b>	<b>190</b>

<b>Contrato</b>	<b>Clasificación profesional</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<i>Completa</i>	N01	0	0
	N02	165	147
	N03	13	8
	N04	19	8
	N05	27	6
	N06	13	4
	N07	3	6
	N08	5	1
	N09	8	5
	N10	2	4
	N11	0	1
	<b>Subtotal</b>	<b>255</b>	<b>190</b>
<i>Parcial (no incluir reducciones de jornada por guarda legal o cuidado de familiares dependientes)</i>	N01	0	0
	N02	0	0
	N03	0	0
	N04	0	0
	N05	0	0
	N06	0	0
	N07	0	0
	N08	0	0
	N09	0	0
	N10	0	0
	N11	0	0
	<b>Subtotal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Total</i>		<b>255</b>	<b>190</b>

A continuación, se analizan los datos relativos a las remuneraciones, en función de sexo y la categoría profesional, tal y como se refleja en las siguientes tablas:



<b>Categoría profesional</b>	<b>Promedio salario anual (€)</b>	
	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<i>N02</i>	19.371€	20.506€
<i>N03</i>	20.261€	20.470€
<i>N04</i>	23.021€	24.391€
<i>N05</i>	25.610€	25.831€
<i>N06</i>	28.141€	26.362€
<i>N07</i>	32.997€	37.779€
<i>N08</i>	33.997€	45.671€
<i>N09</i>	44.729€	50.217€
<i>N10</i>	78.005€	113.960€

Para calcular la remuneración por categoría profesional se ha calculado la media de los salarios percibidos en el año 2019 para el conjunto de puestos de trabajo para cada nivel. Como puede apreciarse en la tabla superior, no existe una desigualdad significativa en la remuneración media, en aspectos generales, en EUROPAMUNDO.

En el 2020 en plena Pandemia la composición de los salarios no ha cambiado, y por lo tanto no existe desigualdad entre hombres y mujeres en EMV.

<b>Salario Medio Anual</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	
Nivel 02	19.646	20.788	-5,49%
Nivel 03	20.261	20.470	-1,02%
Nivel 04	23.021	24.391	-5,62%
Nivel 05	25.610	25.831	-0,86%
Nivel 06	28.141	26.296	7,02%
Nivel 07	32.422	37.779	-14,18%
Nivel 08	33.997	45.671	-25,56%
Nivel 09	44.729	50.217	-10,93%
Nivel 10	78.005	113.960	-31,55%

La media de la remuneración anual de EMV es de 26.309,61 €.

Durante el periodo de estudio no se realizaron despidos del personal

<b>Clasificación profesional</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
<i>N01</i>	0	0	0
<i>N02</i>	0	0	0
<i>N03</i>	0	0	0
<i>N04</i>	0	0	0
<i>N05</i>	0	0	0
<i>N06</i>	0	0	0
<i>N07</i>	0	0	0
<i>N08</i>	0	0	0
<i>N09</i>	0	0	0
<i>N10</i>	0	0	0
<i>N11</i>	0	0	0
<i>Total</i>	0	0	0

A continuación, se presenta la relación de salidas voluntarias de los trabajadores de la organización para el periodo considerado. Sólo se produjeron bajas en las categorías N02 y N03.

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres	% Hombres
N01	0	0	0	0%	0%
N02	20	13	33	61%	39%
N03	2	0	0	100%	0%
N04	0	0	0	0%	0%
N05	0	0	0	0%	0%
N06	0	0	0	0%	0%
N07	0	0	0	0%	0%
N08	0	0	0	0%	0%
N09	0	0	0	0%	0%
N10	0	0	0	0%	0%
N11	0	0	0	0%	0%
Total	22	13	33	63%	37%

Aunque debido a la pandemia del COVID 19, y el tipo de contrato que tiene el personal guía con contrato por obra y servicio ha habido cambios con respecto al cuadro anterior, con ninguna alta en el 2020, y los 129 mujeres y 129 hombres son bajas.

BAJAS	ALTAS Y BAJAS POR EDADES	
	MUJERES	HOMBRES
MENORES DE 30	13	9
ENTRE 30 Y 50	77	80
MAYORES DE 50	39	40
TOTAL	129	129

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

PERMISO DE MATERNIDAD/PATERNIDAD		
	MUJERES	HOMBRES
MENORES DE 30	0	0
ENTRE 30 Y 50	7	1
MAYORES DE 50	0	0
TOTAL	7	1



## **Diversidad Funcional.**

En nuestros procesos de selección, promovemos la inclusión de personas con diversidad funcional, ya que es una apuesta segura para normalizar y contribuir a la creación de una sociedad más justa y humanitaria para todos.

A lo largo de los últimos años hemos colaborado con algunas entidades sociales en actividades o proyectos como la Fundación Randstad, la Fundación Juan XXIII Roncalli, en el año 2019 hemos financiado a través de la Fundación Europamundo un proyecto científico sobre la enfermedad rara Artrogriposis Múltiple Congénita, que ha realizado la empresa de investigación Innomedix en el 2019, en el 2020 hemos colaborado con la Fundación Investigación Médica Aplicada en la investigación de la enfermedad rara Síndrome de Dravet y en una gala para captar fondos para su investigación, también hemos participado en el apoyo económico a la investigación del Síndrome de Prader Willi.

## **2.2. Salario emocional.**

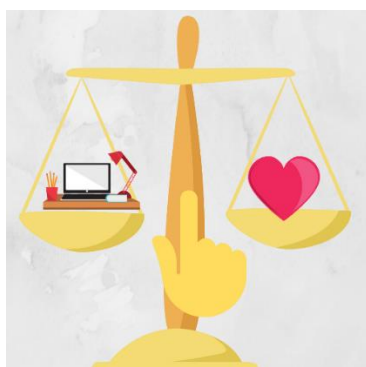
El éxito de la filosofía de EMV radica en el nivel de compromiso o “engagement” de sus empleados para alcanzar los objetivos y realizar sus tareas, trabajando en equipo, pero utilizando su creatividad y esfuerzo extra individualmente como persona y profesional, absorbiendo los valores de la empresa en su día a día

En este momento los equipos de trabajo de EMV, están conformados por distintas generaciones, y el verdadero reto es mantenerlos a todos comprometidos y motivados.

Las generaciones valoran las cosas de forma diferente. Cada vez hay menos incentivos universales y más basados, no solo en la generación, sino también en el perfil del empleado.

Por eso en EMV consideramos que la vía para lograrlo es tomando en cuenta sus necesidades, sus realidades, ya sean personales o profesionales a través de lo que denominamos salario emocional.

El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter NO salarial, y cuya función es conciliar, aceptar los diversos valores, adecuar procesos a las diferentes generaciones y aprovechar la ventaja de la diversidad.



Estas compensaciones, si bien no llegan directamente al bolsillo, si abonan en la cuenta emocional del trabajador.



Cuanto más enriquecedor es el entorno laboral, mayor compromiso de los empleados con la empresa, dando lugar a que se multiplique por cuatro el compromiso de los empleados, mejorando la productividad y la convivencia diaria, y un ambiente y clima laboral positivo.

Los beneficiarios directos son el personal de EMV ya sea personal de la oficina de Madrid, coordinadores en las principales ciudades europeas o guías de los circuitos.

El nº de beneficiarios y beneficiarias directos son todos los empleados de EMV e indirectamente sus familiares.

El salario emocional cuenta con un Plan de Compensación Emocional que se articula en torno a 7 ejes de actuación: flexibilidad laboral, lugar de trabajo, balance de la vida personal-profesional, desarrollo profesional, integración y sentimiento de pertenencia, la promoción del voluntariado e inversión socialmente responsable y otros beneficios, además de 11 medidas de conciliación específicas y una asistencia personal y familiar a través de Europamundo Contigo buscando la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

**salario emocional**

**EJES DE INTERVENCIÓN**

FLEXIBILIDAD DE TIEMPO	LUGAR DE TRABAJO	BALANCE VIDA/ TRABAJO	DESARROLLO PROFESIONAL	INTEGRACIÓN SENTIMIENTO DE PERTENENCIA	PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO Y RSC	OTROS BENEFICIOS
Flexibilidad en horarios. Interrumpidos en algunos puntos. Jornada flexible. Jornada Intermittente los viernes en puestos autonómicos.	Sala de descanso. Máquinas Organizador. Área para Realizar Yoga. Equipo y material deportivo. 2 Cocina-Comedor. Biblioteca de la Fundación.	Permisos de acompañamiento. Licencia maternidad/paternidad. Permisos médicos privados. Reposición de tiempo por horas extras. Justificantes de Médico hasta 4 horas. Europamundo	Programa de formación. Plan de polivalencia. Programa movilidad interna. Presentación de candidato/a a nuevos puestos o proyectos. Viajes de empresa. Talleres prácticos.	Comisión y Póliza. Manual del Empleado. Europamundo. Revisión Anual y de Semestre. Reuniones periódicas informando de la evolución de la empresa. Reconocimiento de antigüedad. Día del obrero.	Fundación Europamundo. Manual de Buenas Prácticas. Código Ético. Voluntariado Corporativo. Charlas y experiencias sociales y medioambientales.	Regalo por cumpleaños. Regalo por nacimiento de hijo/a, y boda. Cesta y tarjeta de felicitación. Descuento en Seguros médicos. Antigua de ropa y productos. Transformación de Contrato a indefinido cada 2 años Continuidad de personal en temporada baja. Bonos por resultados.

**Más medidas de conciliación**

- PERMISO MEDICO PRIVADO Y ACOMPAÑAMIENTO MEDICO
- GRATUIDAD A FAMILIA POR MATRIMONIO
- CONCILIACIÓN HORARIA
- PERMISO DE ACOMPAÑAMIENTO A MENORES O PERSONAS DEPENDIENTES A TRÁMITES
- BANCO DE TIEMPO LIBRE
- PERMISO POR AGRAVIACIÓN FAMILIAR
- PERMISO "HOY ES MI CUMPLE"
- PERMISO "MI PRIMER DÍA DE COLE"
- AMPLIACIÓN DE PERMISO RETRIBUCIÓN POR DESPLAZAMIENTO
- FRACHTAS PARA HIJOS/AS
- TRACCIONAMIENTO EN HORAS DE 1 DÍA DE ASUNTOS PROPIOS

## • FLEXIBILIDAD DE TIEMPO.

En línea con el balance vida personal y familiar/trabajo, la flexibilidad de tiempo en lo laboral es fundamental para combinar trabajo con familia y/o proyectos personales, sociales y medioambientales.

## • LUGAR DE TRABAJO.

La empresa facilita los medios para la comodidad de los trabajadores en los puestos de trabajo, así como en los tiempos de descanso, dentro de la jornada laboral, ya que permite la utilización de las instalaciones propias para dicha comodidad.

## • BALANCE VIDA / TRABAJO.

El balance entre lo laboral y lo personal es cada vez más demandado por los profesionales hoy en día, un trabajo que permita el equilibrio la vida laboral, personal y familiar.

## • DESARROLLO PROFESIONAL.

Por necesidad de empresa, como oportunidad e incentivo para el personal y con el fin de compartir conocimientos y habilidades, se desarrollan talleres, cursos de formación, conferencias con profesionales de diferentes ámbitos y diferentes programas de aprendizaje tanto en nuestras oficinas en Madrid como programas internacionales con algunos de nuestros clientes o empresas filiales de nuestro grupo empresarial JTB Corporation. A lo largo del 2020 a través de Zoom se han desarrollado talleres de capacitación con el personal de la empresa, así como directores de Instagram y a través de la Academia Europamundo, toda a través del Proyecto Solidario – Proyecto Refugio que se describe en la Memoria.

## • INTEGRACIÓN Y SENTIMIENTO DE PERTENENCIA.

Es muy enriquecedor para la empresa tener un entorno laboral entre los empleados que sea placido, relajado, motivado y que la relación entre los compañeros sea positiva. Es por eso que, desde la empresa a través del departamento de Recursos Humanos junto con Fundación, Departamento de RSE, Comité de Buenas Prácticas, Comisión de Igualdad y el Grupo de trabajo de Mediación y Acoso Laboral se desarrollan las actividades mencionadas en el cuadro más arriba, “Salario Emocional”.

Reconocer el trabajo realizado aumenta el sentimiento de pertenencia y la satisfacción personal.

Observar durante alguna reunión de trabajo o evento corporativo cuando alguien ha hecho un buen trabajo, puede ser excelente incentivo no sólo para que el departamento o persona en cuestión continúe esforzándose diariamente, sino también para elevar la competitividad y con ello el desempeño de todas las personas que colaboran en la organización.

## • PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO E INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE.

EMV en el desarrollo de su política de Responsabilidad Social Empresarial creó en el 2016 un departamento propio, de RSE, que trata de supervisar el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos que se derivan del impacto que la empresa produce en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos buscando el máximo beneficio de sus grupos de interés. A través de la Fundación Europamundo se desarrolla voluntariado internacional con 8 programas, voluntariado colaborativo y formativo en España con entidades sociales con colectivos vulnerables.

## • OTROS BENEFICIOS.

Además de todas las medidas e iniciativas mencionadas, contamos con otros beneficios, y entre estos queremos destacar las medidas de Conciliación, y en particular el programa de Alares, Europamundo Contigo, con más asistencia personal y familiar en caso de diferentes necesidades personales o enfermedad, aunque a partir de la Pandemia, en marzo, el servicio se ha paralizado hasta que la empresa vuelva a la normalidad de su negocio.

## 2.3. Desarrollo del Capital Humano

Buscamos la excelencia y mejora continua de nuestros empleados, por ello EMV se compromete a poner los medios necesarios para contribuir al desarrollo y formación de sus empleados y a la actualización de sus conocimientos con el fin de propiciar su progreso profesional.

EMV desarrolla su marco de formación a través de iniciativas o procedimientos internos y a través de su Manual de Buenas Prácticas y su Código Ético, a través del Departamento de RR.HH., del Departamento de RSE y su Fundación.

El equipo de EMV mejora su cualificación gracias a la formación y la experiencia, a través de diversos programas de formación en el trabajo como la “Polivalencia funcional” en el que cualquier persona en los meses de temporada baja, de noviembre a marzo, puede conocer otros departamentos haciendo prácticas para familiarizarse con estos y facilitándole la comprensión de los procedimientos internos de la empresa, aunque en el 2020 este trabajo de polivalencia no se ha realizado debido al ERTE en el que se encuentran los empleados de la oficina de EMV.

Durante el 2020 se ha realizado mucha formación de cursos gratuitos o bonificados pero la mayoría de la formación fundamentalmente se ha centrado en 3 grandes bloques: idiomas, (francés, inglés, español y japonés), relacionado con el turismo como: Reservas, Protocolos Turístico, Diseño de Ofertas Turísticas, Talleres sobre Destinos, Marketing Turístico y cursos orientados a actividades de oficina (Excel, gestión del tiempo, gestión del estrés, habilidades gerenciales).

En total, 13.272 horas, con un incremento con respecto al 2019 del 47%, lo que indica la oportunidad, el aprovechamiento del tiempo y las ganas de formación en estos tiempos de pandemia con un total de 770 personas con una proporción de mujeres del 68% frente al de hombres del 32% en 123 acciones formativas, con casi 2 cursos por persona teniendo en cuenta los niveles de personal en el 2019.

Siendo la media de horas de formación por empleado en el 2020 de 17,24 horas.

Durante el 2020 EMV no ha realizado evaluaciones periódicas del desempeño, aunque con el nuevo Real Decreto 902/2020 del 13 de octubre de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre se tiene que realizar una auditoría de la empresa que incluya la evaluación de los puestos de trabajo y un plan para corregir las desigualdades; y un sistema de valoración de puestos de trabajo que respete el principio de igual retribución para puestos de igual valor. Con el nuevo plan de igualdad de EMV que se pondrá en marcha en el 2021 estarán recogidos los requerimientos de los Reales Decretos 901 y 902.



<b>Formación</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>	<b>% Mujeres</b>	<b>% Hombres</b>
Acción 1	2	2	4	50%	50%
Acción 2	6	4	10	60%	40%
Acción 3	2	1	3	67%	33%
Acción 4	3	2	5	60%	40%
Acción 5	1	3	4	25%	75%
Acción 6	5	2	7	71%	29%
Acción 7	10	4	14	71%	29%
Acción 8	8	4	12	67%	33%
Acción 9	1	0	1	100%	0%
Acción 10	3	0	3	100%	0%
Acción 11	6	5	11	55%	45%
Acción 12	3	1	4	75%	25%
Acción 13	4	2	6	67%	33%
Acción 14	5	1	6	83%	17%
Acción 15	5	0	5	100%	0%
Acción 16	14	1	15	93%	7%
Acción 17	16	5	21	76%	24%
Acción 18	7	0	7	100%	0%
Acción 19	6	0	6	100%	0%
Acción 20	3	1	4	75%	25%
Acción 21	4	1	5	80%	20%
Acción 22	4	1	5	80%	20%
Acción 23	3	3	6	50%	50%
Acción 24	2	1	3	67%	33%
Acción 25	5	2	7	71%	29%
Acción 26	3	2	5	60%	40%
Acción 27	2	3	5	40%	60%
Acción 28	5	1	6	83%	17%
Acción 29	5	1	6	83%	17%
Acción 30	3	2	5	60%	40%
Acción 31	4	1	5	80%	20%
Acción 32	2	2	4	50%	50%
Acción 33	3	2	5	60%	40%
Acción 34	11	3	14	79%	21%
Acción 35	1	0	1	100%	0%
Acción 36	207	137	344	60%	40%
Acción 37	0	1	1	0%	100%
Acción 38	5	0	5	100%	0%
Acción 39	4	0	4	100%	0%
Acción 40	5	7	7	71%	100%
Acción 41	1	4	5	20%	80%
Acción 42	2	2	4	50%	50%
Acción 43	9	3	11	82%	27%
Acción 44	2	2	4	50%	50%
Acción 45	5	0	5	100%	0%
Acción 46	2	5	7	29%	71%
Acción 47	6	0	6	100%	0%
Acción 48	3	1	4	75%	25%
Acción 49	5	2	7	71%	29%
Acción 50	6	2	8	75%	25%
Acción 51	1	0	1	100%	0%
Acción 52	5	1	6	83%	17%
Acción 53	1	0	1	100%	0%
Acción 54	1	0	1	100%	0%
Acción 55	3	0	3	100%	0%
Acción 56	1	0	1	100%	0%
Acción 57	2	0	2	100%	0%

Acción 58	2	0	2	100%	0%
Acción 59	3	2	5	60%	40%
Acción 60	0	1	1	0%	100%
Acción 61	1	0	1	100%	0%
Acción 62	2	0	2	100%	0%
Acción 63	3	1	4	75%	25%
Acción 64	4	0	4	100%	0%
Acción 65	3	1	4	75%	25%
Acción 66	1	0	1	100%	0%
Acción 67	4	0	4	100%	0%
Acción 68	2	0	2	100%	0%
Acción 69	2	1	3	67%	33%
Acción 70	4	2	6	67%	33%
Acción 71	3	0	3	100%	0%
Acción 72	1	3	4	25%	75%
Acción 73	1	0	1	100%	0%
Acción 74	1	0	1	100%	0%
Acción 75	1	1	2	50%	50%
Acción 76	1	0	1	100%	0%
Acción 77	1	0	1	100%	0%
Acción 78	1	0	1	100%	0%
Acción 79	1	0	1	100%	0%
Acción 80	1	0	1	100%	0%
Acción 81	1	0	1	100%	0%
Acción 82	1	0	1	100%	0%
Acción 83	1	0	1	100%	0%
Acción 84	1	0	1	100%	0%
Acción 85	1	0	1	100%	0%
Acción 86	1	0	1	100%	0%
Acción 87	1	0	1	100%	0%
Acción 88	1	0	1	100%	0%
Acción 89	1	0	1	100%	0%
Acción 90	1	0	1	100%	0%
Acción 91	1	0	1	100%	0%
Acción 92	0	1	1	0%	100%
Acción 93	1	1	2	50%	50%
Acción 94	1	1	2	50%	50%
Acción 95	0	1	1	0%	100%
Acción 96	0	1	1	0%	100%
Acción 97	1	0	1	100%	0%
Acción 98	1	0	1	100%	0%
Acción 99	1	0	1	100%	0%
Acción 100	1	0	1	100%	0%
Acción 101	1	0	1	100%	0%
Acción 102	1	0	1	100%	0%
Acción 103	1	0	1	100%	0%
Acción 104	1	0	1	100%	0%
Acción 105	0	3	3	0%	100%
Acción 106	1	0	1	100%	0%
Acción 107	1	0	1	100%	0%
Acción 108	0	1	1	0%	100%
Acción 109	1	0	1	100%	0%
Acción 110	1	0	1	100%	0%
Acción 111	2	0	2	100%	0%
Acción 112	1	0	1	100%	0%
Acción 113	1	0	1	100%	0%
Acción 114	1	0	1	100%	0%
Acción 115	1	0	1	100%	0%

Acción 116	1	0	1	100%	0%
Acción 117	1	0	1	100%	0%
Acción 118	1	0	1	100%	0%
Acción 119	1	0	1	100%	0%
Acción 120	1	0	1	100%	0%
Acción 121	1	0	1	100%	0%
Acción 122	1	0	1	100%	0%
Acción 123	0	1	1	0%	100%
	<b>524</b>	<b>252</b>	<b>770</b>	<b>68%</b>	<b>33%</b>

Formación:

- 524 mujeres (68%)
- 252 hombres (33%)
- Total formación 13.272 horas, (+47% 2019/2020)





## 2.4 Presencia institucional y medios de comunicación

<https://www.reportur.com/argentina/2021/03/10/piamonte-europamundo-se-unen-vender-argentina/>

[http://www.pulsoturistico.com.ar/mas\\_informacion.asp?id=12123&titulo=Europamundo-y-Piamonte-se-unen-para-traer-turistas-a-Argentina](http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=12123&titulo=Europamundo-y-Piamonte-se-unen-para-traer-turistas-a-Argentina)

<https://gacetadelturismo.com/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/quien-es-quien.pdf>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/luis-garcia-europamundo-no-hay-que-tener-miedo-a-viajar-hay-que-ofrecer-productos-seguros/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-celebra-su-conwebcion-post-pandemia-para-el-mercado-espanol/>

<https://www.facebook.com/1509045781/posts/10222563309820671/?sfnsn=scwspmo&extid=fR00u5ADfm2GQtCH>

<https://www.facebook.com/851508991654298/posts/1760730640732124/?sfnsn=scwspmo&extid=H9f1pI0i57Dkp2Sb>

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=1760543150750873&id=851508991654298&sfnsn=scwspmo&extid=JyU4SXbdNW0KujDV](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1760543150750873&id=851508991654298&sfnsn=scwspmo&extid=JyU4SXbdNW0KujDV)

<https://www.facebook.com/851508991654298/posts/1754678408004014/?sfnsn=scwspmo&extid=5MjKZUBCrb1zykKw>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-celebra-su-conwebcion-bajo-el-lema-sembrando-el-futuro/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/mensaje-de-luis-garcia-ceo-de-europamundo-a-las-agencias-de-viajes/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-trabaja-duro-para-afrontar-estos-tiempos-dificiles-y-ofrece-medidas-y-refugio-a-las-agencias/>

<https://gacetadelturismo.com/destinos/europamundo-celebrara-un-webinar-de-la-costa-oeste-de-usa-para-todos-los-agentes-de-viaje/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-asume-los-bonos-de-los-aereos-emitidos-para-sus-clientes-y-devuelve-los-importes-a-las-agencias-de-viaje/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-asume-los-bonos-de-los-aereos-emitidos-para-sus-clientes-y-devuelve-los-importes-a-las-agencias-de-viaje/>

<https://www.facebook.com/851508991654298/posts/1743712642433924/?sfnsn=scwspmo&extid=2k0jBwIYjZzIQraT>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/carlos-gonzalez-europamundo-ya-tenemos-activada-la-venta-de-2021-2022-para-que-todos-los-clientes-puedan-reprogramar-sus-viajes/>

<https://www.gacetadelturismo.com/video/empresas/mensaje-luis-garcia-ceo-europamundo-agencias-viajes/20200322114652017292.html>

<https://www.gacetadelturismo.com/articulo/empresas/medias/20200309172308017095.html>

<https://www.gacetadelturismo.com/articulo/empresas/europamundo-grupo-jtb-emiten-comunicado-coronavirus/20200226184851016881.html>

<https://www.gacetadelturismo.com/articulo/empresas/europamundo-grupo-jtb-emiten-comunicado-coronavirus/20200226184851016881.html>

<https://www.gacetadelturismo.com/articulo/entrevistas/carlos-gonzalez-europamundo-crecio-25-2019-mercado-espanol/20200212082243016562.html>

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=1626302424174947&id=851508991654298&sfnsn=s\\_cwspmo&extid=iyEjm1rZZBcx0edU&d=n&vh=e](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1626302424174947&id=851508991654298&sfnsn=s_cwspmo&extid=iyEjm1rZZBcx0edU&d=n&vh=e)

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=1628280367310486&id=851508991654298&sfnsn=sc\\_wspmo&extid=XT4Mu3znbMvlnHcZ&d=n&vh=e](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1628280367310486&id=851508991654298&sfnsn=sc_wspmo&extid=XT4Mu3znbMvlnHcZ&d=n&vh=e)

<https://gacetadelturismo.com/opinion/panegirico-al-turismo-por-carlos-gonzalez-director-mercado-espanol-de-europamundo-vacaciones/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/luis-garcia-europamundo-no-hay-que-tener-miedo-a-viajar-hay-que-ofrecer-productos-seguros/>

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-mantendra-su-linea-de-viajes-safety-confort-al-menos-hasta-fin-de-ano/>

<https://elpais.com/cultura/2020-10-30/la-alhambra-se-niega-a-devolver-las-entradas-no-usadas-desde-junio.html>

<http://www.elindependientedegranada.es/cultura/alhambra-pone-riesgo-supervivencia-agencias-turisticas-no-devolver-dinero-entradas>

[https://www.agenttravel.es/noticia-041040\\_Europamundo-celebra-un-webinar-sobre-la-Costa-Oeste-de-EE-UU-este-martes-a-las-11:00-horas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-041040_Europamundo-celebra-un-webinar-sobre-la-Costa-Oeste-de-EE-UU-este-martes-a-las-11:00-horas.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040893\\_Europamundo-celebra-un-webinar-sobre-Egipto-este-miercoles-a-las-11:00-horas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040893_Europamundo-celebra-un-webinar-sobre-Egipto-este-miercoles-a-las-11:00-horas.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040693\\_Europamundo-celebra-un-webinar-sobre-Turquia-este-miercoles-a-las-11:00-horas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040693_Europamundo-celebra-un-webinar-sobre-Turquia-este-miercoles-a-las-11:00-horas.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040578\\_Panegirico-al-turismo.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040578_Panegirico-al-turismo.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040570\\_Europamundo-presenta-su-oferta-en-Israel-en-un-webinar-con-300-asistentes.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040570_Europamundo-presenta-su-oferta-en-Israel-en-un-webinar-con-300-asistentes.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040535\\_Europamundo-celebrara-un-webinar-sobre-Israel-este-miercoles-a-las-11:00-horas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040535_Europamundo-celebrara-un-webinar-sobre-Israel-este-miercoles-a-las-11:00-horas.html)

[https://www.hosteltur.com/lat/142843\\_la-operadora-piamonte-lanzo-en-argentina-circuitos-al-estilo-europamundo.html](https://www.hosteltur.com/lat/142843_la-operadora-piamonte-lanzo-en-argentina-circuitos-al-estilo-europamundo.html)

[https://www.hosteltur.com/lat/135073\\_europamundo-en-40-anos-no-existio-una-crisis-turistica-tan-dramatica.html](https://www.hosteltur.com/lat/135073_europamundo-en-40-anos-no-existio-una-crisis-turistica-tan-dramatica.html)

[https://www.hosteltur.com/134148\\_agencias-y-ttoo-aconsejan-no-viajar-a-la-zona-china-y-los-cruceros-frenan.html](https://www.hosteltur.com/134148_agencias-y-ttoo-aconsejan-no-viajar-a-la-zona-china-y-los-cruceros-frenan.html)

[https://www.hosteltur.com/138632\\_wttc-exige-coordinacion-para-salvar-al-turismo-y-a-la-economia-global.html](https://www.hosteltur.com/138632_wttc-exige-coordinacion-para-salvar-al-turismo-y-a-la-economia-global.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040302\\_Europamundo-ofrece-todas-las-semanas-rutas-en-Turquia-con-salidas-garantizadas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040302_Europamundo-ofrece-todas-las-semanas-rutas-en-Turquia-con-salidas-garantizadas.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040133\\_Europamundo-celebra-este-miercoles-el-webinar-%E2%80%98Sembrando-el-futuro%E2%80%99.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040133_Europamundo-celebra-este-miercoles-el-webinar-%E2%80%98Sembrando-el-futuro%E2%80%99.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-040021\\_Europamundo-presenta-en-un-webinar-sus-circuitos-en-Japon-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-040021_Europamundo-presenta-en-un-webinar-sus-circuitos-en-Japon-.html)

[Europamundo mantendrá su línea de viajes 'Safety & Confort' al menos hasta final de año](#)

[Europamundo: "Guías Asesores", nuevo proyecto para agentes](#)

[Europamundo: un proyecto de guías unidos por una buena causa](#)

[Europamundo: seguridad, innovación y garantía de confianza](#)

<https://ecuador.ladevi.info/europamundo/un-proyecto-guias-unidos-una-buena-causa-n27795>

<https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ecu83/12?fr=sNjdiZTI3MTgyODU>

[Europamundo Vacaciones: talento y proyectos por una buena causa](#)

[Salidas garantizadas de Europamundo](#)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/lat\\_224/24?fr=sOGE3MjI2NzM3NzU](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/lat_224/24?fr=sOGE3MjI2NzM3NzU)

[Europamundo: seguridad, innovación y garantía de confianza](#)

[Las ventajas comerciales de contratar con Europamundo](#)

[Europamundo no se detiene en 2021](#)

[Europamundo se adapta y personaliza sus circuitos](#)

<https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/latam-223-dic/25?fr=sN2E3NjI0NDE0MzY>

[La apuesta de Europamundo por los viajes personalizados](#)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/chi\\_731/1?fr=sN2M1NDIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/chi_731/1?fr=sN2M1NDIxMTM4MDE)

<https://chile.ladevi.info/europamundo/la-apuesta-los-viajes-personalizados-n27017>

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/col\\_307?fr=sYzVmZDIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/col_307?fr=sYzVmZDIxMTM4MDE)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/chi\\_730/1?fr=sZGMxZTIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/chi_730/1?fr=sZGMxZTIxMTM4MDE)

[Ladevi Capacita presenta: Europamundo Academia – Segunda Sesión](#)

[Mensaje de Europamundo: el objetivo es ganar mercado](#)

[Conwebción Europamundo: cómo adaptar la comercialización turística](#)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/lat\\_222\\_44bdb67c2ce9f3/39?fr=sNjY4MjIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/lat_222_44bdb67c2ce9f3/39?fr=sNjY4MjIxMTM4MDE)

<https://mexico.ladevi.info/europamundo/como-adaptar-la-comercializacion-turistica-n26564>

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ecu\\_81/1?fr=sNjIxNDIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ecu_81/1?fr=sNjIxNDIxMTM4MDE)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/per\\_118?fr=sNjdkYTIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/per_118?fr=sNjdkYTIxMTM4MDE)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/mex\\_98/14?fr=sNzM1ZjIxMTM4MDE](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/mex_98/14?fr=sNzM1ZjIxMTM4MDE)

[Europamundo y un respaldo crucial](#)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ladevi\\_latam\\_221/7?fr=sMDU3NzlwNjY5MzY](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/ladevi_latam_221/7?fr=sMDU3NzlwNjY5MzY)

[Europamundo lanza viajes privados](#)

[https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/chi\\_726/16?fr=sNWQ2MTE5NzM4ODU](https://issuu.com/ladevi.argentina/docs/chi_726/16?fr=sNWQ2MTE5NzM4ODU)

[Viajes privados para familias y amigos con Europamundo](#)

[Europamundo: viajes privados para familias y amigos](#)

<https://peru.ladevi.info/europamundo-seguro-covid-sus-viajes-n23481>

<https://colombia.ladevi.info/europamundo-seguro-covid-sus-viajes-n23481>

<https://argentina.ladevi.info/europamundo-seguro-covid-sus-viajes-n23481>

<https://colombia.ladevi.info/europamundo-nuevos-productos-el-15-julio-n23155>

<https://ecuador.ladevi.info/europamundo-nuevos-productos-el-15-julio-n23158>

<https://peru.ladevi.info/europamundo-nuevos-productos-el-15-julio-n23159>

<https://argentina.ladevi.info/europamundo-vuelta-la-actividad-seguridad-y-cuidado-el-cliente-n23182>

<https://chile.ladevi.info/europamundo-vuelta-la-actividad-seguridad-y-cuidado-el-cliente-n23190>



<https://chile.ladevi.info/europamundo-seguro-covid-sus-viajes-n23481>

<https://colombia.ladevi.info/europamundo-seguro-covid-sus-viajes-n23481>

<https://argentina.ladevi.info/europamundo-seguro-covid-sus-viajes-n23481>

<https://colombia.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://chile.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://ecuador.ladevi.info/el-antes-y-el-despues-la-comercializacion-turistica-el-covid-19-n22190>

<https://argentina.ladevi.info/europamundo-sello-safe-travels-n22982>

<https://colombia.ladevi.info/europamundo-sello-safe-travels-n22982>

<https://chile.ladevi.info/europamundo-sello-safe-travels-n22982>

<https://ecuador.ladevi.info/europamundo-sello-safe-travels-n22982>

<https://mexico.ladevi.info/europamundo-sello-safe-travels-n22982>

<https://peru.ladevi.info/europamundo-sello-safe-travels-n22982>

<https://argentina.ladevi.info/europamundo-comienza-operar-circuito-reino-unido-n22805>

<https://colombia.ladevi.info/europamundo-comienza-operar-circuito-reino-unido-n22805>

<https://colombia.ladevi.info/europamundo-comienza-operar-circuito-reino-unido-n22805>

<https://ecuador.ladevi.info/europamundo-comienza-operar-circuito-reino-unido-n22805>

<https://mexico.ladevi.info/europamundo-comienza-operar-circuito-reino-unido-n22805>

<https://peru.ladevi.info/europamundo-comienza-operar-circuito-reino-unido-n22805>

<https://mexico.ladevi.info/europamundo-convencion-anual-forma-virtual-n22141>

<https://mexico.ladevi.info/el-antes-y-el-despues-la-comercializacion-turistica-el-covid-19-n22190>

<https://colombia.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://argentina.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://argentina.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://colombia.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://chile.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://ecuador.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://mexico.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://peru.ladevi.info/ganadores-y-perdedores-frente-al-turista-que-surja-del-covid-19-n22356>

<https://chile.ladevi.info/europamundo-convencion-anual-forma-virtual-n22141>

<https://www.contracuadro.com.ar/europamundo-con-una-nueva-linea-de-viaje-cleansafe/>

<https://www.contracuadro.com.ar/una-gran-novedad-presento-hoy-europamundo/>

<https://www.contracuadro.com.ar/viajar-en-el-2021-y-2022-con-europamundo/>

<https://www.contracuadro.com.ar/sentido-comun-y-sensatez-en-el-mensaje-de-europamundo/>

<https://www.contracuadro.com.ar/espana-gastronomica/>

<https://www.contracuadro.com.ar/mas-de-100-ceos-y-wttc-llaman-a-10-lideres-mundiales-para-salvar-el-sector-de-viajes-y-turismo/>

<https://www.contracuadro.com.ar/reflexiones-en-tiempo-de-covid-19/>

<https://www.contracuadro.com.ar/resiliencia-indignacion-y-rabia/>

<https://www.contracuadro.com.ar/tiempos-dificiles-estamos-juntos/>

<https://mexico.ladevi.info/europamundo-vacaciones-y-euromundo-lanzan-viajes-la-carta-n22148>

<https://ecuador.ladevi.info/europamundo-enfrentando-el-presente-y-mirando-el-futuro-n22171>

<https://chile.ladevi.info/en-tiempos-complicados-guias-solidarios-n21573>

<https://argentina.ladevi.info/enfrentando-el-presente-y-mirando-el-futuro-n21552>

<https://argentina.ladevi.info/enfrentando-el-presente-y-mirando-el-futuro-n21552>

<https://argentina.viajando.travel/europamundo-opcion-cambiar-el-viaje-2021-n21259>

<https://agenttravel.es/noticia-037609-El-turismo-se-implica-en-la-creacion-de-videos-motivacionales-para-mandar-mensajes-positivos-.html>

<https://regional.ladevi.info/activamos-la-venta-2021-2022-que-los-clientes-puedan-reprogramar-sus-viajes-n21167>

<https://mensajero.com.ar/2020/10/09/jornada-de-formacion-virtual-de-europamundo-y-turespana/>

<https://mensajero.com.ar/2020/10/09/jornada-de-formacion-virtual-de-europamundo-y-turespana/>

<https://mensajero.com.ar/2020/01/28/europamundo-interrumpe-provisoriamente-operaciones-en-china/>

<https://mensajero.com.ar/2020/01/16/europamundo-temporada-2020-21-colmada-de-optimismo/>

<https://argentina.ladevi.info/resiliencia-indignacion-y-rabia-n20334>

<https://argentina.ladevi.info/los-mejores-destinos-del-viejo-continente-un-plus-atencion-n19504>

<http://www.ladevi.info/articles/8169/fitur-2020receptivo-sin-ofertas-no-hay-turistas>

[https://www.agenttravel.es/noticia-036743\\_Europamundo-inaugura-en-su-sede-la-sala-25-del-Museo-de-Turismo.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036743_Europamundo-inaugura-en-su-sede-la-sala-25-del-Museo-de-Turismo.html)

<https://regional.horecaynegocios.com/europamundo/novedades-el-museo-del-turismo-n19378>

<http://www.nexotur.com/noticia/105437/NEXOTUR/El-Museo-del-Turismo-un-proyecto-de-todos-para-todos.html>

<https://www.entornoturistico.com/el-museo-del-turismo-el-mas-extendido-y-participativo-del-mundo/>

<https://www.soloagentes.com/nota-de-prensa-europamundo-coronavirus/>

[https://www.agenttravel.es/noticia-037010\\_Europamundo-opera-con-normalidad-sus-rutas-a-Japon-y-toda-Europa.html](https://www.agenttravel.es/noticia-037010_Europamundo-opera-con-normalidad-sus-rutas-a-Japon-y-toda-Europa.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-038608\\_Europamundo:-No-tengan-miedo-a-vender-viajes-pero-ofrezcan-productos-de-garantia-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-038608_Europamundo:-No-tengan-miedo-a-vender-viajes-pero-ofrezcan-productos-de-garantia-.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-037590\\_Europamundo-activa-la-venta-de-2021-2022-para-que-todos-los-clientes-puedan....html](https://www.agenttravel.es/noticia-037590_Europamundo-activa-la-venta-de-2021-2022-para-que-todos-los-clientes-puedan....html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-037144\\_Europamundo-permite-cambios-y-cancelaciones-de-destino-sin-gastos.html](https://www.agenttravel.es/noticia-037144_Europamundo-permite-cambios-y-cancelaciones-de-destino-sin-gastos.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036644\\_Catalogos-tradicionales-y-nuevos-destinos-en-Oriente-y-Cuba-apuesta-de-Europamundo-para-Fitur-2020.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036644_Catalogos-tradicionales-y-nuevos-destinos-en-Oriente-y-Cuba-apuesta-de-Europamundo-para-Fitur-2020.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-037609\\_El-turismo-se-implica-en-la-creacion-de-videos-motivacionales-para-mandar-mensajes-positivos-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-037609_El-turismo-se-implica-en-la-creacion-de-videos-motivacionales-para-mandar-mensajes-positivos-.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-039747\\_Madrid-participa-en-la-edicion-virtual-de-World-Travel-Market-de-Londres.html](https://www.agenttravel.es/noticia-039747_Madrid-participa-en-la-edicion-virtual-de-World-Travel-Market-de-Londres.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-038590\\_Europamundo-celebrara-su-%E2%80%98Conwebcion%E2%80%99-este-jueves-a-las-11:00-horas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-038590_Europamundo-celebrara-su-%E2%80%98Conwebcion%E2%80%99-este-jueves-a-las-11:00-horas.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-038498\\_Generar-confianza-en-el-cliente-el-principal-objetivo-de-las-mayoristas.html](https://www.agenttravel.es/noticia-038498_Generar-confianza-en-el-cliente-el-principal-objetivo-de-las-mayoristas.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-038234\\_Europamundo-devolvera-a-las-agencias-los-importes-de-los-bonos-aereos-emitidos-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-038234_Europamundo-devolvera-a-las-agencias-los-importes-de-los-bonos-aereos-emitidos-.html)

[Europamundo lanza la nueva línea de viajes Clean&Safe](#)

[https://www.agenttravel.es/noticia-037969\\_Europamundo:-Sin-duda-alguna-el-turismo-tal-y-como-lo-entendemos-ahora-va-a-cambiar-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-037969_Europamundo:-Sin-duda-alguna-el-turismo-tal-y-como-lo-entendemos-ahora-va-a-cambiar-.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-037309\\_Europamundo:-Hay-que-trabajar-por-el-bien-comun-las-crisis-son-oportunidades-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-037309_Europamundo:-Hay-que-trabajar-por-el-bien-comun-las-crisis-son-oportunidades-.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036911\\_Las-mayoristas--El-coronavirus-lo-ha-parado-todo-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036911_Las-mayoristas--El-coronavirus-lo-ha-parado-todo-.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036806\\_Las-agencias-encaran-2020-con-optimismo-a-pesar-de-la-incertidumbre-economica.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036806_Las-agencias-encaran-2020-con-optimismo-a-pesar-de-la-incertidumbre-economica.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036732\\_Coronavirus:-cancelaciones-en-agencias-y-flexibilidad-de-los-proveedores-.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036732_Coronavirus:-cancelaciones-en-agencias-y-flexibilidad-de-los-proveedores-.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036743\\_Europamundo-inaugura-en-su-sede-la-sala-25-del-Museo-de-Turismo.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036743_Europamundo-inaugura-en-su-sede-la-sala-25-del-Museo-de-Turismo.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036694\\_Europamundo-interrumpe-temporalmente-operaciones-en-China-por-el-coronavirus.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036694_Europamundo-interrumpe-temporalmente-operaciones-en-China-por-el-coronavirus.html)

[https://www.agenttravel.es/noticia-036707\\_El-turismo-busca-el-camino-hacia-un-futuro-mas-sostenible.html](https://www.agenttravel.es/noticia-036707_El-turismo-busca-el-camino-hacia-un-futuro-mas-sostenible.html)

<https://gacetadelturismo.com/empresas/europamundo-celebra-su-conwebcion-bajo-el-lema-sembrando-el-futuro/>

En el 2020 ha habido 160 noticias con respecto al 2019, 19 noticias, lo representa un incremento del 742%, lo indica el trabajo que ha desarrollado EMV en este periodo de Pandemia, y estancamiento del sector.





### 3. Sociedad y DDHH

#### 3.1. Seguridad y salud

Los cambios operacionales significativos que afecten a la estructura organizativa de la empresa y que pueden afectar considerablemente a los miembros de la plantilla se realizan bajo la supervisión del Comité de Buenas Prácticas, RR.HH y Dirección, en general, se realizan con la suficiente antelación dado que en muchos de los casos los propios empleados gestionan estos cambios y por lo tanto se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores al tomar las decisiones concretas y así mitigar los efectos negativos que los cambios pueden producir.

En EMV existe un equipo de Emergencias y Primeros Auxilios compuesto por 10 mujeres y 2 hombres, con el objetivo de que dicho equipo siga trabajando y mejorando en el tiempo, y donde se tratan temas de seguridad y salud en la empresa.

En EMV existen dos tipos de personal, los de oficina y los guías, que realizan los circuitos diseñados por la empresa, y su principal lugar de trabajo es el autobús. Aunque durante el 2020 de marzo a diciembre no ha habido contratación en EMV del personal de guías porque no han existido circuitos a realizar, por la paralización del sector y de la empresa.

Los tipos de accidentes, y la tasa de días perdidos (TDP), por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por sexo y lugar:

	ACCIDENTE LABORAL O ENFERMEDAD PROFESIONAL			
	ENFERMEDAD		ACCIDENTE	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
OFICINA	24	10	7	0
GUIAS	0	0	2	1
TOTAL	24	10	9	1

#### Accidente Laboral:

Promedio de días perdidos: 32,5, un 13,10% del total de la empresa

#### Enfermedad Profesional:

Promedio de días perdidos: 17, un 6,85% del total de la empresa

En EMV no existen actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades. Las enfermedades producidas son bajas por enfermedad común y accidentes laborales con porcentajes bajos con respecto al total de empleados y total de horas trabajadas.

No procede los temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos, debido a que la empresa no tiene ningún comité de empresa y por lo tanto no existe ninguna relación sindical, aunque siempre está el Comité de Buenas Prácticas y el Equipo de Emergencias para vigilar y supervisar las incidencias y tratar los temas de salud y seguridad necesarios para el colectivo de empleados.

## **3.2. Comunidades locales e impacto socioeconómico**

### **a) Comunidades Locales.**

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

A lo largo del 2020 se han realizado solo 3 proyectos por importe total de 18.979 € más el proyecto especial Fondo Solidario – Fondo Refugio, debido a la paralización del sector del turismo y ventas de EMV principal donante de la Fundación Europamundo por la Pandemia del COVID19, siendo beneficiarios directos 3.734 personas de 2 países, Bolivia y España. Aunque se ha realizado un proyecto muy importante Fondo Solidario – Fondo Refugio para dar apoyo al personal de EMV, guías, y personas próximas necesitados durante la Pandemia a lo largo de los meses de marzo a diciembre.

Los proyectos realizados por la Fundación Europamundo no han provocado impactos negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales donde opera, sino todo lo contrario con una aportación al desarrollo local significativa, y con un total de beneficiarios desde el 2011 año de su nacimiento hasta el 2020 de 259.452 beneficiarios directos.

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

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

### **VOLUNTARIADO**

A través de la promoción del voluntariado damos la oportunidad a todos los grupos de interés de EMV, y especialmente de sus trabajadores de conocer de primera mano la actividad de la Fundación tanto nacional como internacionalmente, y a su vez la visita anual a los proyectos nos sirve para evaluación sobre el terreno de sus resultados. El objetivo es seguir promoviendo la participación de nuestros grupos de interés en los diferentes voluntariados que EMV ofrece.

### **VOLUNTARIADO INTERNACIONAL.**

Durante el 2020 dada la situación de la Pandemia del COVID19 y las restricciones en todos los países del mundo ha sido imposible realizar voluntariado internacional en alguno de nuestros 8 programas de Asia, África o Latinoamérica.

Los 8 programas de voluntariado internacional son:

En África en el noroeste de Kenia en Turkana un proyecto de salud con la Fundación Emalaikat y en Senegal en Faoye, Badian y Seleki con unos campamentos ecoturísticos que gestiona la ONG Campamentos Solidarios y en el Alto Atlas Medio con un proyecto de voluntariado sanitario con la ONG Pasos Cooperación.



En Asia en Nala (Nepal) con una escuela para 120 niños y niñas de la ONG Amavida, y en Calcuta en India con un proyecto de formación y desarrollo personal para jóvenes con la ONG Lights of Hope.

Y en Latinoamérica el proyecto de voluntarios sanitarios en la región del Beni de la Selva Amazónica Boliviana y el proyecto de las mujeres Waoranis en la Selva Amazónica Ecuatoriana.

### **VOLUNTARIADO CORPORATIVO.**

Una de las actividades de sensibilización de la Fundación Europamundo en la que colaboran profesionales de EMV es la del voluntariado con varios colectivos en exclusión social:

- Personas sin hogar con la ONG Solidarios para el Desarrollo y en la que con frecuencia participan familiares y amigos de los compañeros y compañeras de EMV. Con una participación directa en 2020 de 3 compañeras y compañeros haciendo rutas en Madrid.
- Personas con diversidad funcional (discapacidad física, psíquica y/o sensorial) de edades comprendidas desde los 3 años hasta la edad adulta con la ONG Dan Zass y un proyecto de Turismo Cultural Adaptado con Perros de Terapia con la colaboración de los voluntarios de Europamundo y los alumnos y tutores de la Fundación Oxiria.







### **VOLUNTARIADO CORPORATIVO ESTACIONAL.**

En el 2020 debido a las restricciones de movilidad no se han realizado las carreras anuales como las que organiza Acción contra el Hambre, Violencia de Género o el Organismo Oficial Italiano para el Turismo.

### **UN PROYECTO MUY ESPECIAL FONDO SOLIDARIO – FONDO REFUGIO.**



A lo largo del 2020 motivado por la paralización del turismo la principal actividad de Europa Mundo Vacaciones principal donante de la Fundación Europamundo solo se han podido realizar 4 proyectos en 2 países, Bolivia y España, y los Fondos recibidos por la Fundación Europamundo en el 2020 se han dedicado principalmente a ayudar a las personas del equipo de guías o personas próximas a Europamundo que han tenido mayores necesidades derivadas de la Pandemia del COVID19 a través del Proyecto Solidario – Proyecto Refugio.



## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de Europamundo Solidario y Europamundo Refugio surge con un doble objetivo de cubrir las necesidades básicas del colectivo de guías, el más vulnerable en estos momentos de la empresa y por otro lado la realización de actividades de ocio y formación durante el Estado de Alarma y de la Nueva Normalidad para todos los empleados de la empresa, familiares y grupos de interés de la empresa como Agentes de Viajes de los 57 países donde opera, clientes, proveedores y empresas vinculadas a EMV.

El objetivo del proyecto se apoya en el potencial de un colectivo tan amplio como Guías aprovechando sus talentos, dentro de un perfil de personas extrovertidas, cultas, alegres y resolutivas, pero en este momento, de inactividad, era necesario crear una bolsa de actividades y proyectos a ofrecer, buscando las oportunidades que se puedan dar en este tiempo de crisis higiénico-sanitaria y social producida por el Covid-19.

Gracias al apoyo material, económico y de personal de EMV se han creado varios grupos de trabajo constituidos por trabajadores oficina y guías para, de una forma coordinada, desarrollar el proyecto Europamundo Solidario/ Europamundo Refugio.

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

### Objetivo general:

La realización de actividades internas de la empresa con la colaboración de guías como base en la formación y en el ocio para sus integrantes como personal, familiares y otros grupos de interés.

Completar económicamente con el Fondo Solidario y Fondo Refugio de EMV una ayuda complementaria para que todos los guías perciban un valor considerado mínimo vital.

Aplicación del compromiso de Responsabilidad Social Empresarial bajo el paraguas de nuestro Código Ético y del Manual de Buenas Prácticas.

### Objetivos específicos:

Fortalecer el espíritu de equipo en el desarrollo de este proyecto de fines Éticos y de Responsabilidad Social en consonancia con nuestro principio fundacional "Todos somos Europamundo".

Implicar al mayor número posible de guías en el proyecto, empoderando su autoconcepto al señalar su valía, sus talentos y capacidades, manteniéndolos activos durante estos meses de inactividad.

Liderar el sector y actuar de modelo, concienciando del problema, mostrando las soluciones creativas y solidarias que estamos realizando, buscando el apoyo de todos nuestros grupos de interés.

## PERSONAS BENEFICIARIAS

- Guías: Todo el colectivo de guías de la plantilla, 252, (123 mujeres y 129 hombres).

- Personal de Oficina: 195 (135 mujeres y 60 hombres).
- Familiares: 172 (85 hijos y 87 hijas) y amigos.
- Agentes de Viajes, clientes, (589 Distribuidores entre Operadores y Agencias de Viaje)
- Empresas solicitantes de los servicios contratados.

## INICIATIVAS

A lo largo del 2020 desde marzo a diciembre el proyecto ha contado con 17 actividades realizadas como: You Tube Europamundo TV, Capacitaciones de Agentes de Viajes, Escuela de Idiomas (Español, Inglés, Portugués y Japones), Carta de Viajes, Comercialización, Muy Viajeros, Por la sonrisa en Familia, España Vacía – España Escondida, Good News, Traducciones, Maletoteca, Mi Viaje – Tips, Audioguías, Mapeando, Directos de Instagram, Soporte Técnico y Audiovisual, Dinamización de la Fundación, han supuesto la participación en el total de actividades de 613 guías, 271 compañeros de oficina y un total de 52.360 personas, con la realización de más de 4.000 actividades **“Europamundo somos todos”**.

	RESUMEN ACTIVIDADES					TOTAL PERSONAS
	NUMERO	AGENTES DE VIAJE	GUÍAS	PERSONAL OFICINA	MENORES	
CAPACITACIONES AGENTES DE VIAJE:	304	18.983	109	24.423		43.406
CHARLAS ACADEMIA	104					5.933
CLASES DE IDIOMAS:	1139,5 HRS		17	175		192
RUTAS DE VIAJE A LA CARTA:	300		109	20		129
COMERCIALIZACIÓN AGENCIAS DE VIAJE:	3.400		70	18		88
MUY VIAJEROS (ARTICULOS):	170		61	16		77
POR LA SONRISA EN FAMILIA:	31		10		735	745
ESPAÑA VACIADA RUTAS:	20		10	10		20
GOOD NEWS:	66		5	15		20
TRADUCCIONES	590 TEXTOS/2.455 HRS.		30			30
MALETOTECA	22 PAISES		45			45
"MI VIAJE" - TIPS	280 GUÍAS		45			45
AUDIO GUÍAS			17	9		26
MAPEANDO	195 PAISES		30	3		33
DIRECTOS DE INSTAGRAM	63		35			1.546
SOPORTE TÉCNICO Y AUDIOVISUAL	200		15			15
DINAMIZACION FUNDACION			5	5		10
		18.983	613	24.694	735	52.360

El proyecto ha contado con un presupuesto de más de 300.000 €, a lo largo del 2020 EMV ha donado 279.908,69 € para el Proyecto Refugio y externamente los Grupos de Interés de Europamundo, fundamentalmente Operadores (Clientes), Personal, Empresas Vinculadas y Europamundo han donado 56.091,67 € para el Proyecto Solidario.



## **b) Trabajo infantil**

El trabajo infantil se define como todo trabajo que “priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad y que es perjudicial para su desarrollo físico o mental e incluso interfiere en su educación.

Con trabajo infantil, no se hace referencia al empleo juvenil ni a los niños que trabajan. Se hace referencia al abuso de los derechos humanos, reconocidos universalmente. La definición de trabajo infantil, acordada a nivel internacional, se fijó con el Convenio n.º 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “Convenio sobre la edad mínima”.

La abolición del trabajo infantil es un principio y un objetivo fundamental de los principales instrumentos y normativas en materia de derechos humanos. Además, es una cuestión inherente a la legislación nacional de casi todos los países.

A nuestra compañía durante el 2020 no nos consta que ninguno de nuestras empresas proveedoras presenten casos de trabajo infantil o trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso por lo que EMV no necesita adoptar medidas que contribuyan a su abolición.

Nuestro Código Ético recoge en los criterios de actuación, en el punto l) explotación de menores:

EMV y los grupos de interés de EMV deberán velar por la eliminación inmediata de actividades ilícitas y/o actividades que puedan poner en peligro la seguridad, la salud y la moral de los niños según el artículo núm. 3 del Convenio núm. 182 de la OIT.

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

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

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

## **c) Trabajo forzoso y obligatorio.**

El trabajo forzoso y obligatorio afecta a todas las regiones, países y sectores económicos del mundo e incluye a los trabajadores en empleos formales e informales.

No estar sometido a trabajo forzoso u obligatorio es un derecho humano fundamental, de acuerdo con el Convenio n.º 29 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo forzoso u obligatorio se define como “todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo amenaza de una pena cualquiera y para el que dicho individuo no se ofrece voluntariamente”.

Lo más probable es que las víctimas formen parte de grupos sometidos a discriminación o que lleven a cabo el trabajo de un modo informal o precario. Esto incluye a las mujeres y niñas forzadas a prostituirse, los inmigrantes atrapados en la servidumbre por deudas y los trabajadores en talleres o granjas explotadoras, entre otros grupos.

A nuestra compañía durante el 2020 no nos consta que ninguno de nuestras empresas proveedoras presenten casos de trabajo forzoso u obligatorio por lo que EMV no necesita adoptar medidas que contribuyan a su abolición.

#### **d) Prácticas en materia de seguridad.**

No existe personal de seguridad en la empresa, ni contratado externamente para recibir formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.

Según nuestro Código Ético en los criterios de actuación punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos

EMV asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos

Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos, a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo y a la Declaración de los Derechos del Niño de Unicef y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas, además de nuestro Código Ético, nuestro Manual de Buenas Prácticas de Europamundo y el Código de Conducta de nuestra empresa matriz JTB.

Todos los empleados y empleadas de EMV, y grupos de interés deben cumplir las leyes vigentes en los países donde se desarrolle su actividad, con un comportamiento ético en sus actuaciones.

#### **e) Derechos de los pueblos indígenas.**

Los pueblos indígenas son pueblos tribales en países independientes cuyas condiciones sociales, culturales y económicas los diferencian de otras partes de la comunidad nacional, y el estatus social se regula en su totalidad o parcialmente por sus propias costumbres o tradiciones o por leyes o normativas específicas.

Muchos pueblos indígenas han sufrido injusticias a lo largo de la historia y, por lo tanto, se les considera un grupo vulnerable. Dicho grupo corre un riesgo muy significativo de sufrir una carga desproporcionada de impactos económicos, ambientales o sociales derivados de las actividades de las organizaciones.

Además de sus derechos colectivos, los miembros de los pueblos indígenas gozan de los derechos humanos universales.

Nuestra compañía durante el 2020 no tiene constancia de casos identificados que se violen los derechos humanos de los pueblos indígenas, y por lo tanto no es necesario realizar planes de reparación. No obstante, a través de Fundación Europamundo desarrollamos proyectos anualmente en favor de los derechos de la población indígena.

Según nuestro Código Ético en los criterios de actuación punto a) Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.

EMV asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas éticas internacionales y el respeto a los derechos humanos. Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos, además del Código Ético y Manual de Buenas Prácticas de Europamundo y el Código de Conducta de nuestra empresa matriz JTB.



## f) Evaluación de los derechos humanos.

Nuestros servicios, la realización de circuitos por todo el mundo, fundamentalmente en Europa, con un 88,61%, no están sometidos a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos, aunque no impide que Europa Mundo esté atenta al incumplimiento y vulneración de los Derechos Humanos por parte de algunos de los Grupos de Interés de la empresa y por lo tanto tomará las decisiones más acordes sobre la ubicación de nuevos circuitos en zonas libres de abusos de los Derechos Humanos.

Actualmente la formación a empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos se ha centrado en el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial y durante el 2020 se han hecho 2 video conferencias por Zoom con el personal de EMV, además que el Departamento de RSE se ha formado a través de los seminarios de Pacto Mundial.

Los derechos humanos son estándares y normativas internacionales bien arraigados, por lo que las organizaciones están obligadas a dar formación especializada a los empleados, de modo que tengan en cuenta los derechos humanos en el curso de su trabajo habitual.

Aunque EMV tiene un déficit en este tipo de formación el departamento de RSE realizará una formación específica sobre los Derechos Humanos a lo largo del primer semestre del 2021 con 2 formaciones a través de Zoom para el personal y los clientes de EMV.

EMV a través de su Fundación realiza periódicamente reuniones, talleres, conferencias y proyectos con entidades del tercer sector vinculadas con personas en exclusión social, y en la defensa de sus derechos, así como los proyectos que anualmente financia en diferentes sectores, zonas geográficas y colectivos.

Durante el 2020 ha realizado 3 charlas con entidades como Acnur, sobre Refugiados, Fundación Oxiria, Fundación Dalma y Dan Zass sobre personas con discapacidad y con Somos Tribu, una asociación solidaria y vecinal del barrio de Vallecas que ha recibido el Premio Ciudadano Europeo 2020 del Parlamento Europeo.

ABC MADRID

Opinión • España • Economía • Internacional • Sociedad Deportes • Cultura • Historia Ciencia Gente Bienestar • Estilo • Play • Más

ABC ESPAÑA MADRID Distritos Municipios Vídeos Plan B

### La red de ayuda vecinal que surgió en Vallecas en plena pandemia, Premio Ciudadano Europeo 2020

La asociación Somos Tribu VK es uno de los 30 proyectos de 25 Estados miembros galardonados por la Eurocámara

Una mujer en una de las despensas solidarias de la asociación Somos Tribu de Vallecas - SOMOS TRIBU

LO MÁS LEÍDO EN ABC

Madrid ABC

- 1 ★ ABC PREMIUM Operación Canto del Pico: recuperar la abandonada finca vacacional de Franco
- 2 ★ ABC PREMIUM La brutalidad del asesino de San Valentín: «Era un mal bicho. Los tenía sometidos»
- 3 ★ ABC PREMIUM Un matrimonio cercado por los okupas: «Estamos descaendo irnos y vivir en paz los»

Durante el periodo objeto del informe no se han hecho ningún tipo de inversión significativa que hayan llevado a la empresa a una posición de control sobre otra entidad.

### 3.3 Relación con los Grupos de Interés.

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

Por lo que EMV tiene en cuenta a los siguientes Grupos de Interés:

- **Nuestras personas, (personal de Europa Mundo).**
- **Clientela.**
- **Empresas Proveedoras.**
- **Accionistas.**
- **Conductores y conductoras.**
- **Comunidad**
- **Medio Ambiente**

Los grupos de interés se definen como entidades o individuos que se pueden ver afectados significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante de la Memoria de Sostenibilidad, de EMV, o de cuyas acciones se puede esperar que afecten a la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Los servicios y actividades que realiza EMV, así como las relaciones que se derivan de dicha actividad identifican que tipo de empresa y que tipo de criterios son los necesarios para la realización de una selección práctica de los Grupos de interés.

El resto de los Grupos de Interés no seleccionados es porque en general no aportan valor y no afectan significativamente a las actividades, productos y servicios de nuestra empresa.

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

- **Nuestra clientela (Operadoras y Operadores)** a través de nuestra convención anual, y fundamentalmente en la operativa diaria entre los máximos ejecutivos de las Empresas Operadoras, y sus Departamentos Operativos con los Departamentos de EMV. En el 2020 a través de las diferentes actividades generadas por el Proyecto Fondo Solidario – Fondo Refugio ha habido una participación constante y activa entre EMV, y nuestros Operadores y Agentes de Viajes.
- **Clientes y clientas-pasajeros y pasajeras** a través de la atención personalizada las 24 horas/365 días al año, a través de nuestro cuestionario on-line sobre la percepción de todos los servicios realizados con nosotros al terminar el circuito y a través de la encuesta de satisfacción a la mitad del viaje, y la relación directa y constante con el personal guía de EMV.
- **Personal de EMV** a través de encuestas de clima laboral, además de los Grupos de Trabajo, Comités o Comisiones sobre temas específicos como el de Buenas Prácticas, el de Mediación y Acoso Laboral o la Comisión de Igualdad, y la reunión trimestral con la Dirección General con toda la plantilla de la oficina.  
A lo largo de la Pandemia y de la Nueva Normalidad durante el 2020 el personal de EMV ha recibido constante información, atención y formación a través de las actividades realizadas dentro del Proyecto Solidario – Proyecto Refugio.

---

<sup>2</sup> Definición de RSC del Observatorio de RSC

- **Socios** a través de su Consejo de Administración trimestral y la integración 100% en el Grupo JTB Corporation.

- **Comunidad.** Durante el 2020 y debido a la paralización del sector del turismo, y de EMV principal donante de la Fundación Europamundo solo ha financiado 4 proyectos, 3 en España y 1 en Bolivia con el apoyo a 3.734 beneficiarios y el Proyecto Fondo Solidario – Fondo Refugio. Aunque se ha creado un grupo de dinamización de la Fundación y a lo largo del otoño se han realizado actividades diversas, así como conferencias sobre temas de actualidad con algunas de las ONG que colaboran anualmente con la Fundación Europamundo.

- **Medioambiente** a través del informe de CO2 realizado íntegramente por el departamento de Responsabilidad Social Empresarial. En el 2020 no se pudo compensar las emisiones de CO2 del año 2019, debido a la paralización de las ventas durante 9 meses de marzo a diciembre del 2020.

- **Proveedores** a través de la relación directa, diaria y estrecha con algunos de los departamentos de EMV como Operaciones, Mercado Español, Oriente y Grupos.

- **Compañías de Buses** a través de una relación profesional, técnica y continua con el Departamento de Tráfico que organiza todos los autobuses de los circuitos.

## NUESTRAS PERSONAS.

Nuestra filosofía **“Todos somos Europamundo”**, permite ver la importancia de cada persona dentro de la organización. Las diferentes visiones, pensamientos y formas de ser del equipo que integra EMV, se convierten en una ventaja competitiva que nos lleva a lograr nuestros objetivos y superar nuevos retos.

Para atraer, retener y desarrollar a nuestras empleadas y empleados, EMV se pone como objetivo buscar la excelencia, así como su salario emocional.

Esto se consigue mediante el desarrollo continuo de los procesos de contratación, integración inicial y gestión del talento. A través de nuestro Manual y Curso de Bienvenida cuidamos al detalle de nuestro personal, posteriormente haciendo un seguimiento para saber su opinión sobre la adaptación e integración a nuestra empresa.

A través del impulso a la formación, la conciliación y la cultura de prevención se busca proteger el bienestar e incrementar la satisfacción de quienes forman parte de EMV.

## Respeto a las cláusulas contractuales del equipo.

EMV asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con la legislación vigente, las normas internacionales y el respeto a los derechos humanos. Las actividades de EMV se desarrollan conforme al Manual de Buenas Prácticas y Código Ético de EMV, Código de Conducta del Grupo JTB, Código Ético de la Organización Mundial del Turismo, a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

## Comunicación interna.

Consideramos la comunicación como aspecto clave a la hora de lograr el apoyo de las personas que conforman el equipo y crear valores compartidos en todas ellas.

Con el fin de crear una comunicación fluida entre la Dirección, los departamentos y el personal, la empresa pone a disposición diversos canales de comunicación, como Portal del Empleado, Sistema Online y Bitrix (herramienta interna de comunicación entre las empresas del grupo JTB en Europa), además de los puntos de contacto habituales como el email, el teléfono, la página web o los buzones de Dirección General, de la Fundación Europamundo, del Plan de Igualdad, del Comité de Buenas Prácticas y el de Mediación y Acoso Laboral.

En este sentido, desde hace varios años, la Dirección General realiza reuniones periódicas trimestrales para informar de la situación de la empresa, así como evolución del sector y mercados, en el 2020 estas reuniones han sido más frecuentes por la situación de paralización en el sector del turismo y en EMV, creada por la Pandemia del COVID19.

A través de nuestra revista Europamagazine, tanto a nivel interno de manera digital como a nivel externo de formato impreso, promovemos información sobre EMV, nuestros Touroperadores y el sector turístico, aunado temas de ocio y cultura general, siendo elaborada voluntariamente por personal la empresa, aportando sus propios artículos. Aunque a lo largo del 2020 por la situación de la Pandemia no se ha publicado ninguna revista.

Europa Mundo Vacaciones da cobertura al 100% a sus empleados y empleadas a través de la *Resolución de 3 de noviembre de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo laboral de ámbito estatal para el sector de agencias de viajes (2016-2018).*

Además, EMV ha sido especialmente activo a través de Zoom en la realización de capacitaciones para el personal de la empresa y a través de directos de Instagram, con 108 capacitaciones llegando a un total de 24.423 personas de oficina y guías.





## **Política Retributiva.**

Nuestra política retributiva tiene como objetivo atraer, retener y motivar a los profesionales para que, entre todos, podamos afrontar los retos de la transformación del sector.

Las bandas salariales de nuestro capital humano se basan en la experiencia, grado de responsabilidad y antigüedad dentro de la empresa, teniendo como política estar por encima del 9% de la media hasta el año 2019, según las categorías del convenio colectivo de agencia de viajes, al personal de más de 3 años de antigüedad.

## **Cultura Preventiva.**

Todos los años llevamos a cabo actuaciones preventivas para mejorar continuamente las condiciones de trabajo y reducir la siniestralidad, así como el absentismo.

Durante el 2020 en plena Pandemia se creó un Grupo de Trabajo de Medidas Internas que desarrollo Protocolos de actuación validados por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, que definen las medidas para la reducción del riesgo de contagio del coronavirus sars-cov-2 y siguiendo las recomendaciones Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo sobre la reapertura de los establecimientos y servicios turísticos en condiciones de seguridad.

## **Igualdad de género y No discriminación.**

Seguimos una política de igualdad de oportunidades para todo el equipo a la hora de contratar, promocionar o formar, teniendo únicamente en cuenta su capacidad y su potencial.

Tratamos igual a todos sin tener en cuenta si es hombre o mujer, su estado civil, su orientación sexual, su raza, su edad o religión.

En marzo del 2020 EMV publicó una actualización del Plan de Igualdad según el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo modificando la Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo. Durante el 2021 se pretende realizar un nuevo plan de igualdad siguiendo el nuevo real decreto 902/2020 y 901/2020 de 13 de octubre.

[https://www.cloud-europamundo.com/files/2020\\_08/REVISION\\_PLAN\\_DE\\_IGUALDAD\\_MARZO\\_2020.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_08/REVISION_PLAN_DE_IGUALDAD_MARZO_2020.pdf)



A través de Pacto Mundial en el 2020 hemos firmado el Pacto para los Principios del Empoderamiento de la Mujer con UN Women y UN Global Compact.

A través de Global Compact, EMV está desarrollando el Programa Target Gender Equality en el que se realizan talleres de formación con 42 empresas españolas en las que se han tratado temas como:

- Debatir la representación de las mujeres en el liderazgo y los negocios.
- Comprender la importancia de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.
- Conocer la importancia del establecimiento de objetivos y lo que significa establecer objetivos ambiciosos para su organización.
- Planificar acciones para establecer objetivos para su propia organización.

A través de la herramienta empresarial de Género WEP desarrollada por Global Compact y adaptada a los socios de la Red Española de Pacto Mundial, EMV ha realizado su análisis dando como resultado 54%, nivel avanzado



No se han producido casos de discriminación durante el año 2020.

Nuestro Código Ético hace referencia de la no discriminación y respeto en los principios generales, y en los criterios de actuación en el apartado b), así como otras referencias en nuestro Manual de Buenas Prácticas punto b) Igualdad y no discriminación, y en nuestro Plan de Igualdad.

### Código Ético de EMV:

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

### Manual de Buenas Prácticas de EMV

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

**Plan de Igualdad:** [https://www.europamundo.com/rse\\_igualdad.aspx](https://www.europamundo.com/rse_igualdad.aspx)

### **Código de conducta de JTB:**

[https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/JTB\\_Code\\_of\\_conduct.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/JTB_Code_of_conduct.pdf)

### **Código Ético Mundial para el Turismo:**

[https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/Codigo\\_Etico\\_De\\_La\\_Organizacion\\_Mundial\\_Del\\_Turismo\\_Omt.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/rsc/Codigo_Etico_De_La_Organizacion_Mundial_Del_Turismo_Omt.pdf)

### **Los diez principios del Pacto Mundial:**

[https://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_economicos.aspx](https://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)

## **LA CLIENTELA.**

En EMV se entiende como Clientela a los pasajeros y pasajeras o viajeros y viajeras de nuestros circuitos, que denominaremos clientes, a nuestros y nuestras representantes en Latinoamérica, EE.UU., Europa, Oriente Medio, África, Asia y Oceanía, nuestros Operadores y Operadoras y a nuestra red, fundamentalmente en España, de Agencias de Viajes Minoristas.

### **Accesibilidad de los productos y servicios.**

En EMV destaca el sistema de accesibilidad a los productos de nuestro catálogo y a los servicios que ofrecen nuestros circuitos mediante un acceso detallado y sencillo a nuestra web, a través de la difusión del catálogo por toda Latinoamérica, EE.UU., Europa, África, Oriente Próximo, Asia y Oceanía, además de un sistema on-line funcional y tecnológicamente muy adelantado para nuestros operadores, Agencias de Viajes y personal de EMV.

EMV cuenta con un catálogo personalizado, de fácil acceso e información completa y transparente, con más de 1.000 tours diferentes y más de 700 circuitos, más de 450 en Europa, 120 en Oriente Medio, Asia, África y Oceanía, 70 por la Península Ibérica y Marruecos, y más de 60 en América (EE.UU., Canadá, México y Costa Rica) y 300 circuitos especiales en inglés, English Market.

Además, somos accesibles las 24 horas, 365 días al año a través de nuestro teléfono de emergencias para el pasajero que lo necesite.

Para facilitar la accesibilidad económica de viajar a las familias, EMV ofrece descuentos para niños poco frecuentes en el mercado que oscilan entre el 80% y el 10% hasta los 15 años, incluso en familias monoparentales compartiendo una habitación doble. También facilita el viaje a pasajeros individuales con la modalidad opcional “doble a compartir”, evitando por un coste simbólico que deban pagar un considerable suplemento por habitación individual. Además, EMV garantiza siempre las salidas de sus circuitos, conscientes de que un viajero puede tener que asegurar su viaje con mucho tiempo de antelación invirtiendo en un pasaje de avión que en ocasiones no es reembolsable.

En cuanto a la accesibilidad personal de los pasajeros y pasajeras a nuestros circuitos es necesario que tengan un grado moderado de salud y capacidad física. En el caso de existir algún pasajero con necesidades especiales físicas o psíquicas o de edad superior a 75 años, EMV deberá ser informado por escrito en el momento de efectuar la reserva y se estudiará caso a caso, pudiendo ser solicitada por Europa Mundo la información que considere pertinente.

Debido a las características especiales de nuestros viajes, nuestros autocares no están adaptados para pasajeros con necesidades especiales ni cuentan con rampas de acceso para sillas de ruedas.

### **Etiquetado e información transparente al cliente.**

EMV mantiene en todo momento una comunicación e información transparente al cliente a través de sus redes sociales, directos de Instagram, Web, catálogo, teléfono de emergencias 24 horas/ 365 días, a través de la plataforma “Mi Viaje” donde se da con detalle toda la información al cliente/ pasajero: datos del pasajero, (siempre bajo el estricto control de la ley de protección de datos de la legislación europea), fotos y videos de su viaje, itinerarios del catálogo y detalle por etapa, horas de bus, tiempo disponible en cada parada, teléfonos de contacto (emergencias, oficina, coordinadores en las ciudades, transferistas), guías de viaje, listado de hoteles, excursiones opcionales e información general con recomendaciones sobre el viaje o información adicional.

En la plataforma “Mi viaje” también existe un cuestionario de calidad.

### **Formación para la clientela.**

Nuestra excelencia, nuestra voluntad de mejora continua nos motiva a apoyar y formar continuamente a nuestros clientes y clientas, touroperadores y agentes de viajes. Anualmente un grupo de guías especializados y comerciales de EMV recorren nuestros diferentes mercados informando y formando sobre nuestros productos y servicios de nuestros circuitos, sobre las novedades y sobre las nuevas tecnologías que estamos aplicando. Actualmente nuestros mercados se han ampliado a Global Market, mercado de habla inglesa, mercado Árabe y mercado Ruso.

En la formación para nuestra clientela utilizamos nuestras redes sociales como Facebook, Twitter, nuestro blog, nuestro canal EMV TV, directos de Instagram, nuestra Academia, un centro de aprendizaje para cada profesional de EMV y nuestros directos de Instagram. A través de estos canales fomentamos la participación recíproca, invitando a nuestros viajeros a que aporten sus ideas para la mejora de nuestros circuitos desde su propia perspectiva basada en su experiencia que puede resultar útil no solo a EMV sino a futuros viajeros. Este centro de aprendizaje está en funcionamiento siempre independientemente de las circunstancias de los mercados y de las actividades del Sector y de la empresa.

A lo largo del periodo marzo a diciembre del 2020 con las restricciones por la Pandemia del COVID19 y la nueva normalidad, los directos de Instagram han llegado a 5.933 personas con 104 charlas, con retransmisiones cortas de 15 minutos sobre curiosidades y detalles de países, ciudades, monumentos y lugares, todos los miércoles a las 17 hrs.

Por otro lado, las capacitaciones realizadas a través de talleres con el sistema Zoom, están orientadas a formar a agentes de viajes sobre los destinos que ofrecemos y son solicitadas por nuestros operadores representantes en los distintos países donde comercializamos. La capacitación se realiza en el idioma que prefiera el demandante. A lo largo del año 2020 se han realizado 304 capacitaciones llegando a 43.406 personas totales que se distribuyen en 30.346 en español, 6.060 en portugués y 7.000 en inglés.





El objetivo de la Academia Europamundo es asegurar el mejor conocimiento posible entre el personal de las agencias de viajes o los operadores / distribuidores turísticos que venden los viajes de EMV. Una función muy importante de la Academia es dar a conocer nuestra compañía y capacitar al nuevo personal entrante en la empresa cada año.

A través de una serie de tutoriales, con una duración de entre 4 y 9 minutos, la Academia brinda una explicación específica y detallada de las habilidades básicas necesarias para el personal involucrado en la venta o reserva de los viajes de EMV.

La Academia consiste en tres sesiones de formación, seguida cada una de un examen. Si el alumno aprueba el examen, recibirá un diploma que lo certifique. Además de que, al aprobarlo, participará en el sorteo semestral de un viaje de 8 días por Europa.

Los estudiantes que se hayan inscrito en un examen o en el boletín, recibirán notificaciones periódicamente cuando se realicen tutoriales nuevos o se actualicen los existentes. Es una oportunidad única de contar siempre con la información más reciente sobre EMV, nuestros recorridos y procedimientos. Esto le permitirá ofrecer el mejor servicio a los viajeros, ya que, al final, ellos son nuestro objetivo: clientes satisfechos.

También realizamos formación para nuestros Representantes y Agencias de Viajes en español e inglés, y a través de Facebook se realizan entrevistas a guías, a trabajadores de la oficina, a directivos y representantes, con material formativo sobre nuestros circuitos.

Desde nuestra plataforma on-line el cliente puede acceder a "Mi Viaje", una página web creada y personalizada para cada uno de nuestros clientes una vez confirmado el viaje con nosotros. Esta página web ofrece TODA la información necesaria para que los clientes finales accedan a EMV y vean y sientan las expectativas correctas sobre el producto adquirido. De esta forma el cliente adquiere parte de la filosofía de EMV comenzando a conocernos.

Además, durante el 2020 se han desarrollado las audioguías. Es una herramienta para los viajeros de Global Market que no tienen inglés como su idioma materno. Entre el 60% - 70% de

los viajeros de Global Market no habla inglés bien, para ayudar a los viajeros que tengan la información básica de sus circuitos, paradas, destinos.

La plataforma de Europamundo Audio es una aplicación para móviles y contiene audios, fotos, videos y mapas para cada parada durante los diferentes circuitos de Europamundo.

Hasta el momento se han realizado 186 audio guías, 89 en inglés, 3 Farsi, 8 Hindi, 21 Árabe, 17 Bahasa, 12 Mandarín y 36 en Ruso.

### **Satisfacción de los clientes.**

En la estructura de EMV los clientes tienen una especial relevancia, con una diferenciación clara entre los Operadores (nuestros clientes directos y sus agencias de viaje mayoristas) y los pasajeros, (los clientes-usuarios finales de los circuitos).

La satisfacción es objetivo prioritario para EMV lo que hace tengamos una actitud continua de autocritica y mejoras de nuestras técnicas de control de calidad. Nuestros pasajeros y pasajeras nos han puntuado a través del cuestionario de calidad del 2020 un 4,75 sobre 5. Si bien es una puntuación alta con respecto a los años anteriores esto podría deberse a que la muestra en el 2020 ha sido menor por el descenso en el número de pasajeros de un -92%.

En términos generales el **CIRCUITO** realizado:

Temporada 2011:	★★★★★	4,57
Temporada 2012:	★★★★★	4,56
Temporada 2013:	★★★★★	4,53
Temporada 2014:	★★★★★	4,53
Temporada 2015:	★★★★★	4,55
Temporada 2016:	★★★★★	4,47
Temporada 2017:	★★★★★	4,43
Temporada 2018:	★★★★★	4,44
Temporada 2019:	★★★★★	4,43
Temporada 2020:	★★★★★	4,75

EMV fomenta la excelencia con todos sus grupos de interés, especialmente con su clientela, comprometiéndose con la mejora continua en sus procesos y actividades y en la calidad de sus itinerarios, en sus transportes, en sus hoteles, en sus restaurantes, en la información y la atención al pasajero, en sus guías acompañantes.

Es a través de las encuestas de satisfacción de pasajeros y pasajeras, durante y al final del viaje, la relación directa con nuestros distribuidores y a través también de la organización anual de nuestra convención con los clientes, con que se pretende mejorar y conseguir la satisfacción de nuestra clientela.

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



### **Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles.**

EMV fomenta la excelencia con todos sus grupos de interés, especialmente con su clientela, comprometiéndose con la mejora continua en sus procesos y actividades y en la calidad de sus itinerarios, en sus transportes, en sus hoteles, en sus restaurantes, en la información y la atención al pasajero, en sus guías acompañantes.

Somos una empresa comprometida a través de nuestra Fundación, como socio del Programa ST-EP y miembro afiliado a la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), del World Travel & Tourism Council (WTTC), Asociación Europea de Turismo (ETOA), a través de nuestro Manual de Buenas Prácticas, Código Ético, Protocolo de Mediación y Acoso Laboral, de nuestro Plan Igualdad y al Manual de Conducta de nuestro Grupo JTB, el informe de emisiones de CO2 y su compensación a través de 3 proyectos en China, México y Perú, así como nuestra Auditoría Energética realizada en noviembre del 2020.

El departamento de RSE velará y apoyará la excelencia de EMV al máximo nivel, buscando la maximización en lo relativo a nuestros clientes y grupos de interés.

### **Transparencia en el ejercicio de la actividad con los clientes.**

Confianza, honestidad y transparencia como valor de empresa, al dar toda la información directa, buscando siempre dar la información más completa y clara a través de todos los canales. Solo entendiendo las situaciones y confiando en la profesionalidad y las relaciones establecidas podemos manejarlas y crear las expectativas correctas.

Frente a situaciones complicadas buscar la comprensión, acercamiento y el acuerdo.

Como parte de los temas y preocupaciones señaladas por los grupos de interés en este caso del cliente, pasajero, se muestran las conclusiones, con puntuaciones de una encuesta de satisfacción

El viajero y la viajera de EMV tiene incluido en su espacio web Mi Viaje un cuestionario que le permite puntuar de forma voluntaria todos y cada uno de los servicios disfrutados en el viaje. Los resultados se vuelcan en nuestro sistema on-line ofreciendo estadísticas en un informe exhaustivo que es accesible en tiempo real por nuestros operadores en los diferentes países. Cada operador solo puede acceder a su propio informe con los últimos datos completamente actualizados, de forma que pueda controlar la calidad de nuestros servicios en todo momento desde el punto de vista del interesado, el viajero

A continuación, ofrecemos algunas puntuaciones promedio otorgadas por nuestros viajeros en 2020. La puntuación es ofrecida de 0 a 5 puntos, siendo de media 4,75.

## **EMPRESAS PROVEEDORAS**

### **Política de compras.**

La política de compras de EMV se verifica, supervisa, y comprueba fundamentalmente a través de nuestro departamento de Contratación, departamento que realiza un seguimiento constante sobre el cumplimiento de la normativa vigente, así como la relación contractual con los proveedores verificando el servicio, con el apoyo del departamento de Control de Facturación.

El departamento de Control de Facturación con el apoyo del área financiera, dentro de su departamento de Proveedores, define dos tipos de proveedores:

1.- Las empresas proveedores para el desarrollo de nuestros circuitos, son 913 en el año 2020, ver detalle en *datos destacados* estas empresas proveedoras son compañías de: hoteles, restaurantes, traslados, visitas, ferrys, opcionales y buses.

La relación con ellos y su idoneidad se basa en 5 criterios básicos, calidad, servicio, precio, confianza mutua y profesionalidad.

2.- Este segundo grupo de empresas proveedoras son los habituales de los servicios que se realizan para las instalaciones de la oficina, y servicios generales de la empresa.

### **Cumplimiento de la normativa.**

EMV cumple con los compromisos y obligaciones legales establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, ya sea a nivel local, autonómico, nacional e internacional. Todos nuestros departamentos cuentan con experiencia demostrada a lo largo de 23 años, así como formación suficiente lo que nos permite un desarrollo de nuestro trabajo eficiente y correcto dentro de nuestra normativa.

### **Auditorías.**

El departamento de Auditoría Interna de EMV mantiene una relación continua con todas las áreas de la organización, con el fin de agregar valor, así como evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y control.

## **ACCIONARIADO**

### **Satisfacción de expectativas.**

EMV tiene el compromiso de aportar el máximo valor a sus accionistas, la relación de respeto y beneficio mutuo. Trabajar con nuestros accionistas de forma diligente dado que comparten nuestros principios, valores, criterios y la visión de negocio de EMV.

En nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas se desarrollan los principios generales y criterios de actuación de nuestra política de RSE y nuestra relación de respeto, transparencia, profesionalidad, confidencialidad, responsabilidad social empresarial y dialogo con nuestros accionistas, como grupo de interés.



En nuestro Código Ético en los criterios de actuación se regula nuestra actuación con los accionistas.

### **Relaciones con los accionistas.**

Buscar en el trabajo diario la creación de valor añadido, la relación de respeto y el beneficio mutuo.

EMV velará para que no existan malas prácticas que vayan en contra de los principios, de los criterios de actuación y el Código Ético de la empresa.

Y en nuestro Manual de Buenas Prácticas e) Relación de los Grupos de Interés. Accionistas.

Europa Mundo Vacaciones pertenece al Grupo JTB como empresa privada, y por lo tanto nos comprometemos en ser diligentes, poner en práctica nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, y el Código de Conducta de JTB, y trasladar de forma transparente toda la información que nos demanden

Nuestros accionistas son un referente de la empresa y por lo tanto han de recibir siempre información honesta y rigurosa de nuestra parte.

Los valores como confianza, compromiso, cooperación, responsabilidad forman parte importante de la relación entre EMV y nuestros accionistas.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_economicos.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)

Actualmente nuestro accionariado desde junio del 2018 es 100% Grupo JTB Corporation.

### **OTROS GRUPOS DE INTERÉS**

La exclusiva operativa de EMV nos hace incluir entre los grupos de interés un colectivo importante, especial y muy genérico en el desarrollo de nuestro negocio, y por lo tanto de los circuitos que realizamos.

Este colectivo tiene un protagonismo muy específico y garantizan el compromiso y la integración con la empresa y el desarrollo a través de nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas.

[http://www.europamundo.com/rsc\\_docs\\_economicos.aspx](http://www.europamundo.com/rsc_docs_economicos.aspx)



## **CONDUCTORES Y CONDUCTORAS.**

Este otro colectivo, aunque no son parte integrante de la plantilla, pero sí de empresas contratadas para la realización de nuestros circuitos, tiene por la gran confianza e integración en la empresa un estatus privilegiado similar en muchos aspectos a la plantilla de EMV.

Dada esa integración en EMV, están supervisados por el Comité de Buenas Prácticas y regulados por nuestro Código Ético y Manual de Buenas Prácticas, así como por el Grupo de Trabajo del Protocolo de Mediación de Conflictos.



OMT - TURISMO RURAL COMUNITARIO (RED ACTUAR)



## 4. Nuestros impactos medioambientales.

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

Por ello desde hace 6 años nuestra empresa realiza el cálculo de la huella de carbono, calculando las emisiones de gases de efecto invernadero y su equivalente en CO<sub>2</sub>, que nuestra empresa en su conjunto lanza a la atmosfera, así como un sistema de gestión sostenible con electricidad verde, el 100% de reciclado de los residuos generados en la oficina y lámparas led.

Este año 2020 EMV ha emitido 542,62 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente que representa un -85,60% menos que el año pasado, fundamentalmente por la Pandemia del COVID19 y la paralización del sector del turismo, aunque estamos en sintonía con la iniciativa más ambiciosa de las Naciones Unidas Business Ambition for 1.5 °C comprometiéndonos a limitar nuestras emisiones en consonancia con el límite del aumento de temperatura a 1.5°.

El impacto de estos gases se produce principalmente, como más adelante se dará detalle a través del alcance1, electricidad y el alcance 3: Rutas de autobuses fletados por EMV, el consumo de papel, principalmente, de nuestro folleto anual y los desplazamientos profesionales través del avión, tren y autobuses interurbanos de nuestro personal ya sea oficina, guías o ejecutivos de la empresa.

La implicación de la compañía es muy alta desde el momento que todos los años desde el 2015 compensamos nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>, aunque en el 2020 dada la situación económica y total paralización de nuestro sector no se han compensado las 3.768,36 toneladas de CO<sub>2</sub>e del 2019.

La implantación del Sistema de Gestión Ambiental asegura que nuestra organización actúa de manera responsable y eficaz con el medio ambiente, que cumple con la legislación, que optimiza la utilización de los recursos de la oficina de la empresa, lo que supone una reducción en el consumo de electricidad, agua, y suministro de algunos productos como papel, que refuerza la imagen corporativa de cara a nuestros grupos de interés (G.I.) y a nuestro propio personal, aumentando nuestra competitividad y mejora las relaciones con G.I.

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

Desde el Comité de Buenas Prácticas y el Departamento de RSE se propone un plan ambiental para el personal de EMV e incluso para las empresas filiales de nuestro Grupo JTB, como son Kuoni-Tumlare y JTB Madrid con actividades y talleres medioambientales. También se pretende hacer partícipe a nuestros clientes latinoamericanos del Informe de Emisiones de CO<sub>2</sub>e de EMV y del Proyecto de la Fundación Imaginari de Panamá sobre el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> y su compensación.

EMV sigue una política de total sostenibilidad con el medioambiente con el compromiso de reducir al máximo las emisiones de CO<sub>2</sub>, implementando nuevas medidas para la reducción de nuestras emisiones con el objetivo no es solo ser neutrales en el efecto emisiones de CO<sub>2</sub>, sino ir tratando de reducir algunas partidas siguiendo la adhesión a la iniciativa Business Ambition for 1,5°.



La responsabilidad de la política de sostenibilidad recae en el departamento de RSE y en el Comité de Buenas Prácticas como se detalla en el indicador GRI 102-20, página 19.

El informe de emisiones de CO<sub>2</sub> y su compensación se ha financiado en los últimos 5 años a través de la aportación del 45% del importe de EMV y otro 45% de la Fundación Europamundo y un 10% de las compañías de buses que fletan nuestros circuitos.

El sistema de gestión sostenible de EMV adopta medidas como la sensibilización con campañas de información y formación, la movilidad sostenible con un parking de bicicletas, el uso racional del papel de oficina, a través de nuevas impresoras, nuevos tóneres, configuración de los ordenadores con impresión a doble cara o la utilización de la letra Ryman Eco, máquinas vending con productos de Centros Especiales de Empleo, la utilización por el personal de oficina del buscador Ecosia o inodoros con sistemas de interrupción de descarga.

## 4.1. Emisiones



[https://www.cloud-europamundo.com/files/2020\\_04/200219\\_Informe\\_Europa\\_Mundo\\_2019.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2020_04/200219_Informe_Europa_Mundo_2019.pdf)

El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (más conocido por sus siglas en inglés, IPCC) es una entidad científica creada en 1988 por la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Se constituyó para proporcionar información objetiva, clara, equilibrada y neutral del estado actual de conocimientos sobre el cambio climático a los responsables políticos y otros sectores interesados.

Formando parte de la decisión para adoptar el Acuerdo de París, el IPCC fue invitado a elaborar un informe especial sobre el calentamiento de 1,5°C sobre el nivel pre-industrial y las sendas de emisión relacionadas. El IPCC aceptó esta invitación añadiendo además que este estudio se realizaría en el contexto del refuerzo de la respuesta global al cambio climático, el desarrollo sostenible y los esfuerzos para erradicar la pobreza. El IPCC ha aprobado en su 48ª reunión plenaria (Incheon, República de Corea, 6 de octubre de 2018) el Informe Especial del IPCC sobre

los impactos de un calentamiento global de 1,5°C y las sendas de emisión relacionadas dentro del ciclo del Sexto Informe de Evaluación (AR6) del IPCC.

Para este informe el IPCC utiliza la literatura relevante para los tres grupos de trabajo en los que se estructura el IPCC (bases físicas, impactos y adaptación, mitigación) y se aplica sistemáticamente un lenguaje calibrado para expresar el grado de certeza de las principales conclusiones. Este grado de certeza se basa en las evaluaciones de la comprensión científica que subyace a las conclusiones y se expresa en forma de nivel de confianza cualitativo y cuando es posible cuantitativamente en forma probabilística.

¿Dónde estamos actualmente?

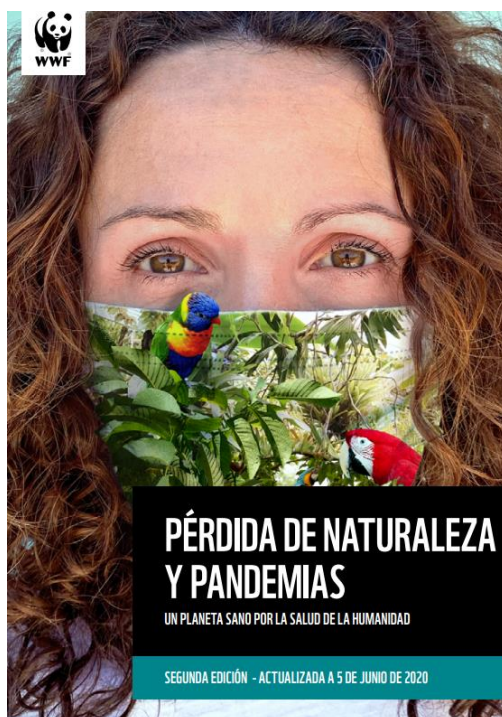
El calentamiento global inducido por el ser humano ha alcanzado en 2017 aproximadamente 1°C sobre el nivel preindustrial. El calentamiento es mayor en muchas regiones, en particular en la región ártica este calentamiento se sitúa entre el doble y el triple de la media global. El calentamiento está actualmente aumentando a un ritmo de 0,2°C por década debido a las emisiones pasadas y presentes de gases de efecto invernadero.

#### Medio grado importa

- Los arrecifes de coral de aguas cálidas se reducirán entre 70–90% para 1,5°C, y casi totalmente (>99%) para 2°C.
- Con un calentamiento de 1,5°C se proyecta un desplazamiento de los rangos de muchas especies marinas hacia latitudes más altas, así como daños en muchos ecosistemas marinos, incluidas pérdidas de recursos costeros y reducción de la productividad de ecosistemas y acuicultura, especialmente en bajas latitudes. Los riesgos de impacto serán mayores para 2°C que para 1,5°C.
- La probabilidad de la desaparición del hielo marino durante el verano en el océano Ártico es sustancialmente más baja con un calentamiento de 1,5°C que con 2°C. Con una superación temporal de la temperatura (*overshooting*) la pérdida de hielo marino ártico tardará décadas en revertirse.
- Aproximadamente el 4% de los ecosistemas sufrirán una transformación de un tipo a otro con un calentamiento de 1,5°C. Esta transformación afectará al 13% con un calentamiento de 2°C.
- A partir de 105.000 especies estudiadas se proyecta que un 6% de insectos, 8% de plantas y 4% de vertebrados perderán más de la mitad de su distribución geográfica determinada por el clima para un calentamiento de 1,5°C. Para un calentamiento de 2°C sería un 18% de insectos, 16% de plantas y 8% de vertebrados.
- Otros impactos asociados a la biodiversidad, como los incendios forestales y el aumento de especies invasoras, serán menores con 1,5°C que con 2°C de calentamiento global.
- Los riesgos asociados con el aumento del nivel del mar son mayores a 2°C que a 1,5°C de calentamiento. Un aumento del calentamiento amplifica la exposición de las islas pequeñas, las zonas costeras someras y los deltas y consecuentemente los riesgos asociados a muchos sistemas humanos y ecológicos, incluyendo el aumento de la intrusión salina, las inundaciones y los daños en infraestructuras. El aumento del nivel del mar más lento asociado a un calentamiento

de 1,5°C reduce estos riesgos y favorece las oportunidades de adaptación, incluidas la gestión y restauración de los ecosistemas naturales costeros y el reforzamiento de las infraestructuras.

- Se proyectan menores riesgos a 1,5°C que a 2°C para la salud humana, en particular en relación con el calor y con las concentraciones de ozono. También serán menores los riesgos relacionados con las enfermedades de transmisión vectorial, tales como la malaria y el dengue, incluidos los potenciales desplazamientos en su distribución geográfica.
- Limitar el calentamiento a 1,5°C, comparado con 2°C, se traducirá en menores reducciones en las cosechas de maíz, arroz, trigo y potencialmente de otros cereales, en particular en el África subsahariana, sudeste de Asia y América del Sur y Central; y en la calidad nutricional del arroz y del trigo que depende del CO<sub>2</sub>. Las reducciones en la disponibilidad de alimentos serán mayores con 2°C que con 1,5°C en el Sahel, sur de África, Mediterráneo, Europa central y el Amazonas. La ganadería también se verá perjudicada con un aumento de las temperaturas a través de la calidad de su alimentación, la extensión de enfermedades y la disponibilidad de agua.<sup>3</sup>



Los virus siempre han estado presentes en el ambiente. Sabemos que la fauna es un reservorio de enfermedades, muchas de ellas desconocidas, y pensábamos que adentrarnos en densas e impenetrables selvas y otros ecosistemas prístinos podría significar entrar en contacto con terribles enfermedades. Pero ocurre justamente lo contrario. Los sistemas naturales inalterados reducen la posible transmisión de enfermedades, al estar “diluidos” los agentes patógenos entre la diversidad de especies (efecto de dilución) limitando también el contagio y la expansión.

En hábitats bien conservados, con gran variedad de especies y alto número de ejemplares, los virus se distribuyen entre las distintas especies, pero también tienen muchas posibilidades de

<sup>3</sup> GUÍA RESUMIDA INFORME ESPECIAL DEL IPCC SOBRE LOS IMPACTOS DE UN CALENTAMIENTO GLOBAL DE 1,5°C Y LAS SENDAS DE EMISIÓN RELACIONADAS. © 2019 Intergovernmental Panel on Climate Change.

acabar en alguna que bloquee su dispersión. Además, existen predadores que eliminan preferentemente los ejemplares más débiles y enfermos. Todo ello contribuye a mantener controlados los efectos de posibles enfermedades en la propia población y a reducir notablemente el riesgo de transmisión a otras especies.

La destrucción y alteración de la naturaleza debido al creciente impacto humano sobre los ecosistemas y la vida salvaje, combinado con el cambio climático, debilita los ecosistemas naturales y facilita la propagación de patógenos, aumentando el riesgo de contacto y transmisión al ser humano con los consiguientes efectos negativos sobre nuestra salud.

En definitiva, el ser humano puede romper el equilibrio de los ecosistemas, que también incluyen patógenos potenciales, entrando en contacto directo con virus desconocidos que pueden ser letales para nuestra propia especie. Debilitar la salud del planeta significa, pues, aumentar los riesgos de transmisión de nuevas y viejas enfermedades y, por lo tanto, supone poner en riesgo nuestra salud y nuestro futuro.<sup>4</sup>



**OMT – PARQUE NACIONAL CAHUITA (COSTA RICA)**

<sup>4</sup> PÉRDIDA DE NATURALEZA Y PANDEMIAS. UN PLANETA SANO POR LA SALUD DE LA HUMANIDAD. EDICION 5 DE JUNIO 2020. WWF





**CAMPAMENTOS SOLIDARIOS – CAMPAMENTO FAOYE (SENEGAL)**

Por ese motivo, EMV, aun consciente de que su actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, ha decidido solicitar un estudio de las emisiones generadas por la actividad del año 2020 a su departamento de Responsabilidad Social Empresarial lo cual complementa la política activa en relación al cambio climático que lleva a cabo EMV.

GHG Protocol divide las fuentes de emisión de toda actividad en tres “Alcances”, que diferencian entre unas emisiones directas (Alcance 1), producidas en fuentes propiedad de la entidad, y bajo control y responsabilidad directa suya, y las emisiones indirectas (Alcance 2 y 3), que son emisiones derivadas de fuentes de emisión que son propiedad de otra entidad, o que no están directamente bajo el control de la empresa que realiza el análisis.

Los tres alcances son los siguientes:

**Emisiones directas o Alcance 1:** Incluye emisiones de GEI procedentes de fuentes de emisión que pertenecen o son controladas por la organización. En este caso, debido a que las sedes del EMV no disponen de instalaciones de combustibles de origen fósil o de una flota de vehículos propiedad de la empresa, no se tiene en cuenta ninguna fuente de emisiones de GEI para este alcance.

**Emisiones indirectas por energía o Alcance 2:** Incluye emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo y consumido por la organización. En el caso del EMV solo se tiene en cuenta en este apartado las emisiones producidas como consecuencia del consumo de electricidad, ya que no existe consumo de calor o vapor de un tercero.

**Otras emisiones indirectas o Alcance 3:** Incluye emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que, siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en

fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones. Por ello, para el cálculo se han tenido en cuenta en este apartado las emisiones de GEI derivadas del Consumo de papel, Consumo de agua, Viajes profesionales en tren, avión y autobuses interurbanos, Producción de residuos (papel, plásticos y tóneres) y Rutas autobuses fletados por EMV.

Siguiendo la categorización propuesta por GHG Protocol podemos determinar las emisiones según los 3 alcances de la siguiente forma:

<b>Alcance GEI</b>	<b>EMISIONES CO2 2018 ( tCO2e)</b>	<b>%</b>
<b>Alcance 1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Alcance 2 (Consumo eléctrico)</b>	<b>1,79</b>	<b>0,33%</b>
<b>Alcance 3 (Desplazamiento profesionales en avión, tren y bus, consumo de papel y agua, residuos y autobuse fletados)</b>	<b>540,83</b>	<b>99,67%</b>
<b>Total emisiones</b>	<b>542,62</b>	<b>100%</b>

El registro anual de las emisiones de CO2 permite comparar el impacto de la actividad del EMV a lo largo de los años.

Los indicadores elegidos han sido:

- Emisiones totales anuales en tCO2e/año,
- Emisiones por empleado de las oficinas EMV en tCO2e/empleado,
- Emisiones por empleado (oficinas y guías) EMV en tCO2e/empleado,
- Emisiones por m2 oficinas EMV en kgCO2e/m2.

Para las emisiones por empleado, se ha calculado dos indicadores diferentes ya que una parte de los empleados (guías) no están físicamente localizados en las oficinas de EMV. El primero indicador incluye únicamente el personal de las oficinas y el segundo incluye además a esta cifra los guías empleados por EMV.

Los valores calculados desde el año 2014 están recogidos en el cuadro siguiente:

<b>INDICADORES</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>tCO2e/año</b>	3.123	3.236	3.191	3.901	3.937	3.768	543
<b>tCO2e/personal oficina</b>	24	22	21	22	20	19	3
<b>tCO2e/ total personal</b>	9	10	9	11	10	10	2
<b>tCO2e/m2</b>	1,56	1,62	1,60	1,67	1,69	1,42	0,18

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

INDICADORES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
km rutas en bus	7.455.586	7.771.299	7.798.863	9.622.695	9.046.605	8.980.509	1.204.681
tCO2e/km ruta	0,42	0,42	0,41	0,41	0,44	0,42	0,41

En 2020 las emisiones de CO2 han descendido un -85,66% debido a la Pandemia del COVID 19 y a la paralización de la economía, de los sectores y en particular de nuestro sector y la paralización desde marzo del 2020 de EMV. Aunque queda reflejada históricamente las sendas de reducción dado que las emisiones globales de EMV han descendido conforme las inventariadas en el año 2018 con respecto al 2019, en un - 4,29% (-169,04tCO2e) incluyendo todas las fuentes de emisión analizadas.

Todas las fuentes de emisión analizadas en el 2018 con respecto al 2019 habían disminuido en general a excepción de los desplazamientos profesionales en autobús que han sufrido un aumento + 33,33% (+0,140 tCO2e) y la producción de residuos que también ha aumentado en + 30,74% (+0,75 tCO2e). La electricidad ha sufrido una evolución positiva de - 59,58% (- 31,11 tCO2e), el consumo de papel -18,08% (- 80,23 tCO2e), los desplazamientos profesionales de avión - 4,19% (-32,19 tCO2e), los desplazamientos profesionales en tren - 41,18% (-3,06 tCO2e), el consumo de agua - 46,80% (-1,17 tCO2e) y las rutas de autobuses -0,84% (-22,21 tCO2e).

Fuente de emisión	EMISIONES CO2 2018 ( tCO2e)	%	EMISIONES CO2 2019 ( tCO2e)	%	EMISIONES CO2 2020 ( tCO2e)	Variaciones 2018/2019 tCO2e	%	Variaciones 2018/2020 %	%
Electricidad	52,21	1,33%	21,101	0,56%	1,79	-31,109	-59,58%	-50,42	-96,57%
Consumo Papel	443,77	11,27%	363,54	9,65%	50,36	-80,23	-18,08%	-393,41	-88,65%
Despl. Prof. Avión	768,88	19,53%	736,69	19,55%	134,82	-32,19	-4,19%	-634,06	-82,47%
Despl. Prof. Tren	7,43	0,19%	4,37	0,12%	0,64	-3,06	-41,18%	-6,79	-91,39%
Despl. Prof. Bus	0,42	0,01%	0,56	0,01%	0,06	0,14	33,33%	-0,36	-85,71%
Consumo de Agua	2,5	0,06%	1,33	0,04%	0,48	-1,17	-46,80%	-2,02	-80,80%
Producción de residuos	2,44	0,06%	3,19	0,08%	0,29	0,75	30,74%	-2,15	-88,11%
Autobuses (rutas)	2.659,79	67,55%	2637,58	69,99%	354,18	-22,21	-0,84%	-2305,61	-86,68%
<b>Total</b>	<b>3937,44</b>	<b>100%</b>	<b>3768,361</b>	<b>100%</b>	<b>542,62</b>	<b>-169,079</b>	<b>-4,29%</b>	<b>-3394,82</b>	<b>-86,22%</b>

Evolución por fuente de emisión de los últimos 3 años

La realización de este estudio ha utilizado como marco de referencia el manual "IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", elaborado por el Panel Intergubernamental para el Cambio Climático.

La metodología desarrollada es la siguiente:

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

Puesto que se trata de una iniciativa voluntaria, esta metodología busca la obtención de resultados rigurosos. Se ha buscado el compromiso entre exactitud y complejidad. Por último, se ha tratado de ofrecer la máxima transparencia.

**GASES DE EFECTO INVERNADERO** Son seis los gases de efecto invernadero reconocidos por el Protocolo de Kioto: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), el grupo de los hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>).

Para homogeneizar los efectos individuales de cada gas sobre el cambio climático, las emisiones de los diferentes gases de efecto invernadero se convierten a una “única moneda”: el CO<sub>2</sub> equivalente. Esta conversión se realiza a partir del “potencial de calentamiento” de cada gas, obtenido comparando el efecto de las moléculas de cada uno de los gases con el efecto de la molécula de CO<sub>2</sub>.

Gas reconocido por Kioto	Potencial de calentamiento (en 20 años)
Dióxido de carbono	1
Metano	86 <sup>4</sup>
Óxido nitroso	310
Perfluorocarbonos (PFC)	6.500 – 9.200
Hidrofluorocarbonos (HFC)	140 – 11.700
Hexafluoruro de azufre	23.900

## 4.2. Consumo energético

EMV con el compromiso con la Sostenibilidad contribuye a los ODS 7 Energía Asequible y No Contaminante, ODS 13 Acción por el Clima y el ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres ha hecho que en el 2019 tengamos energía 100% limpia, verde, de fuentes renovables a través de Gesternova y Energía Viva Nabalía en 2 de las 3 instalaciones que tiene EMV.



<https://gesternova.com/>

<https://nabalíaenergia.com/>

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



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



Desde hace 4 años se realiza una auditoría energética que pretende realizar un Estudio Energético cuya finalidad es conocer el estado y los consumos de los distintos equipos de la instalación y determinar los cambios más convenientes que se deben introducir para optimizar el uso de los equipos y conseguir que su consumo de energía sea el mínimo necesario para cumplir las necesidades requeridas por la actividad.

En noviembre del 2020 se realizó la segunda auditoría energética de EMV:

[https://www.cloud-europamundo.com/files/2021\\_03/INFORME\\_AUDITORIA\\_ENERGETICA\\_DE\\_EUROPAMUNDO\\_2020.pdf](https://www.cloud-europamundo.com/files/2021_03/INFORME_AUDITORIA_ENERGETICA_DE_EUROPAMUNDO_2020.pdf)

### **4.3. Residuos**

EMV hace una gestión eficiente de sus residuos a través de un Sistema de Gestión Sostenible (SGS), un sistema integral basado en la sostenibilidad y dirigido a la mejora del desempeño medioambiental en la empresa a través del reciclado de todos los desechos que se producen en la oficina como papel, tóner, pilas, plásticos, móviles, equipos electrónicos, tapones de plástico. En el año 2020 se han reciclado 533 kgs de papel en oficina. Seguimos con el compromiso del objetivo para los próximos años de reducir a cerca de cero el consumo de papel. También se han reciclado 8.917 kgs. de plástico y 44 unidades de tóner y 3 equipos electrónicos (Pcs, pantallas e impresoras). Todos los residuos tienen un certificado del uso adecuado del material reciclado a través de las empresas municipales y empresas privadas de reciclado y donaciones realizadas a ONGs o Colegios de los hijos e hijas del personal de la empresa.



ACNUR – HORTICULTURA EN HAGADERA DADAAB (KENIA)



FONDO – CENTRO DE EOCTURISMO (OAXACA – MÉXICO)

## 5. La COVID 19 no es solo una crisis sanitaria y económica sino de corrupción

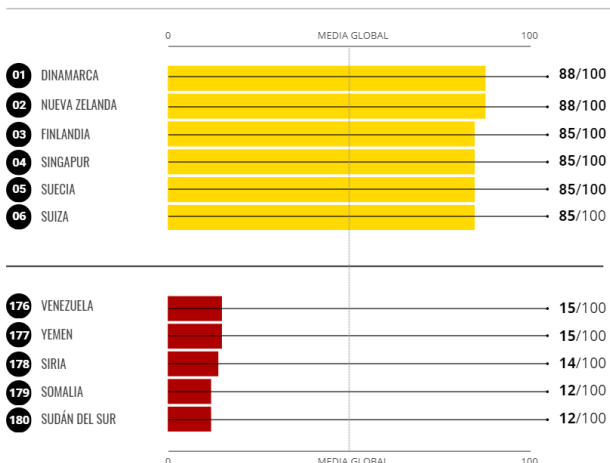
Transparencia Internacional ha publicado su [Índice de Percepción de la Corrupción 2020](#), que mide los niveles de percepción de la corrupción en el sector público en 180 países y territorios de todo el mundo. En este índice, que los califica en una escala de 0 (corrupción elevada) a 100 (corrupción inexistente), más de dos tercios de los países han obtenido una puntuación inferior a 50, con una media mundial de 43. La investigación concluye que la mayoría de los países evaluados no han registrado ningún avance en la lucha contra la [corrupción](#) en 2020. El análisis también señala que las denuncias de corrupción han aumentado desde que estalló la pandemia de coronavirus, y advierte que la corrupción no solo socava la respuesta sanitaria global a la COVID-19 sino que también contribuye a mantener la democracia en un estado de crisis permanente.

En 2020, los países que percibieron un menor nivel de corrupción en el sector público fueron Dinamarca y Nueva Zelanda, con una puntuación de 88, seguidos de Finlandia, Singapur, Suecia y Suiza. En el extremo opuesto del índice, Sudán del Sur y Somalia obtuvieron una puntuación de sólo 12 cada uno, lo que los convierte en los peores. Siria (14), Yemen (15) y Venezuela (15) también se encuentran entre los países con menor puntuación.

La puntuación de España (62) en el índice se ha mantenido en el mismo nivel que la edición anterior referente a 2019. No obstante, España empeora en dos puntos su posición en el ranking mundial (posición 32 de 180). En 2020 todavía existían tres decenas de países con una gestión pública más ejemplar que la española, entre los que se encontraban los [latinoamericanos](#) Uruguay (en el puesto 21 con 71 puntos) y Chile (en la posición 25 con 67 puntos).



### ▲ PAÍSES CON ALTA PUNTUACIÓN



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



EMV está decidida a implantar un modelo de sistema de Gestión de Riesgos según ISO 19600, estaba previsto realizarlo en el 2020, pero dada la situación económica provocada por la pandemia del COVID19, se ha paralizado su implementación hasta que la situación económica esté normalizada.

ISO 19600 se basa en los principios de la buena gobernanza, la proporcionalidad, la transparencia y la sostenibilidad.

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

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

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

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



# INDICADORES GRI

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

## GRI 102: Contenidos Generales

### 1. Perfil de la organización

GRI 102-1	Nombre	12
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12
GRI 102-3	Ubicación de la sede social	12
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	12, 13
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	12
GRI 102-6	Mercados servidos	12
GRI 102-7	Tamaño de la organización	12, 13
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	12, 13
GRI 102-9	Cadena de suministro	13, 98
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	13
GRI 102-12	Iniciativas externas	14, 15, 16
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	22, 23, 24, 25

### 2. Estrategia

GRI 102-14	Declaración de altos responsables de la toma de decisiones	17, 19, 20
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	17, 18

### 3. Ética e integridad

GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	49 - 56
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	55, 56

### 4. Gobernanza

GRI 102-18	Estructura de gobernanza	17, 18, 19, 20
GRI 102-19	Delegación de autoridad	19

GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económ., ambientales y sociales	19
GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económ., ambientales y sociales	19
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	18, 19
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	19
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	19, 20
GRI 102-25	Conflicto de intereses	19
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de, y estrategia	19
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	19
GRI 102-28	Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	20
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	20
GRI 102-30	Eficacias de los procesos de gestión de riesgo	20
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	20
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	20
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	21
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	21, 22
GRI 102-35	Políticas de remuneración	21, 22
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	21, 22
GRI 102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	21, 22
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	21, 22
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la composición total anual	21, 22

## 5. Participación de los grupos de interés

GRI 102-40	Lista de grupos de interés	88
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	90
GRI 102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	83 -100
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	88, 89
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionadas	96

## 6. Prácticas para la elaboración de informes

GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	26, 27
GRI 102-47	Lista de temas materiales	26, 27
GRI 102-48	Reexpresión de la información	8
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de los informes	8
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	8

GRI 102-51	Fecha del último informe	8
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de los informes	8
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8
GRI 102-54	Declaración de la elaboración del informe de conformidad con los estándares	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	115 - 120
GRI 102-56	Verificación externa	8

### **GRI 103: Enfoque de gestión**

GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 27
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26

### **GRI 200: Económicos**

#### **GRI 201: Desempeño económico**

GRI 202-2	Obligaciones del Plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	21
-----------	--	----

#### **GRI 202: Presencia en el Mercado**

GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo	62
-----------	---	----

### **GRI 205: Anticorrupción**

GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	114
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	114
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	114

### **GRI 300: Ambientales**

#### **GRI 301: Materiales**

GRI 301-2	Insumos reciclados	108, 109
-----------	--------------------	----------

#### **GRI 302: Energía**

GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	110, 111
-----------	--	----------

GRI 302-4	Reducción del consumo eléctrico	108, 109
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	108, 109

#### **GRI 304: Biodiversidad**

GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	42, 43
GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	42, 43

#### **GRI 305: Emisiones**

GRI 305-1	Emisiones Alcance 1	108
GRI 305-2	Emisiones Alcance 2	108
GRI 305-3	Emisiones Alcance 3	108
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	108, 109
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	108, 109
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	110
GRI 305-7	Otras emisiones significativas en el aire	110

#### **GRI 400: Sociales**

##### **GRI 401: Empleo**

GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	63
GRI 401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleado	79
GRI 401-3	Permiso parental	63

##### **GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo**

GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales	79
GRI 403-2	Tipos y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral	79
GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	79

##### **GRI 404: Formación y enseñanza**

GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	67, 68, 69, 70
-----------	---	----------------



GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	67, 68, 69, 70
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	67,68, 69, 70

#### **GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades**

GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	61,62

#### **GRI 406: No discriminación**

GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	91, 92
-----------	--	--------

#### **GRI 408: Trabajo infantil**

GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	85
-----------	---	----

#### **GRI 409: Trabajo forzoso y obligatorio**

GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso	85
-----------	--	----

#### **GRI 410: Prácticas en materia de seguridad**

GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	86
-----------	--	----

#### **GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas**

GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	86
-----------	---	----

#### **GRI 412: Evaluación de los derechos humanos**

GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los DDHH.	87
GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	87

GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre los DDHH o sometidos a evaluación de DDHH	87
-----------	--	----

### **GRI 413: Comunidades locales**

GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	80, 81, 82, 83, 84
GRI 413-2	Operaciones con impacto negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales	80, 81, 82, 83, 84

### **GRI 414: Evaluación social de proveedores**

GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	98
-----------	--	----



## Defensa de la Alegría

Defender la alegría como una trinchera defenderla del caos y de las pesadillas de la ajada miseria y de los miserables de las ausencias breves y las definitivas,

defender la alegría como un atributo defenderla del pasmo y de las anestias de los pocos neutrales y los muchos neutrones de los graves diagnósticos y de las escopetas

defender la alegría como un estandarte defenderla del rayo y la melancolía de los males endémicos y de los académicos del rufián caballero y del oportunista

defender la alegría como una certidumbre defenderla a pesar de dios y de la muerte de los parques suicidas y de los homicidas y del dolor de estar absurdamente alegres

defender la alegría como algo inevitable defenderla del mar y las lágrimas tibias de las buenas costumbres y de los apellidos del azar y también, también de la alegría.

(Mario Benedetti)



