



# INFORME DE PROGRESO 2019-2020

Estrategia y Organización SA



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Muy señores nuestros,

Me complace comunicarle que Estrategia y Organización, S.A. (en adelante, EOSA) con NIF A36196418 y con domicilio en rúa Doutor Cadaval 5-1ª planta, 36202 de Vigo (Pontevedra), apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Estrategia y Organización, S.A.* comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

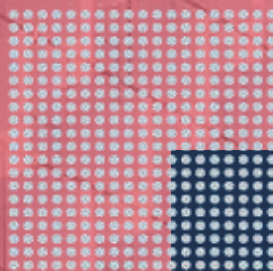
Elaboramos el presente informe de seguimiento a fin de describir los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios del Pacto Mundial. Asimismo, apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año.

En Vigo a 11 de enero de 2021

Atentamente,

D. Antonio de la Cruz de la Rosa  
Socio Director

# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Estrategia y Organización, S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Doctor Cadaval n. 5, 1 Vigo, Pontevedra 36202 Spain

Localidad

Vigo

Provincia

Pontevedra

Comunidad Autónoma

Galicia

Dirección Web

<http://www.eosa.com/>

Número total de empleados

40

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

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Estrategia y Organización SA (EOSA) es una empresa de consultoría constituida en el año 1993 especializada en el área de consultoría y formación, orientada tanto a las administraciones públicas como a las entidades privadas. La principal característica de la metodología de trabajo estriba en la participación activa de la organización en el proyecto. En este sentido, la metodología se aleja de la consultoría tradicional, en la que la organización asume un papel pasivo.

Existen dos áreas de especialización en la actividad que desarrolla EOSA, la consultoría a empresas y administraciones públicas y la formación, también a empresas y organismos públicos.

Consultoría: Los productos y servicios profesionales se pueden organizar en torno a 10 grandes áreas de negocio:

- Planificación Estratégica: Desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.
- Promoción económica, empleo y emprendimiento: Diseño de nuevas metodologías para el desarrollo de iniciativas innovadoras que ayuden a generar un cambio que tenga por objeto la puesta en marcha y consolidación de proyectos que dinamicen el tejido social, empresarial y productivo sobre el que se actúa.
- Modernización Organizativa y RR.HH.: Ofrecemos soluciones integrales tanto en el ámbito estratégico como en la gestión de RR.HH., dando soporte en los procesos de análisis y definición de necesidades y en la implantación de procesos que deben garantizar la máxima eficacia y rentabilidad. Cabe señalar que EOSA también ofrece, a sus clientes, el apoyo en los procesos de selección de personal.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

- Proyectos Europeos y Multilaterales: Definición, asesoramiento, coordinación, control y seguimiento de proyectos cofinanciados por Fondos Europeos.
- Observatorios y Vigilancia Competitiva: Con la evolución de los estudios y la investigación, desde hace más de 10 años, EOSA ha incorporado la metodología y el desarrollo de Observatorios, cuya diferencia principal con la realización de estudios radica en ese carácter continuado de la investigación y el poder contar con resultados que permitan hacer un seguimiento a la evolución de los datos. Actualmente el área ha evolucionado a un nuevo producto llamado Vigilancia Competitiva.
- Legal: Diseñar, desde una posición muy cercana al cliente y con su colaboración, la estrategia jurídica a seguir en la implementación de un proyecto, de forma que este vaya bien armado desde el principio.
- Turismo e industrias culturales y creativas: EOSA lleva a cabo el desarrollo de proyectos para el sector del turismo y los sectores cuya actividad organizada tiene como objetivo la producción, la promoción, la difusión y la comercialización de bienes, servicios y actividades de contenido cultural, artístico o patrimonial.
- Innovación y Soluciones TIC: EOSA ha creado en los últimos años el área de Innovación (I+D+I), entendiendo que la creación y diseño de aspectos innovadores constituye una necesidad en cualquier desarrollo. Mediante los servicios en tecnología buscamos obtener el mejor aprovechamiento posible de las tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas al negocio. Podemos destacar que en esta área se ofrecen distintos servicios relacionados con las actividades y proyectos I+D+i.
- Comunicación: Con esta área se pretende ayudar a las empresas y/o entidades a dar respuesta a sus necesidades en lo referente a: Planes de comunicación para empresas, proyectos europeos y entidades; Creación y desarrollo de identidad gráfica. Logos y marcas, material gráfico, etc; Organización de eventos, gestión de prensa y captación de destinatarios/as para acciones.

- Internacionalización: EOSA, siempre atenta a las nuevas demandas de los clientes, ha creado esta nueva área con el objetivo de prestar servicios como: Planes de internacionalización empresarial, asistencia técnica a las administraciones con competencia para la elaboración de planes de internacionalización, etc.

Formación: EOSA dirige y desarrolla su labor formativa tanto en escuelas de negocio, administraciones públicas, pymes y grandes empresas. El contenido formativo de los cursos gira en torno a dos grandes bloques:

- Las habilidades directivas que tienen una importancia clave en el desarrollo profesional de las personas que se dedican a la gestión de empresas e instituciones.
- Las habilidades técnicas que son imprescindibles para la adecuada gestión del día a día y se estructuran siguiendo las diferentes áreas funcionales de una organización tales como marketing, comercial, logística, producción, finanzas, I+D, Recursos Humanos, TIC's, etc.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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

El Comité de Calidad, es el encargado de llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los principios del Pacto Mundial. Este comité está constituido por:

- Socio Director y Responsable de los Departamentos de Planificación Estratégica, Internacionalización, Formación y Calidad y Medio Ambiente
- Responsable del área de RRHH y del área de Turismo e industrias culturales y creativas

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

- Responsable del área de Innovación y soluciones TIC.
- Responsable Departamento de Observatorios y Vigilancia Competitiva
- Responsable Departamento de Comunicación
- Responsable Departamento de Promoción Económica, Empleo y Emprendimiento
- Apoyo del Responsable de Calidad y Medio Ambiente
- Responsable del área de Administración y Finanzas

Asimismo, cabe señalar que el Socio Director de EOSA y responsable de calidad y medio ambiente, es la persona que lidera la estructura de gobierno mencionada.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

**Grupos de interés más significativos:** (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)  
Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil

### Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Se selecciona a aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la empresa, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta.

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

Para la difusión de los informes de progreso se están utilizando los siguientes medios de difusión:

- Intranet de la empresa (Personas trabajadoras)
- Jornadas de formación interna (Personas trabajadoras)
- Página web de la entidad (Todos los grupos de interés)
- Compactlink (Todos los grupos de interés)

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

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

Teniendo en cuenta el análisis de los impactos que la actividad de EOSA genera en la sociedad, en la economía y en el medio ambiente, se decide qué aspectos deben nutrir y guiar la estrategia RSE y la estrategia organizacional en su conjunto. Para establecer los asuntos más significativos a incluir en el presente Informe de Progreso, EOSA ha seguido los siguientes pasos:

1º Paso: Identificar las medidas que se pretende analizar en materia de RSE

2º Paso: Recopilar las evaluaciones de los grupos de interés identificados

3º Paso: Verificar los datos en la Matriz de Materialidad y puntuar la importancia de la medida para la empresa.

### Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

### Ciclo de presentación del Informe de Progreso

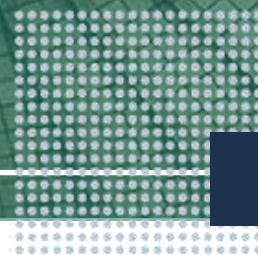
En esta ocasión el informe de progreso hace referencia a las anualidades 2019 y 2020

## REPORTE EN ODS

### ¿Desea reportar con ODS?

Sí

# METODOLOGÍA



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

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

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

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

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

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

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

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

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

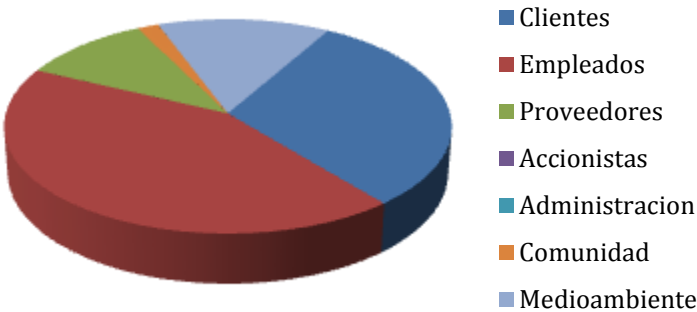
El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus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



# ANÁLISIS



Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad



Desde EOSA se realiza una ardua tarea de fomento de la Responsabilidad Social Empresarial entre sus clientes. En concreto, EOSA informa a sus clientes de todas las novedades sobre la materia y realiza propuestas innovadoras para llevar a cabo.

#### Difusión de las acciones de RSE - Acción / Proyecto

EOSA colabora con sus clientes en la difusión de las acciones vinculadas con la Responsabilidad Social Empresarial que estos llevan a cabo, comunicándolas a través de los diferentes medios de difusión de los que dispone la empresa.

#### Proyectos de apoyo a la difusión o implantación de sistemas RSE en empresas o entidades - Acción / Proyecto

EOSA participa en proyectos de mentorizaje en materia de RSE. A través de estos proyectos, personal de EOSA asesora a empresas a implantar la RSE en sus organizaciones. En concreto, personal especializado en la materia ayuda a las empresas a:

- Elaborar un informe de diagnóstico en RSE
- Elaborar un plan de acción
- Implantar medidas prioritarias

#### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

Se establecen reuniones quincenales con el cliente donde se expone las acciones desarrolladas en materia de RSE y se realiza un brainstorming con el objetivo de promover e impulsar proyectos innovadores de Responsabilidad Social Empresarial.

#### Objetivos marcados para la temática

Fomentar la incorporación de la RSE en el sector empresarial (Nº de proyectos en materia de RSE impulsados por el cliente)

### Relación duradera con los clientes



EOSA fomenta con sus actitudes y acciones, conductas tendentes a aprovechar todas las ideas y conocimientos que puedan aportar nuestros clientes en pos de la mejora continua. La Gerencia debe garantizar que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan y convierten en requisitos, además de satisfacerlas, con el objetivo de lograr su confianza. En EOSA, las necesidades y expectativas de los clientes se consideran requisitos a la hora de realizar los productos y de prestar los servicios. Así mismo, el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, forma parte de la política de la empresa. Mediante la identificación de los requisitos legales y evaluación de cumplimiento se busca el poder dar cumplimiento a las exigencias existentes.

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

EOSA ofrece un periodo de garantía a todos sus clientes tras el servicio prestado, proporcionándole seguridad y confianza.

#### Comité de Seguimiento - Herramienta de Seguimiento

En las reuniones semestrales del comité de Seguimiento de EOSA se realiza un control exhaustivo de cada uno de los clientes, analizando sus necesidades y expectativas así como el grado de satisfacción percibido.

#### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Entre los ítems valorados en la encuesta de satisfacción del cliente se encuentran "Servicio y disponibilidad del equipo de consultores" y "Compromiso e implicación", cuestiones estrechamente vinculadas con la relación directa con el cliente.

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

Tanto en la anualidad 2019 como 2020, entre los ítems mejor valorados se encuentran "Servicio y

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

disponibilidad del equipo de consultores" y "Compromiso e implicación", obteniéndose la siguiente valoración media (sobre 10):

- Servicio y disponibilidad = 8,65
- Compromiso e implicación = 8,78

### Objetivos marcados para la temática

- Mantener como mínimo un contacto mensual con cada cliente
- Mejorar la valoración media de los ítems "Servicio y disponibilidad del equipo de consultores" y "Compromiso e implicación"

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de EOSA es imprescindible para conseguir el objetivo.

### Políticas Internas de Gestión - Política

EOSA ha definido el proceso de operación "Gestión del cliente", donde se recoge la sistemática para la evaluación de la satisfacción del cliente, y para la gestión de esta información: Los responsables de cada área autoevalúan, de la forma más objetiva posible, aquellos proyectos totalmente facturados basándose en la información facilitada por los consultores asociados al proyecto, así como en la información proporcionada por el cliente en las diferentes reuniones mantenidas a lo largo del proyecto. Asimismo, con el objetivo de ratificar la autoevaluación realizada, cabe señalar que en los proyectos más relevantes se solicita al cliente el certificado de conformidad con el servicio. Por otro lado cabe señalar que, en los procedimientos y descripciones de proceso de valor, se define la sistemática de seguimiento de los servicios que se van entregando a los clientes para verificar que cumplen los requisitos especificados, inicialmente.

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

EOSA establece un canal directo y continuado con cada uno de sus clientes a través de correo electrónico, videoconferencias, reuniones presenciales y teléfono con el objetivo de atender sus necesidades de la forma más eficiente y rápida posible.

### Formación a clientes en el uso de los productos o servicios - Acción / Proyecto

Entre los servicios a prestar por EOSA se incluye la formación a clientes en el uso de los productos creados con el objetivo de que adquieran autonomía.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se llevan a cabo encuestas de autoevaluación que son cumplimentadas por los responsables de cada departamento, de la forma más objetiva posible, basándose tanto en la información facilitada por cada consultor asociado a los proyectos así como por el cliente.

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

Uno de los ítems a valorar en la encuesta de satisfacción de clientes es "Respuesta ante reclamaciones, modificaciones" siendo uno de los ítems mejor valorados.

Tras la realización de un análisis de las encuestas de autoevaluación de los proyectos cuyo último hito de facturación se produjo en el 2019 (61 proyectos) se ha obtenido un resultado satisfactorio con una valoración media de 8,6 sobre 10. Los ítems más destacados y valorados, coinciden con los de años anteriores y estos han sido la atención al cliente, seguidos, muy de cerca, por el compromiso e implicación del equipo de consultores y la respuesta ante reclamaciones, lo cual hace ver que EOSA cuenta con un equipo de profesionales comprometidos e implicados en su trabajo.

Así mismo, tras la realización de un análisis de las encuestas de autoevaluación de los proyectos cuyo último hito de facturación se produjo en el 2020 (81 proyectos) se ha obtenido un resultado satisfactorio con una valoración media de 8,5 sobre 10. En este caso, los ítems más destacados y valorados son: la respuesta ante reclamaciones o modificaciones y el equipo de consultores asignado al proyecto.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

### Objetivos marcados para la temática

- Incrementar la valoración media en las encuestas de satisfacción con respecto al año anterior
- Alcanzar un % de certificados de conformidad  $\geq 70\%$  de los proyectos facturados en el año

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Debido a la utilización de datos de carácter personal en el desarrollo de las actividades llevadas a cabo por EOSA, la entrada en vigor del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) afecta a la empresa directamente.

---

### Normativa Vigente - Política

Con el objetivo de cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, EOSA formaliza un contrato de confidencialidad y de tratamiento de datos personales tanto con sus clientes como con sus colaboradores internos.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

EOSA ha comunicado interna y externamente los requisitos de la nueva normativa y ha dado directrices de cómo actuar en cada caso, estableciendo modelos concretos. Además, en este sentido, ha adaptado la base de datos de la que dispone así como las webs y correos electrónicos.

### Plan de riesgos y oportunidades - Herramienta de Seguimiento

EOSA cuenta con un plan de riesgos y oportunidades a través del cual se abordan los riesgos y oportunidades asociados a los procesos de la empresa, teniendo en cuenta la información del contexto de la organización (cuestiones internas y externas, DAFO, partes interesadas) así como la documentación relacionada con los procesos que identifica y comunica fácilmente las características significativas de los mismos.

De este modo, EOSA identifica las características significativas o críticas de los productos y/o servicios y de los procesos para desarrollar, en su caso, un plan para controlar y dar un seguimiento a las actividades

dentro del proceso.

En este contexto, cabe señalar que uno de los riesgos contemplados en el plan es el “Tratamiento y confidencialidad de datos personales”

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Hasta la fecha no se ha obtenido ninguna denuncia al respecto. No obstante, cabe señalar que se han registrado solicitudes de baja de boletines informativos que han sido atendidas satisfactoriamente y sin incidencias reseñables.

### Objetivos marcados para la temática

Minorar el nivel de riesgo relacionado con la infracción de la ley de protección de datos (minorar el impacto y la probabilidad del riesgo)

---

## Accesibilidad de los productos y servicios



La comunicación con los clientes, relativa a la información sobre los productos; al tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones; y a la retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas, se encuentra definida en los diversos procesos de operación y es, generalmente, responsabilidad del Responsable de área y su equipo consultor.

---

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

En el Proceso Comercial, se define como EOSA identifica tanto los requisitos especificados por los clientes, como los requisitos reglamentarios y legales aplicables al producto, o cualquier otro que se considere necesario. Las solicitudes de prestación de servicio son tramitadas por el equipo consultor que lleva a cabo las siguientes actividades:

- Asegurarse de obtener del cliente la información suficiente que defina claramente los productos a realizar.
- Asegurarse de que la petición es viable desde el punto de vista técnico y que están disponibles los recursos humanos y técnicos para cumplir los requisitos del

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

producto solicitado por el cliente.

- Cerciorarse de la resolución de cualquier diferencia que surgiese entre los requisitos del producto solicitado por el cliente y lo propuesto por EOSA.

- Revisión de los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado, así como los requisitos legales y normativos implícitos al producto.

Además, existen otros mecanismos para la detección de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, tales como la evaluación de la satisfacción de los clientes, reclamaciones, quejas y sugerencias. Cabe señalar que EOSA está a disposición de sus clientes tanto por correo electrónico, teléfono o reuniones presenciales si así lo requiere el cliente.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Entre los ítems valorados en la encuesta de satisfacción del cliente, se encuentran "El servicio cubre las expectativas y necesidades del cliente" y "Calidad del producto"

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

A lo largo del 2019 y 2020 se han obtenido la siguiente valoración media (sobre 10) de los ítems asociados a esta temática:

- Expectativas y necesidades del cliente = 8,37
- Calidad del producto = 8,44

### Objetivos marcados para la temática

Incrementar la valoración media de los ítems asociados a la temática "El servicio cubre las expectativas y necesidades del cliente" y "Calidad del producto"

## Fomento de la calidad en la entidad



Teniendo en cuenta la actividad de EOSA, uno de los desafíos claros para la entidad es reflejar el empeño y el compromiso, tanto de la dirección como del personal, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, a través de la

## aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de los procesos.

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

EOSA Consultores tiene un Manual de Calidad en donde se define el funcionamiento general de la empresa así como los procesos y procedimientos necesarios para asegurar que sus servicios sean conformes con los requisitos de los clientes. Este manual es aplicable a todas las actividades relacionadas con la Calidad, para todos los departamentos en el grado en que se encuentren afectados y para todos los empleados de la empresa. Asimismo, cabe señalar que el manual se trata de un documento vivo donde se analiza las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la empresa.

### Política de Calidad - Política

La política de calidad establecida por la Organización adaptada a la nueva norma ISO 9001:2015 se considera adecuada y ha sido aprobada en el mes de enero del 2018 por el Comité de Calidad y Medio Ambiente. Esta política ha sido comunicada a todo el personal así como a las subcontratas que realizan tareas en el centro de trabajo de EOSA. (Publicada en la página web) Señalar que a través de esta política, EOSA se compromete a establecer un sistema de mejora continua que supone la concienciación acerca de la calidad y despliegue de las habilidades que caracteriza nuestro modo de hacer consultoría, diferenciada por su carácter de proximidad, confianza e implicación de todo el equipo de profesionales que integra la organización y la reducción del impacto ocasionado por el trabajo diario en el entorno.

### Código de conducta - Política

EOSA se compromete a llevar a cabo sus negocios de manera sostenible. A fin de favorecer los intereses propios a largo plazo así como los de las partes interesadas, la empresa se esfuerza para mantener los más altos estándares legales y éticos en todas sus prácticas empresariales. Se espera que:

- Todos los empleados actúen de forma responsable y con integridad y honestidad, y que cumplan con el código y sus políticas e instrucciones correspondientes.
- El código facilite a todos sus destinatarios y conocedores el conocimiento de los estándares de

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

conducta que deberán observar o respetar, según los casos.

- Las partes interesadas de EOSA colaboren en su difusión y aplicación efectiva.
- Tanto los destinatarios como los conocedores del código de conducta colaboren en evitar su vulneración.

Los principios y valores de la conducta empresarial con los que EOSA está comprometida al más alto nivel y que inspiran su código son los siguientes:

- I. Cumplimiento de la legalidad
- II. Integridad y objetividad en la actuación empresarial
- III. Respeto por las personas
- IV. Protección de la salud y de la integridad física
- V. Protección del medio ambiente
- VI. Gestión eficiente
- VII. Uso y protección de la información
- VIII. Calidad

### **Difusión de la política - Acción / Proyecto**

La política de calidad de EOSA es publicada en la página web de la empresa así como en su servidor, estando disponible para todos sus grupos de interés.

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

La empresa Estrategia y Organización, S.A., siendo fiel a su máxima de ofrecer un servicio de calidad y conocedores de la demanda de unos niveles de exigencia cada vez mayores por parte de nuestros/as clientes/as y por la experiencia que nos avala, ha apostado por un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 – 2015, que le permita aumentar y asegurar en mayor medida, si cabe, la satisfacción de nuestros/as clientes/as, consecuencia del buen trabajo realizado, y sin la cual nuestra organización carecería de sentido en toda regla.

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

EOSA dispone de un procedimiento de comunicación interna y externa aprobado por el Comité de Calidad y Medio ambiente a través del cual se establece un sistema de comunicación, relativo a todos los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente en EOSA, y entre los diversos niveles y funciones de EOSA, así como de ésta con el exterior.

### **Certificación ISO 9001:2015 - Acción / Proyecto**

EOSA dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015

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

La Gerencia de EOSA, ha designado al Responsable de Calidad y Medio Ambiente como representante de la Dirección, que, con independencia de otras funciones, llevará a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, será el encargado de informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema, así como de promover el conocimiento y motivación del personal de EOSA

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

EOSA realiza auditorías internas y externas de calidad con el objetivo de mantener el sistema de gestión establecido conforme a la norma UNE EN ISO 9001:2015.

### **Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento**

Se ha creado un Comité de Calidad y Medio ambiente que tiene responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Garantía de la Calidad, de acuerdo a la norma de referencia.
- Asegurarse de que se promueve y toma nota de los requisitos del cliente a todos los niveles

### **Plan de riesgos y oportunidades - Herramienta de Seguimiento**

Con la entrada en vigor de la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015 Y 14001:2015 se abordan los riesgos y oportunidades asociados a los procesos de la empresa y para ello se tiene en cuenta:

- La información del contexto de la organización (cuestiones internas y externas, DAFO, partes interesadas)
- La documentación relacionada con los procesos que identifica y comunica fácilmente las características significativas de los mismos.

De este modo, EOSA identifica las características significativas o críticas de los productos y/o servicios y de los procesos para desarrollar, en su caso, un plan para controlar y dar un seguimiento a las actividades dentro del proceso.

El objetivo de establecer un plan de riesgos y oportunidades asociados a los procesos es múltiple, pudiendo resumirse de la siguiente forma:

- Disminuir el riesgo de negocio, estableciendo una serie

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

de protocolos de actuación

- Clarificar la estructura organizativa y de toma de decisiones
- Instaurar un código ético de actuación en la empresa, una cultura de cumplimiento y fidelidad
- Sensibilizar sobre los riesgos existentes en cada uno de los procesos
- Liderar un proceso de cambio, dentro y fuera de nuestra organización.

### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

El Comité de Calidad y Medio Ambiente se reúne semestralmente con el objetivo de realizar una revisión semestral del sistema de gestión de calidad (indicadores, objetivos, análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, etc)

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

Anualmente se lleva a cabo una auditoria interna y externa donde se analizan todos los procesos vinculados a la actividad de EOSA, incluida la satisfacción del cliente. A lo largo de las anualidades 2019 y 2020 se llevaron a cabo 4 auditorías (2 internas y 2 externas), resultando, todas ellas, favorables.

### Documentos adjuntos:

[Política castellano v2.2.pdf](#)

### Objetivos marcados para la temática

- Mantener la certificación en la norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Cumplir los objetivos incorporados en el informe de revisión del sistema

---

## Consumo responsable



EOSA promueve y fomenta el consumo y la producción sostenibles, desvinculando el crecimiento económico de la degradación medioambiental y aumentando la eficiencia de sus recursos.

---

### Política de Reducción de Consumo - Política

Se dispone de una política de reducción de consumo de

recursos centrada en la reducción de papel, combustible y energía eléctrica (aspectos medioambientales críticos)

### Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

El personal de EOSA informa frecuentemente a sus clientes y colaboradores de las medidas a adoptar para la reducción del consumo de los aspectos ambientales que resultan más significativos dentro de su actividad (Papel, combustible y energía) con el objetivo de sensibilizarlos en la materia. En concreto, entre las acciones llevadas a cabo y orientadas a los clientes cabe destacar:

- Utilizar proyectores en lugar de documentos impresos para reuniones (reducción de papel)
- Sustituir, siempre que sea posible, la entrega de folios en blanco a los asistentes a jornadas por material promocional en el que puedan tomar nota (reducción de papel)
- Fomentar las reuniones por videoconferencia, reduciendo los viajes innecesarios (reducción de combustible y energía)
- Fomentar que el cliente acepte los entregables del servicio en soporte digital de tal forma que se evite la impresión de documentos (reducción de energía y papel)

### Consumo de energía - Indicador de Seguimiento

Para el control del consumo de energía, EOSA lleva a cabo el control del Nº de Kws anual, siendo el indicador objetivo "El consumo de energía por empleado sea inferior al consumo del año anterior".

En la anualidad 2019 el indicador no se cumple debido, fundamentalmente, al presencialismo de los consultores en la oficina y al mayor nº de videoconferencias que provoca una mayor utilización de energía. Teniendo en cuenta que el indicador no se cumple, el Comité decide mantenerlo de cara al año 2020. No obstante, en la anualidad 2020, se observa que el objetivo tampoco se cumple, dado al leve aumento de energía consumida por empleado con respecto al año anterior.

Analizada la situación, el Comité considera que el cálculo del indicador asociado al objetivo no es adecuado ya que el número de personas que trabajan en oficina no influye en el consumo energético. Por ello, debe tenerse en cuenta la cantidad anual de energía consumida, independientemente del número de

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

personas que acuden a la oficina. Cabe señalar que el alto consumo del 2020 viene motivado porque las personas que teletrabajan realizan un mayor consumo del servidor y las personas que acuden a la oficina precisan de los mismos recursos eléctricos que si estuvieran todos los que acudían. Asimismo, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias se ha realizado un uso continuado de los ventiladores durante el primer semestre del año y de la calefacción durante el último trimestre de 2020. En base a lo anteriormente expuesto, el Comité decide realizar un estudio sobre la energía real que se consume debido a la actividad efectiva de EOSA.

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

A lo largo del 2019 y 2020 se han llevado a cabo un total de 4 auditorías (dos auditorías internas y 2 externas)

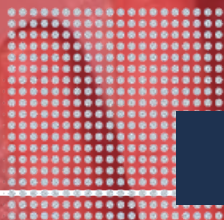
### **Objetivos marcados para la temática**

Reducir el consumo de los aspectos ambientales críticos vinculados a la actividad de EOSA con respecto a la anualidad 2020:

- Consumo de papel: Kgs de papel por proyecto
- Consumo de combustible: Consumo de combustible por facturación
- Consumo de energía eléctrica: Consumo de energía por empleado

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Una de las inquietudes de EOSA es asegurar la seguridad y salud de sus empleados. Por ello, cuenta con un servicio ajeno de prevención de riesgos laborales y vigilancia en la salud e informa a sus empleados de los riesgos específicos de su puesto de trabajo así como de las revisiones médicas anuales.

#### PRL - Política

EOSA dispone de un servicio externo de PRL a través del cual se realizan actividades correspondientes a los servicios de prevención referente a las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la Salud- Medicina del Trabajo con el objetivo de asegurar la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a su entorno laboral.

#### Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

El personal de EOSA recibe, periódicamente, formación actualizada sobre los riesgos existentes en su puesto de trabajo, así como formación para emergencias y evacuación.

Señalar que en la anualidad 2020, se ha puesto a disposición de la plantilla el curso en modalidad on line “Coronavirus covid-19, medidas preventivas generales y gestión médica frente al riesgo de contagio” y se ha evaluado la modalidad del teletrabajo desde sus nuevas ubicaciones.

#### Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

DESAYUNOS SALUDABLES: EOSA ofrece a su plantilla productos alimenticios para el desayuno a cargo de la organización (agua, café, leche, té, cereales, fruta fresca, etc) promoviendo la salud y el bienestar de sus empleados así como la efectividad empresarial.

Con esta medida, EOSA se involucra en mejorar los hábitos alimenticios de su plantilla y en generar un

ambiente laboral más satisfactorio, fomentando la motivación, incrementando el sentido de pertenencia y mejorando el clima laboral.

#### Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

OPTIMIZAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO (ERGONOMÍA): EOSA considera que la comodidad en el puesto de trabajo es un factor de vital importancia. Por ello pone a disposición de sus trabajadores: monitores de trabajo, elevadores de pantallas y sillas ergonómicas. De este modo, EOSA contribuye potencialmente en el bienestar del trabajador.

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

El responsable de EOSA en materia de prevención de riesgos laborales informa, periódicamente, a toda la plantilla de la empresa, de las novedades que les son comunicadas por parte del servicio ajeno de prevención de riesgos laborales y vigilancia en la salud. Asimismo, anualmente, son comunicadas las revisiones médicas a las que pueden acceder toda la plantilla de EOSA, inclusive las personas que están becadas, en prácticas o periodo de prueba.

#### Mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Acción / Proyecto

Dada la situación social y laboral en la que estuvimos inmersos, EOSA decidió velar por la salud de su equipo e implantar los protocolos contemplados en el Plan de Reinicio de Actividad Post-Covid: Evaluación de Riesgos, Plan de Contingencia, Protocolos de Salud Laboral y Plan de Formación, obteniendo la insignia de “Área segura Covid-19” Así mismo, cabe señalar que EOSA puso a disposición de todo el equipo del material de protección necesario: mascarillas, gel hidroalcohólico, alfombra desinfectante, etc y el departamento de administración mantuvo informado al personal de todos los cambios legislativos que afectaban al trabajo diario en la oficina así como de las medidas de obligado cumplimiento en la misma.

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

El 100% de los empleados de EOSA reciben formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Documentos adjuntos: [Insignia Area Segura.pdf](#)

### Objetivos marcados para la temática

Ampliar el número de cursos formativos en materia de PRL

## Conciliación familiar y laboral



Con la evolución de EOSA y el crecimiento de la misma en los últimos años, y su compromiso con la sociedad y con los diferentes grupos de interés, surge el reto para la empresa de poner en marcha acciones que mejoren la organización y gestión del trabajo en la empresa en función del compromiso de aplicar a su plantilla, condiciones salariales o laborales que mejoren lo dispuesto en la normativa vigente así como el convenio colectivo de aplicación (Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública) incluidas medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

### Plan de Igualdad - Política

EOSA Consultores tiene un Plan de igualdad de oportunidades y conciliación laboral implantado en la empresa desde la anualidad 2012 con el objetivo de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

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

Entre las medidas de conciliación laboral y familiar implementadas en EOSA que van más allá de lo establecido en la normativa así como en convenio, cabe destacar:

**FLEXIBILIDAD HORARIA:** Se trata de una de las medidas más utilizadas dentro de EOSA. Esta medida permite que los trabajadores y las trabajadoras cuenten con mayor autonomía para gestionar su tiempo, reduciendo los problemas de compatibilización de las responsabilidades familiares y laborales.

Concretamente, en EOSA se ha establecido la posibilidad de disponer de un margen horario (1 hora) de entrada al trabajo, de tiempo para comer y, consecuentemente, de salida, siempre cumpliendo con

las horas de trabajo y regulando convenientemente los tiempos de coincidencia sin provocar la descoordinación entre el equipo laboral implicado. Entre las ventajas de la aplicación de esta medida cabe destacar:

- Mayor motivación de la plantilla
- Mayor productividad y mejor rendimiento
- Mejora del clima laboral
- Reducción del absentismo

*Alcance= Toda la plantilla*

**FLEXIBILIDAD VACACIONAL:** EOSA permite que su equipo organice, según sus necesidades y preferencias, los periodos de disfrute de sus vacaciones, compatibilizando estos días con compañeros del mismo equipo de trabajo para que no se resienta la productividad final y siempre bajo el consentimiento de la dirección.

La flexibilidad a la hora de gestionar el periodo vacacional constituye una medida de conciliación importante de la que pueden disponer la totalidad de la plantilla, mejorando la coordinación y el trabajo en equipo de los miembros de la plantilla. Cabe destacar que la flexibilidad es total, es decir, el equipo de EOSA puede disponer de estas jornadas con total facilidad, llegando en ocasiones hasta sólo tener que justificar su ausencia con cuarenta y ocho horas de antelación.

*Alcance = Toda la plantilla*

**JORNADA COMPRIMIDA:** Puesto que las organizaciones que componen la cadena de valor de EOSA permiten esta dinámica cultural, el personal de EOSA goza de las tardes de los viernes libres a cambio de realizar, ese mismo día, 6 horas intensivas (de 09:00h a 15:00 h, compatible con la medida de flexibilidad horaria en la entrada y salida) Se trata de reducir el número de horas semanales que aporta un/a trabajador/a a la empresa, pasando de 40 horas a 38 horas semanales.

Esta medida permite que la plantilla cuente con mayor autonomía para gestionar su tiempo de manera eficiente, aumentando la satisfacción y productividad y reduciendo el absentismo.

*Alcance= Toda la plantilla*

**PERMISOS PARA APOYO ACADÉMICO:** EOSA permite que las personas con hijos/as tengan la posibilidad de ausentarse sin necesidad de recuperación de horas para tareas educativas de tipo académico como tutorías y

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

otros programas sociales (relacionadas con actos familiares) como fiestas, representaciones etc.

*Alcance= Toda la plantilla*

**ADAPTACIÓN A LA JORNADA TRAS LA INCORPORACIÓN DE LA BAJA DE MATERNIDAD:** En el período de atención de los menores desde su nacimiento hasta los nueve meses hay un permiso de lactancia, que consiste en la reducción de media hora del horario de entrada o salida o la interrupción de este durante una hora. En base a esta situación y durante el plazo de un mes, desde el alta de la baja de maternidad, EOSA permite que sus empleadas puedan realizar jornada continua para favorecer la integración e incorporación de la mejor manera posible.

*Alcance= Toda la plantilla*

**SALIDAS POR EMERGENCIAS:** EOSA permite, sin repercusión salarial, que sus empleados/as se ausente de su puesto de trabajo para dar respuesta a necesidades urgentes de conciliación personal, familiar y laboral, previo aviso a su responsable o, en su defecto, a algún compañero/a. Este tipo de salidas se dan ante situaciones de emergencia muy puntuales que afectan a la vida personal y familiar del trabajador/a (accidente o enfermedad inesperada de un familiar)

*Alcance= Toda la plantilla*

**PERMISOS PARA REALIZAR ACTIVIDADES LÚDICAS JUSTIFICADAS:** EOSA permite que los trabajadores se ausente de su puesto de trabajo de manera puntual, y sin represalias económicas, por actividades lúdicas justificadas.

*Alcance= Toda la plantilla*

**JORNADA INTENSIVA DURANTE EL PERIODO ESTIVAL:** La plantilla de EOSA cuenta con las tardes libres durante los meses de julio y agosto, trabajando con jornada intensiva de 08:00 h-15:00 h (compatible con la medida de flexibilidad horaria en la entrada y salida) de forma que disponen de más tiempo libre para dedicar sus familias, al ocio y desarrollo personal. La jornada intensiva o jornada continua supone acortar el horario de trabajo considerado como normal. Se trata de adelantar la hora de entrada y retrasar la hora de salida en 1 hora, respectivamente, de tal manera que durante los meses de julio y agosto realizara una jornada laboral intensiva de 7 horas.

Esta medida contribuye, entre otros aspectos, a mejorar la satisfacción de la plantilla, a reducir la tentación de eludir las responsabilidades laborales y a mejorar la productividad

*Alcance= Toda la plantilla*

### **Teletrabajo - Acción / Proyecto**

Desde EOSA se permite la flexibilidad respecto a ubicación del puesto de trabajo. En concreto, los/as empleados/as pueden distribuir la jornada laboral entre el centro de trabajo y el domicilio particular (media jornada desde casa y la otra mitad desde la oficina) o, excepcionalmente, toda la jornada por un período de tiempo determinado y sujeto a evaluación y consecución de objetivos, empleando las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Se trata de dar libertad para elegir el sitio desde el cual desempeñar el trabajo en función de las necesidades de los/las trabajadores/as y de la propia empresa, favoreciendo la conciliación de la vida profesional, familiar y personal sin renunciar a ninguna de estas facetas.

Para la implantación de esta medida, EOSA facilita a sus trabajadores, las herramientas de trabajo necesarias: ordenador portátil; línea ADSL; teléfono móvil; etc. que permiten que el/la empleado/a reciba información y conocimiento de cualquier tipo en tiempo real. Así mismo, puesto que los trabajadores que disfrutan de esta medida tienen las mismos deberes y derechos que aquellos que trabajan en la oficina, a través de estas herramientas, el/la empleado/a debe reportar, semanalmente, a su responsable, los avances del trabajo y de los objetivos establecidos para que éste pueda evaluar los resultados obtenidos y, en consecuencia, pueda corroborar si la fórmula aplicada del teletrabajo es acertada o no. Cabe señalar que se ha llevado a cabo una jornada informativa vía telemática disponible para toda la plantilla en la que se explicaba el uso y funcionamiento de las herramientas informáticas que se ponen a disposición para el teletrabajo entre las que se encuentran:

- VPN, herramienta para acceder al servidor de la empresa desde cualquier otra ubicación que no sea la oficina.
- Zoom, herramienta de comunicación on line para realizar reuniones por videoconferencia.
- TeamViewer, herramienta que permite el acceso remoto de un ordenador a otro.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

- Drive profesional de la empresa como herramienta para compartir documentación tanto entre el personal laboral como con los clientes, de manera que se pueda disponer de una mayor capacidad de almacenamiento. Del uso de estas herramientas se han elaborado además dos Manuales en los que se explica la forma de proceder en cada caso. También se ha elaborado una lista con los contactos de todos los miembros de la plantilla incluyendo su usuario de Skype y se han adaptado las líneas telefónicas para realizar desvíos a los móviles de los/las consultores/as. Así mismo, el departamento de informática ha enviado por correo electrónico 2 guías generales sobre teletrabajo y ciberseguridad con recomendaciones a tener en cuenta así como una serie de pautas de seguridad y privacidad del Centro Criptológico Nacional del CNI con respecto a la aplicación Zoom.

Por otra parte comentar que, vista la necesidad y uso de las diferentes herramientas tecnológicas y digitales en el trabajo diario, se han ampliado los datos de internet en los diferentes gadgets, se ha ampliado el número de salas a utilizar en la aplicación de Zoom así como mejorado el sistema de reserva de salas a nivel interno, y se ha actualizado el sistema de conexión al escritorio remoto.

Entre las ventajas de la aplicación de esta medida cabe destacar la reducción del absentismo laboral, la reducción de los costes asociados a la estructura de la empresa, mayor motivación productividad y eficiencia. La medida ha sido implantada en la anualidad del 2015 con la adaptación del Plan de Igualdad de EOSA y actualizada en la anualidad 2020 debido la situación de pandemia Covid 19.

*Alcance= Toda la plantilla*

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

A lo largo de la anualidad 2019 el 100% de la plantilla ha disfrutado de las medidas de conciliación mencionadas a excepción del teletrabajo donde el alcance era parcial (2 mujeres con contrato indefinido). No obstante, en la anualidad 2020, toda la plantilla de EOSA tuvo la posibilidad de acogerse a cualquiera de las medidas mencionadas, incluido el teletrabajo parcial o total.

## Objetivos marcados para la temática

Incrementar el número de iniciativas en materia de conciliación y corresponsabilidad

## Igualdad de género



Entre los objetivos/ retos de EOSA se encuentra el hecho de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, favoreciendo la participación igualitaria de las mujeres en todos los procesos y áreas de la empresa.

### **Plan de Igualdad - Política**

EOSA Consultores tiene un Plan de igualdad de oportunidades y conciliación laboral implantado en la empresa desde la anualidad 2012 con el objetivo de optimizar los recursos humanos y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. EOSA elaboró el plan de igualdad y conciliación, que puso en marcha las medidas más adecuadas para solucionar aquellas situaciones de desigualdad detectadas en el proceso de diagnóstico, así como para favorecer la participación igualitaria de las mujeres en todos los procesos y áreas de la empresa. El plan tiene dos partes diferenciadas:

- Una relativa a las medidas de igualdad
- Y otra dedicada, exclusivamente, a la conciliación, con las medidas que se decidan en materia de flexibilidad temporal y espacial, teletrabajo, y las ayudas de empresa y servicios que puedan favorecer la conciliación y corresponsabilidad.

Señalar que las medidas han sido actualizadas a lo largo de la anualidad 2020 debido a la situación provocada por la Covid 19.

### **Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto**

Se ha llevado a cabo un diagnóstico en materia de igualdad de oportunidades en base al cual se han establecido las medidas incorporadas al plan.

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

En el diagnóstico elaborado se desglosa la plantilla de la empresa según sexo y edad. En este contexto el

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

resultado obtenido es que mayoritariamente el equipo de EOSA está constituido por mujeres con una media de edad de 35 años.

### Anualidad 2019:

- Hombres= 17 (5 responsables y 12 consultores)
- Mujeres= 23 (4 responsables y 19 consultoras)
- Total = 40 (9 responsables y 31 consultores)

### Anualidad 2020:

- Hombres= 18 (5 responsables y 13 consultores)
- Mujeres= 21 (4 responsables y 17 consultoras)
- Total = 39 (9 responsables y 30 consultores)

### Objetivos marcados para la temática

Mantener/ incrementar el número de mujeres responsables

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



EOSA está comprometida a implicar a todos sus trabajadores en el desarrollo de medidas necesarias para la correcta gestión de los aspectos e impactos ambientales generados durante el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa, informándolos, periódicamente, sobre la necesidad y forma de utilizar los recursos existentes de forma responsable y sensibilizándolos en materia medioambiental.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

EOSA dispone de un sistema de gestión ambiental certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

EOSA Consultores tiene un Manual de Calidad y Medio Ambiente que es reflejo del empeño y el compromiso, tanto de la dirección como del personal de EOSA para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Gestión Ambiental y la mejora continua de los procesos. Dicho manual es el

documento básico de referencia del Sistema de Gestión de EOSA, y en él se recogen el conjunto de directrices, marcadas por el Comité de Calidad y Medio Ambiente, para llevar a cabo la política ambiental establecida. El manual permite informar, tanto a nivel interno (Organización) como externo (clientes, proveedores), de las acciones que se acometen en la empresa relativas a la Calidad y al Medio Ambiente. En el Manual se describe la estructura organizativa de EOSA, los procedimientos, las responsabilidades y los recursos asignados para llevar a cabo la política establecida.

### Política Ambiental - Política

EOSA dispone de una política medio ambiental establecida por la Organización que se considera adecuada y ha sido aprobada en el mes de enero del 2018 por el Comité de Calidad y Medio Ambiente. Esta política ha sido comunicada a todo el personal así como a las subcontratas que realizan tareas en el centro de trabajo de EOSA. (Publicada en la página web)

### Políticas Internas de Gestión - Política

Con el objetivo de evidenciar la correcta gestión de los residuos generados por EOSA en el marco de la actividad de consultoría que desempeña, se establece un protocolo de actuación de la recogida de residuos comerciales, diferenciándolos entre residuos no peligrosos (residuos de envases o residuos urbanos ; tonner; RAEEs; etc) y residuos peligrosos (pilas y tubos fluorescentes)

### Formación - Acción / Proyecto

EOSA dota de un plan de formación a cada empleado, tanto en materias que mejoren su plan de carrera, como formación en prevención de riesgos y sensibilización medio ambiental.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

La política ambiental de EOSA es publicada en la página web de la empresa así como en su servidor, estando disponible para todos sus grupos de interés.

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

La Gerencia de EOSA, ha designado al Responsable de Medio Ambiente como representante de la Dirección, que, con independencia de otras funciones, llevará a cabo las tareas vinculadas al desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

Medioambiental, será el encargado de informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema, así como de promover el conocimiento y motivación del personal de EOSA.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

EOSA realiza auditorías internas y externas medioambientales con el objetivo de mantener el sistema ambiental establecido conforme a la norma UNE EN ISO 14001:2015. A lo largo de las anualidades 2019 y 2020 se han llevado a cabo 4 auditorías (2 internas y 2 externas)

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

EOSA dispone de un mecanismo para la evaluación de la consecución de los objetivos medioambientales basado en la medición de indicadores establecidos por cada una de las medidas llevadas a cabo en el ámbito medioambiental. Para cada medida se detalla: responsable de seguimiento, periodicidad y límite u objetivo fijado.

Con la periodicidad señalada, el responsable de seguimiento del indicador recopila los datos necesarios contrastándolos con los valores límites establecidos para el indicador. En el caso de que algún indicador esté fuera de los límites establecidos, se analiza las causas y, si fuese necesario, se procede a la apertura de las acciones correctivas o de mejora pertinentes.

En cada reunión del Comité de Calidad y Medio Ambiente se realiza un seguimiento de los resultados de todos los indicadores dejando constancia de este seguimiento en la propia Acta de Reunión del Comité y/o en las propias hojas utilizadas para el seguimiento de los mismos. A partir de este análisis se estudia la conveniencia de mantener dichos indicadores o establecer unos nuevos. Tras cada revisión se ajustan los valores límites de aceptación con el fin de establecer un control cada vez mayor sobre la medida que se está midiendo.

Señalar que los aspectos medioambientales que resultan significativos y de los cuales se realiza un seguimiento y control exhaustivo son: Consumo de combustible, consumo de papel y consumo de energía.

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

El 100% de los empleados de EOSA reciben formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y sensibilización medioambiental

**Documentos adjuntos:** [ISO-14001-260248-2018-AE-IBE-ENAC-1-en-US-20210527-20210527110647.pdf](#)

### Objetivos marcados para la temática

Incrementar el número de iniciativas que fomente la implicación medioambiental del personal (Jornadas formativas; comunicaciones; materiales divulgativos; etc)

---

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



EOSA se compromete expresamente con el establecimiento de políticas de prevención de comportamientos delictivos y, especialmente, de la corrupción y soborno.

---

### Política Anticorrupción - Política

EOSA dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Penales (PPRP) con el que pone en marcha una nueva forma de gestión del área de negocio de la empresa. Es por ello que el Consejo de Administración de EOSA se compromete expresamente con el establecimiento de políticas de prevención de comportamientos delictivos y, especialmente, de la corrupción, y con la implementación del modelo establecido en su PPRP. Dicho compromiso se extiende a una implicación directa en las diferentes fases de su implementación, control y seguimiento. El PPRP de EOSA establece los principales deberes que todos los miembros de EOSA, independientemente de su vinculación a la misma, ya sea laboral o mercantil, tienen en relación a la prevención de actuaciones delictivas. En consecuencia, el conocimiento y cumplimiento de este Plan o Manual es de obligado cumplimiento para todos los integrantes de EOSA, pudiéndose derivar, en caso de

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

incumplimiento, sanciones disciplinarias. Además del cumplimiento individual del Plan de Prevención de Delitos, es obligada también la comunicación o denuncia, a través de los canales descritos en el presente Plan, de aquellas actuaciones de las que sean conocedores y supongan una vulneración del mismo.

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

En este sentido, la estrategia utilizada para la difusión del PPRP a todo el personal de EOSA, así como a sus colaboradores fue la siguiente:

- Comunicación vía email de la existencia del Plan, su finalidad y su ubicación en la red.
- Subir el PPRP a la red corporativa para su consulta por todos los empleados.

Asimismo, en las reuniones con los diferentes grupos de interés, especialmente con clientes y proveedores, EOSA comunica la existencia del Compliance en la empresa, haciendo hincapié en el compromiso adquirido con el mismo.

### **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

Cabe señalar que EOSA ha establecido un canal de comunicación interno, que permite a cualquier persona de EOSA poner en conocimiento del Responsable de Cumplimiento Normativo cualquier incidencia que afecte al PPRP. En este sentido, cualquier incidencia detectada por cualquier empleado/a, deberá ser puesta en conocimiento de la empresa a través de una dirección de correo, indicando de forma detallada los hechos que pueden ser constitutivos de un quebrantamiento del PPRP. Recibida la comunicación, el responsable de cumplimiento procederá a investigar los hechos para determinar su veracidad, así como su incidencia sobre la comisión de algún ilícito penal. De llegar a esta conclusión, se deberán adoptar las medidas legales oportunas, poniendo los hechos en conocimiento de la justicia.

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

El Responsable de Cumplimiento normativo penal de EOSA llevó a cabo dos jornadas de formación presencial de 1 hora de duración para el personal y los colaboradores de la empresa, con el objeto de que además de conocer el alcance y obligaciones que supone la implantación del PPRP, lo comprendan en toda su extensión.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

Se ha constituido una comisión de seguimiento interna formada por los socios de la empresa, como órgano de administración, el coordinador del proyecto como abogado y legal advisor de la ejecución del proyecto, un representante del área de consultoría, la responsable de calidad de EOSA, una representante del departamento de contabilidad y administración y el responsable de sistemas informáticos de EOSA.

El grupo de trabajo descrito, es el encargado de realizar revisiones periódicas (cada 3 meses) del PPRP, evaluando su eficacia. De cada una de estas reuniones se levanta un acta donde se señalan los puntos tratados y los acuerdos adoptados.

### **Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento**

Se ha constituido una comisión de seguimiento interna encargada de realizar revisiones periódicas (cada 3 meses) del PPRP y evaluar su eficacia.

### **Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento**

Tal y como se menciona con anterioridad, se ha creado un canal de denuncias (cuenta de correo específica)

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

Hasta la fecha no se ha recibido ninguna denuncia.

### **Objetivos marcados para la temática**

El objetivo es triple:

1. Prevenir la comisión de delitos en el seno de nuestra organización
2. Detectar conductas delictivas
3. Reaccionar frente a las conductas delictivas

En este sentido, EOSA se compromete a implantar al menos una medida a cada una de las conductas delictivas que sean detectadas.

### Formación al empleado/a



Desde su constitución, EOSA aspira a convertirse en una empresa donde las personas se sientan partícipes de la misma y a crear un ambiente de trabajo donde las personas deseen trabajar. Muestra de ello es la preocupación constante por el desarrollo personal de cada trabajador y trabajadora de EOSA, con el convencimiento de que el crecimiento de la persona es el crecimiento de EOSA.

Para EOSA, la realización de actividades de formación tiene una doble finalidad: por un lado asegurar que se mantiene el nivel de conocimiento teórico y práctico que capacita al personal para desarrollar las funciones propias del puesto de trabajo asignado; y por otro lado se pretende actualizar y renovar los conocimientos de dicho personal, teniendo en cuenta los cambios que se producen en los métodos de trabajo originados por el progreso técnico, las mejoras organizativas y la repercusión que pueda tener la aplicación de la movilidad funcional.

En este sentido, EOSA apuesta por la mejora competencial del equipo de profesionales que los permita adaptarse a la cada vez más exigente demanda de productos innovadores, al mismo tiempo que les motive y, por lo tanto, les implique más con la actividad de la empresa, mejorando su autoestima.

#### Plan de Formación y Desarrollo - Política

EOSA subvenciona el 100% de la formación vinculada al puesto de trabajo de sus empleados con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos. Los cursos o actividades formativas pueden ser impartidos en las instalaciones de EOSA o externamente, por personal propio o ajeno a la empresa. Asimismo, señalar que con el objetivo de ampliar el conocimiento y oportunidades laborales del equipo de EOSA, se realizan cursos de formación interna denominados Up Friday impartidos por el personal propio de EOSA y donde se presentan las diferentes áreas de conocimiento de la empresa.

Estos cursos se realizan los viernes en horario laboral y están seguidos de un networking con el objetivo de resolver dudas y compartir conocimientos. Se han llevado a cabo Up Friday relacionados con: las herramientas de comunicación; los principales aspectos del área de proyectos Europeos; Oportunidades de negocio existentes en Colombia; Ofimática productiva; las sinergias entre el área Legal y el resto de áreas de EOSA; el Plan de Prevención de Riesgos Penales de EOSA; la mejora/actualización de procesos

#### Políticas Internas de Gestión - Política

Cabe señalar que para garantizar que se identifican las necesidades de formación del personal de EOSA y que se llevan a cabo las acciones formativas necesarias para cubrir dichas necesidades, EOSA dispone de un procedimiento interno de formación y competencia aprobado por el comité de calidad y medio ambiente.

#### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

EOSA tiene la firme convención de que una gestión adecuada y planificada de la acogida tendrá un impacto inmediato en el nivel de satisfacción de la persona recién incorporada y repercutirá positivamente en la empresa. Por ello, EOSA dispone de un plan de acogida que incluye información y material importante para el desempeño del trabajo y que se entrega al empleado cuando se incorpora a la empresa. Asimismo, junto con el manual se le hace entrega de los siguientes documentos:

- Convenio Colectivo que se aplica.
- Calendario Laboral.
- Procedimiento de apunte en el calendario vacacional.
- Plantilla de gastos de desplazamiento.
- Plano de la Oficina.
- Puestos en EOSA por áreas.
- Modelo de NO aceptación del reconocimiento médico.
- Plan de Emergencias.
- Consejos para evitar los ataques de phishing
- Política de medios informáticos.
- Procedimiento reserva de gadgets
- Listín de EOSA con los números de teléfono y extensiones de la plantilla.
- Manual de uso telefónico
- Listado de emails de la plantilla

Con esta acción se trata de:

- Fomentar la motivación, el sentimiento de pertenencia y la implicación desde el inicio.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

- Ofrecer la información necesaria al trabajador para que conozca el contexto de la organización
- Fomentar la adaptación profesional de la persona al puesto de trabajo y a los procedimientos de trabajo en el menor tiempo posible

### **Intranet - Acción / Proyecto**

EOSA utiliza la intranet de la empresa para poner a disposición de sus trabajadores toda la información relativa al procedimiento de formación así como la documentación de los cursos de formación interna (UP Fridays)

### **Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento**

Aproximadamente transcurrido un mes desde la finalización de la acción formativa, la dirección evalúa cualitativamente la efectividad específica de cada uno de los asistentes a las acciones formativas y, al menos una vez al año, revisa las valoraciones obtenidas del período, con el fin de identificar las necesidades de competencia del personal que no han sido satisfechas.

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

El personal de EOSA que asiste a alguna acción formativa, cumplimenta una encuesta de satisfacción donde se evalúa tanto la acción formativa como el ponente.

### **Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento**

A lo largo del 2019 y 2020, se han llevado a cabo un total de 30 acciones formativas. El total de las acciones han sido valoradas por los propios asistentes, superando todas ellas la nota mínima de 3,5 puntos sobre 5.

### **Objetivos marcados para la temática**

Mejorar el rendimiento presente y futuro, aumentando las capacidades, las aptitudes y las actitudes del equipo humano que forman parte de la organización (Incrementar el número de acciones formativas subvencionadas al 100% por EOSA)

## Ambiente laboral



Para EOSA es fundamental generar un buen clima laboral ya que es consciente de que un buen ambiente contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la empresa y, por ende, clientes más satisfechos. Por esa razón, para EOSA resulta vital que el ámbito de trabajo sea agradable y estimulante para todos.

### **Acciones de team building - Acción / Proyecto**

JORNADAS LÚDICAS: Dos veces al año, una de ellas coincidiendo con el periodo navideño, EOSA convoca a su equipo a una jornada lúdica, comida o cena a cargo de la empresa. El objetivo es fomentar una mayor cercanía, comprensión y respeto entre los miembros de la empresa, disfrutando juntos de una jornada que permite reforzar el sentimiento de pertenencia a un mismo equipo, conocerse mejor y acercarse fuera de los habituales roles profesionales en un ambiente distendido y fuera del contexto laboral y profesional. Con estas actividades, EOSA pretende fomentar la confianza, la cohesión y el mutuo apoyo entre el equipo de trabajo. Entre los beneficios de la creación de equipo por medio de jornadas lúdicas, destaca la mayor facilidad para compartir ideas y para aceptar opiniones y sugerencias de los compañeros.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

Motivada por la situación de pandemia y con el objetivo de mantener al equipo unido se lleva a cabo:

- Videoconferencias periódicas a través de Zoom donde participa todo la plantilla de EOSA con el objetivo de compartir vivencias y experiencias personales y/o laborales
- Proceso participativo entre todas las personas que forman parte de EOSA para diseñar nuevos productos y servicios coherentes con el nuevo entorno en el que estamos inmersos y compartir los proyectos en curso.

### **Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto**

Entre las medidas llevadas a cabo en EOSA para fomentar un buen ambiente laboral, se encuentran:

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

**SORTEO DE EMPRESA CON REGALOS CORPORATIVAS:** EOSA realiza, entre todos sus trabajadores, sorteos del material excedente de la empresa o bien de las actividades lúdicas y de relax que el proveedor de telecomunicaciones R ofrece con su programa de fidelización de clientes.

**CESIÓN DE MATERIAL: HEREDA TU EQUIPO!!:** EOSA cede gratuitamente a sus trabajadores los equipos informáticos y material electrónico deteriorado y que ha agotado su vida útil. Asimismo, en este momento, EOSA pone a disposición del trabajador un nuevo equipo adecuado y convenientemente adaptado al trabajo que debe realizar, de forma que garantiza su seguridad y salud.

**MATERIAL AUDIOVISUAL Y TECNOLÓGICO PARA USO PERSONAL:** EOSA pone a disposición de sus empleados el material tecnológico y audiovisual de la empresa (Proyector, Ordenador Portátil, cámara, internet...) para uso personal y fuera de horario laboral.

**DISPONIBILIDAD Y SERVICIO PARA COMER EN LA OFICINA:** Con el objetivo de facilitar recursos para que las personas con horario partido puedan comer en el centro de trabajo, EOSA pone a disposición de su equipo los espacios disponibles de la oficina como comedor, así como: vajilla, nevera, microondas, y alimentos como aceite, sal, azúcar, vinagre, etc. para el aliño de las comidas. Asimismo, EOSA asume la limpieza de la vajilla utilizada para las comidas y desayunos. Entre las ventajas de disponer de un comedor en la empresa, cabe señalar la mejora del clima laboral así como la integración de los empleados y el incremento de la productividad.

**DIAS NO RECUPERABLES A CARGO DE LA EMPRESA:** El establecimiento de un día recuperable supone que en el

día explícito el trabajador no tiene obligación de acudir al puesto de trabajo, pero, sí debe hacerlo para compensarlo. No obstante, EOSA permite que sus trabajadores disfruten del día sin la obligación de recuperarlo.

### **Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto**

La Gerencia se responsabiliza de identificar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad del producto, incluyendo:

- Las condiciones de seguridad e higiene establecidas por la ley.
- Los métodos y ética en el trabajo.
- Las condiciones ambientales excelentes de este trabajo.

La infraestructura y el ambiente de trabajo con los que cuenta Estrategia y Organización, S.A. son los adecuados para ejercer la actividad que desarrolla. Es responsabilidad del Comité de Calidad velar porque esto se siga manteniendo, realizando las acciones oportunas en el caso de lo contrario.

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

EOSA ha elaborado una encuesta de satisfacción del clima laboral con el objetivo de conocer las necesidades y demandas de su equipo.

### **Resultado de las encuestas - Indicador de Seguimiento**

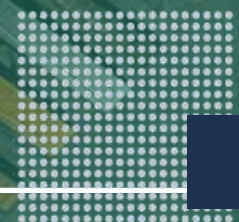
A lo largo del 2019 y 2020 no se han obtenido resultados. El Comité de Calidad decide posponer la divulgación de la encuesta del clima laboral para el 1º semestre de la anualidad 2021.

### **Objetivos marcados para la temática**

Retención del talento: Reducir el número de personas que se dan de baja en EOSA

# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores



### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Entre los desafíos establecidos por EOSA se encuentra la necesidad de evaluar y priorizar a sus proveedores en función de criterios sociales, económicos y medioambientales así como del servicio que prestan. El tipo y alcance del control establecido sobre los proveedores y subcontratistas se define en función del tipo de producto o servicio que suministran, de su repercusión sobre los servicios prestados por EOSA y del resultado del seguimiento que se realice de ellos, que permitirá medir la calidad de sus productos o servicios, en función de los registros que se obtengan a lo largo del tiempo.

---

#### **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

EOSA informa a los proveedores/ colaboradores sobre la evaluación de desempeño que se lleva a cabo en la empresa, indicándoles los requisitos cualitativos que se exigen. Esta comunicación se realiza bien por correo electrónico o presencialmente.

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

EOSA ha diseñado un catálogo de evaluación de proveedores/colaboradores que incluye:

- Listado de proveedores/ colaboradores indicando los datos más relevantes de los mismos, así como el grado de satisfacción de la empresa.
- Evaluación de proveedores: Por cada proveedor/ colaborador, se recoge una breve identificación de su actividad así como un listado de los criterios responsables a valorar. Entre los ítems a valorar se encuentran:
  - El servicio prestado
  - El suministro de información técnica apropiada
  - El coste del servicio
  - Los tiempos de respuesta ante imprevistos/requisitos particulares
  - El post servicio
  - Alineación del servicio con la política ambiental de EOSA
  - La asistencia a las reuniones solicitadas
  - La emisión de informes periódicos y específicos
  - El cumplimiento con el plazo de entrega establecido
  - El planteamiento de innovaciones y mejoras en el servicio
  - La calidad del servicio

#### **Revisiones periódicas - Acción / Proyecto**

Se realizan revisiones semestrales de la evaluación de proveedores/ colaboradores con el objetivo de mejorar su implicación con la Responsabilidad Social Empresarial

#### **Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto**

Se ha creado un sistema de clasificación de los proveedores/ colaboradores en base al resultado obtenido en la evaluación que el equipo de EOSA realiza sobre los mismos, clasificándolos en:

- Excelente
- Aceptable
- Deficiente

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

### Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

A lo largo del 2019 y 2020 todos los proveedores/ colaboradores evaluados han superado la evaluación/prueba inicial. Así mismo, cabe señalar que no se ha producido ninguna no conformidad con proveedores/ colaboradores ni han existido bajas voluntarias, por lo que se puede concluir que el balance es positivo.

### Porcentaje de nuevos proveedores a los que se evalúa según cumplimiento de medidas de RSE - Indicador de Seguimiento

En líneas generales, en la anualidad 2019, se observa que la evaluación ha sido satisfactoria ya que de los 13 colaboradores evaluados 12 han obtenido una calificación de aceptable o excelente (8 aceptables y 4 excelentes). Así mismo, en la anualidad 2020, EOSA evaluó a 22 colaboradores (9 nuevos colaboradores con respecto a la anualidad 2019), obteniendo los siguientes resultados: 7 "Excelentes" 14 "Aceptables" 1 "Deficiente"

### Objetivos marcados para la temática

Incrementar del N° de proveedores/colaboradores evaluados según cumplimiento de criterios sociales, económicos y medioambientales

---

## Relación duradera con los proveedores



Con los colaboradores o empresas colaboradoras se ha de buscar la sinergia necesaria para el beneficio de todos. Cada empresa o colaborador influye o puede influir en el resto, por lo que la colaboración mutua y el buen hacer es necesario por el bien de todos. Asimismo, los proveedores de la materia prima utilizada son parte del éxito del servicio que ofrece la empresa por lo que mediante la evaluación y seguimiento establecidos se busca el garantizar un adecuado comportamiento de nuestros proveedores a nivel de Calidad y M. Ambiente. Los colaboradores/ proveedores se ha convertido en una estrategia empresarial y, por consiguiente, retenerlos es vital para EOSA.

---

### Acompañamiento a proveedores - Acción / Proyecto

El equipo de EOSA realiza reuniones periódicas de coordinación con el equipo de colaboradores con el objetivo de explicarles el procedimiento a seguir en cada etapa del servicio asignado. Asimismo, el equipo de EOSA acompaña y apoya a sus colaboradores en el desarrollo del servicio, estando a su disposición durante toda la jornada laboral tanto presencialmente como por correo electrónico o teléfono.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

EOSA ha elaborado encuestas para evaluar la satisfacción de los proveedores con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas laborales.

### Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

En base a los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a colaboradores externos, se observa que el promedio de las puntuaciones obtenidas a lo largo del 2019 es de 4,16 sobre 5, o lo que es lo mismo, un 8,32 sobre 10, lo que significa que se supera el umbral establecido y se cumple el indicador (Valoración de la satisfacción de los colaboradores  $\geq 7$ ) Así mismo, analizados los resultados obtenidos a lo largo del 2020, se tiene que el grado de satisfacción de los colaboradores se mantiene en "muy satisfecho", obteniendo en todos los casos la puntuación máxima de 5 sobre 5. Por otro lado, cabe señalar que ni en el 2019 ni el 2020 han existido quejas/observaciones por parte de los colaboradores.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

### Objetivos marcados para la temática

Retención de los proveedores/colaboradores con calificación Excelente o Aceptable

---

## Proveedores como aliados de RSE en la empresa



EOSA cuenta con proveedores/colaboradores con los que desempeña actividades en materia de RSE con el objetivo de fomentar la RSE entre las pymes gallegas y asesorarlas en la elaboración de un plan de RSE

---

### Desarrollo conjunto de productos o servicios sostenibles - Acción / Proyecto

EOSA conjuntamente con sus colaboradores diseña e implementa servicios en materia de RSE destinados a las pymes gallegas (Jornadas de sensibilización; Cursos formativos; Asesoramiento en la elaboración de un plan de acción; etc)

### Formación de los proveedores y subcontratas - Acción / Proyecto

EOSA facilita formación en materia de RSE a sus colaboradores proporcionándoles los conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad

### Reunión con proveedores - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente EOSA establece reuniones de coordinación con sus colaboradores

### Objetivos marcados para la temática

Incrementar el número de colaboradores comprometidos con la RSE

---

# GRUPO DE INTERÉS Comunidad

### Alianzas entre empresas y tercer sector



EOSA se preocupa por la generación de empleo de calidad y por ello colabora con universidades, escuelas de negocio, etc

---

#### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

EOSA colabora con programas públicos impartiendo charlas, prestando asesoramiento, realizando rol playing, dinamizando grupos de trabajos en diferentes

campos en las escuelas, ayuntamientos o universidades.

#### Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

En este sentido EOSA:

- Acomete sesiones informativas en las universidades/escuelas de negocio para atraer a personas profesionales valiosas.
- Proporciona al estudiantado la posibilidad de realizar prácticas en la empresa
- Colabora con universidades y organismos públicos para fomentar la creación de empleo en la zona.

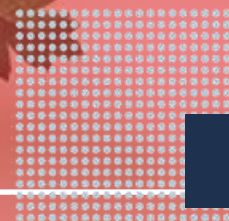
#### Objetivos marcados para la temática

Creación de empleo de calidad (mantener la contratación en prácticas de personas universitarias)

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



Se establece la forma de identificar, tanto en condiciones normales, anormales de funcionamiento, y emergencias, los aspectos ambientales de las actividades, productos o servicios, desarrollados en las instalaciones de EOSA. Además, este procedimiento es de aplicación para la valoración de los aspectos ambientales con objeto de determinar qué aspectos resultan significativos para el medio ambiente en base a una serie de criterios establecidos. La identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales es un proceso dinámico, que requiere su actualización siempre que se desarrollen nuevas actividades o se modifiquen las ya existentes, o siempre que surja cualquier circunstancia que pueda dar lugar a la aparición de nuevos aspectos ambientales o la modificación de los existentes.

#### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Mediante el procedimiento P-GA-v1.1.\_Gestión ambiental y el proceso estratégico “Aspectos ambientales” se marcan las medidas mínimas necesarias para la correcta gestión ambiental de los aspectos e impactos ambientales generados durante el desarrollo de la actividad en EOSA. A través de dicho documento se determina el procedimiento para:

- Realizar la identificación y valoración de los aspectos ambientales.
- Seguimiento y medición de los aspectos ambientales más significativos.

#### Evaluación de los aspectos ambientales en la cadena de suministro - Acción / Proyecto

El Comité de Calidad y Medio Ambiente identifica cada una de las actividades que puedan dar lugar a posibles alteraciones del medio ambiente. Cada actividad es dividida en aspectos específicos que a su vez llevan un impacto asociado. Esta información se recoge en la

tabla de identificación de Aspectos e Impactos Ambientales y que contiene los siguientes campos: Actividad; Aspecto ambiental asociado; Valoración. Una vez identificados los Aspectos e Impactos Ambientales asociados a cada actividad, el Comité de Calidad y Medio Ambiente realiza una valoración de los mismos para determinar su significancia. La valoración de los aspectos e impactos se efectúa en base a los siguientes criterios:

- Naturaleza (grado de toxicidad o peligro)
- Magnitud (dimensión del aspecto ambiental)
- Frecuencia (periodicidad con la que tiene lugar el aspecto)
- Probabilidad de que ocurra

El Comité de Calidad y Medio Ambiente califica con un valor numérico cada aspecto para cada uno de estos criterios. El valor total de cada aspecto vendrá determinado por la consideración de los valores parciales asignados en cada criterio de valoración. Una vez obtenida una calificación global para cada aspecto, sumando los valores parciales asignados a cada criterio de valoración, el Comité de Calidad y Medio Ambiente establece un valor de corte para distinguir los aspectos ambientales significativos del resto. Todos los aspectos con calificaciones iguales o mayores a este nivel son considerados como “aspectos ambientales significativos”. Los aspectos significativos serán la base para establecer los objetivos y metas ambientales. Actualmente, el valor de corte es 7 (Es decir aquellos aspectos ambientales con un valor superior a 7 se consideran significativos)

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La identificación y valoración de aspectos e impactos se mantiene actualizada mediante revisiones periódicas por parte del Comité de Calidad y Medio Ambiente al menos una vez al año. Así mismo, anualmente, la evaluación de aspectos ambientales es sometida a una auditoría interna y otra externa.

#### Herramienta de Gestión Ambiental - Herramienta de Seguimiento

La identificación y valoración de los aspectos e impactos ambientales quedan recogidas en un documento Excel que custodia el responsable de calidad y medio ambiente, donde son actualizadas anualmente.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

EOSA dispone de una base de datos donde por cada objetivo medioambiental se identifica:

- El proceso con el que está vinculado
- La descripción del objetivo
- El responsable de controlarlo
- La Fecha de apertura
- La Fecha prevista de consecución
- Las acciones/ Metas a poner en marcha para su consecución
- La periodicidad de seguimiento
- El indicador asociado
- El valor inicial
- El valor alcanzado
- El estado ( conseguido o no)

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

A lo largo del 2019 y 2020 se han llevado a cabo 2 auditorías internas y 2 externas.

### Objetivos marcados para la temática

Nº de aspectos ambientales significativos menor o igual que 2

## Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Durante el desarrollo de las diferentes actividades en la oficina de EOSA se generan una serie de residuos. Estos residuos, pueden ser clasificados como PELIGROSOS (RP) o NO PELIGROSOS (RnP) según lo indicado en la Orden MAM 304/2002 que publica la Lista Europea de Residuos. La gestión de los residuos generados difiere en función de la clasificación de los mismos (peligrosos o no peligrosos), aunque básicamente el proceso a seguir consiste en: “segregación e identificación, almacenamiento y correcta gestión” En este sentido, cabe señalar que EOSA está concienciada

en utilizar tecnologías que contaminen menos y a reciclar los residuos de una forma sostenible.

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

EOSA pone en marcha acciones que permiten reducir el consumo de energía y realizar un seguimiento del mismo, así como comunicar, sensibilizar e informar al personal del no derroche de energía innecesario. Asimismo, con el objetivo de avanzar en eficiencia energética se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Facilitar la “Guía de eficiencia energética en oficinas” al personal de EOSA
- Sustituir las bombillas de bajo consumo por bombillas ExtraECO que se tratan de bombillas más ecológicas y de menos consumo.
- Sustituir las bombillas de bajo consumo por lámparas led Asimismo, el equipo de EOSA fomenta y realiza, siempre que es posible, reuniones por Videoconferencia.

### Gestión de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos - Acción / Proyecto

Con el objetivo de evidenciar la correcta gestión de los residuos generados por EOSA en el marco de la actividad de consultoría que desempeña, se establece el siguiente protocolo de actuación:

#### RESIDUOS NO PELIGROSOS

- Los residuos de envases o residuos urbanos generados en las instalaciones de Eosa son separados en origen y gestionados a través de la recogida selectiva municipal. Existen puntos limpios en la oficina donde se separan los residuos y es el personal de la limpieza quien se compromete a depositarlos en los contenedores dispuestos por el ayuntamiento (Existe compromiso firmado entre el responsable de calidad y medio ambiente y el personal de la limpieza)
- El tonner usado es depositado en una caja de cartón facilitada por el distribuidor del mismo y posteriormente es recogido en las instalaciones de EOSA por un gestor autorizado quién certifica que los residuos entregados serán destinados a su puesta en el mercado mundial de los recicladores o, en su defecto, a su correcta destrucción, a través de su gestor final que garantiza que este proceso se efectúa con todas las

garantía exigibles y contribuyendo así de una manera muy directa a la conservación del Medio Ambiente.

- Los medicamentos caducados son depositados en el punto SIGRAS de cualquier farmacia por el personal de la limpieza
- Los RAEEs generados en EOSA bien son reutilizados para otros AEEs por el propio personal informático de EOSA o bien son desechados como residuos y como tal son depositados en el distribuidor quien a su vez debe certificar que los RAEEs inutilizables son recogidos en sus instalaciones por un gestor autorizado en la gestión de RAEEs

### RESIDUOS PELIGROSOS

- El almacenamiento de las pilas se hace de acuerdo al Real Decreto 833/1988, de 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/86, básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos y el recipiente donde se depositan cumple las requisitos exigidos. Semestralmente, el personal de la limpieza las deposita en los puntos del ayuntamiento destinados para tal fin.
- Los tubos fluorescentes son depositados en el almacén de EOSA (fuera de la oficina y fuera del alcance de los empleados) y son recogidos por el suministrador de los mismos quien está autorizado para su gestión (Gestor autorizado de residuos peligrosos).

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

Anualmente se llevan a cabo 2 auditorías (una interna y otra externa) donde se revisa que:

- La gestión de los residuos generados por la actividad de EOSA es adecuada y cumple el protocolo existente
- Las medidas implantadas para el ahorro de recursos son innovadoras y sostenibles

### **Objetivos marcados para la temática**

Controlar el ciclo de vida de los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad de EOSA, siendo la máxima: Reducir > reutilizar > reciclar.

## Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Uno de los grandes retos de EOSA es reducir el consumo de combustible vinculado a la actividad de la empresa (desplazamientos al cliente).

### **Política de viajes y desplazamientos - Política**

EOSA tiene establecida una política de viajes y desplazamientos con el objetivo de reducir el consumo de combustible y, por consiguiente, las emisiones de CO2. A través de dicha política se establece que el personal de EOSA debe:

- Evitar viajes superfluos y compartir el transporte para desplazamientos siempre que sea viable (planificación de rutas): Coordinar los desplazamientos a través de un calendario ubicado en el servidor de la empresa y al que tiene acceso todo el personal de la misma; correos electrónicos en red; etc...
- Hacer uso de transporte público siempre que sea posible: tren, autobús urbano, etc...
- Realizar todas las reuniones posibles por Videoconferencia
- Realizar una conducción eficiente (Guía de conducción eficiente)
- Usar el teletrabajo cuando sea oportuno con el objetivo de evitar desplazamientos y pérdida de tiempo
- Priorizar la contratación de distribuidores y proveedores locales, reduciendo la cantidad de distancia a recorrer.

### **Indicador de consumos anuales de CO2 - Indicador de Seguimiento**

El indicador utilizado por EOSA para medir el consumo de CO2 anual es el consumo de combustible por facturación, estableciendo como objetivo que el consumo anual sea inferior al consumo del año anterior. En este contexto, se tiene que el objetivo se cumple con creces ya que el consumo de combustible, a lo largo de la anualidad 2019, es inferior al del 2018 y el consumo de combustible en la anualidad 2020 (2,87%), es notablemente inferior al del 2019 (6,86%). Señalar que el significativo ahorro de combustible a lo largo de estos dos años (2019 y 2020) se debe, principalmente, a la situación de pandemia sanitaria, durante la cual se han

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

visto reducidos, casi en su totalidad, los desplazamientos. Por ello, el Comité decide mantener el objetivo de cara a la anualidad 2021, haciendo hincapié en las acciones llevadas a cabo hasta el momento y siendo cautos a la hora de volver a la normalidad.

### Objetivos marcados para la temática

El consumo de combustible por facturación sea inferior al consumo del 2019

## Consumo de la entidad



Uno de los principales principios de EOSA es el profundo respeto de la empresa por el medio ambiente y por las afecciones que se producen al mismo al desarrollar su actividad y la integración del principio de prevención de la contaminación en el funcionamiento de la organización, sirviendo de marco para el establecimiento de objetivos. Por ello, EOSA dispone de una política medioambiental encaminada a implantar herramientas y medidas que faciliten la reducción de los consumos.

### Política de Reducción de Consumo - Política

EOSA dispone de una política de reducción de los consumos de recursos que resulten significativos, prestando especial atención al consumo de energía, papel y combustible. Entre las medidas implantadas para la reducción del consumo de los recursos señalados son:

#### ENERGÍA:

- Informar en las reuniones de trabajo conjunto sobre un uso y consumo responsable de la energía, sobre el apagado de equipos, impresoras, cafeteras, etc.;
- Evitar el uso de luz artificial siempre y cuando sea posible;
- Sustitución de tubos fluorescentes por lámparas led o bombillas ExtraECO

#### PAPEL:

- Informar, frecuentemente y con cierta periodicidad (mensual), sobre las posibilidades para evitar imprimir

sin necesidad o hacerlo a doble cara o 4 impresiones por folio

- Fomentar el reciclaje y/o reutilización del papel tanto como sea posible
- Promover/involucrar a clientes en la aceptación de entregables en soporte digital para reducir consumo de papel y electricidad.
- Uso de proyectores en lugar de documentos impresos para reuniones internas o externas, formación, etc.
- Predeterminar en el ordenador la opción de imprimir los documentos a doble cara o usando la hoja para imprimir varias páginas.

### COMBUSTIBLE

- Establecimiento de una conducción eficiente por parte del personal de EOSA
- La realización de campañas de concienciación a través de la elaboración de infografías informativas que se pusieron a disposición de toda la plantilla a través de correo electrónico así como colocándolas a la vista en la oficina.
- Utilización de las alternativas existentes de transporte (Se facilita información sobre horarios, novedades, etc... para fomentar el uso del transporte público)
- Evitar viajes superfluos y compartir el transporte para desplazamientos siempre que sea viable (planificación de rutas): Coordinar los desplazamientos a través de un calendario ubicado en el servidor de la empresa y al que tiene acceso todo el personal de la misma; correos electrónicos en red; etc...
- Utilización, siempre que sea posible, de las herramientas existentes para realizar videoconferencias, evitando, de este modo, los desplazamientos innecesarios.
- Fomento de cada una de las acciones mencionadas en las reuniones de trabajo conjunto y cursos de formación internos.
- Uso del teletrabajo cuando sea oportuno con el objetivo de evitar desplazamientos
- Priorizar la contratación de distribuidores y proveedores locales, reduciendo la cantidad de distancia a recorrer.

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

Semestralmente en la reunión del Comité de calidad y medio ambiente se analiza y estudia el consumo de cada uno de los aspectos ambientales identificados, prestando especial atención a los aspectos que resultan

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

significativos (consumo de papel, combustible y energía) Asimismo, cabe señalar que, mensualmente, el responsable de medio ambiente lleva el control de consumo de los recursos de la actividad de la empresa (Luz ; Papel; Envases productos limpieza; Tubos fluorescentes; Cartuchos y tóneres usados; Pilas; Residuos de aparatos eléctricos/electrónicos; etc)

### Consumo de materias primas - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores 2019

#### **1. El consumo de papel por proyecto sea inferior o igual al del año anterior (consumo de papel en 2018: 3,85 kg)**

A pesar de las medidas adoptadas por la empresa para reducir la cantidad de papel consumido: promover /involucrar a clientes en la aceptación de entregables en soporte digital; reciclar y/o reutilizar el papel en la medida de lo posible; etc, en esta anualidad no se cumple el objetivo estipulado. Dicho aumento del consumo de papel se debe, principalmente:

- Al deterioro de una de las impresoras de la empresa que se decidió cambiar a finales de año,
- Impresiones que se facilitan a los colaboradores externos para que desarrollen sesiones de formación, asesoramiento, etc.
- Al gran número de jornadas realizadas a lo largo de la anualidad 2019 en las que por cada asistente se facilitaba folios en blanco para tomar notas.

Teniendo en cuenta que el problema de la impresora se trata de una situación excepcional, el Comité decide mantener el objetivo de cara a la anualidad 2020 incorporando las siguientes acciones/metás para su consecución:

- Fomento/ concienciación a colaboradores externos del envío por correo electrónico del material que utilizan para realizar asesoramientos/ formación.
- Sustituir, siempre que sea posible, la entrega de folios en blanco a los asistentes a jornadas por material promocional en el que puedan tomar notas.

**2. El consumo de combustible por facturación sea inferior al consumo del año 2018.** En este caso, el objetivo se cumple con creces ya que el consumo de combustible, a lo largo de la anualidad 2019, es, notablemente, inferior al del 2018. En base a ello, el Comité decide mantener el umbral del objetivo de cara a la próxima anualidad.

**3. El consumo de energía por empleado sea inferior al consumo del 2018.** Se observa que, en este caso, el objetivo no se cumple, dado el leve aumento de energía consumida por empleado con respecto al año anterior. Esta circunstancia se debe, fundamentalmente, al presencialismo de los consultores en la oficina y al mayor nº de videoconferencias. Teniendo en cuenta que el indicador no se cumple por muy poco, el Comité decide mantenerlo de cara al año 2020 y añadir como acción/meta el envío periódico (mensualmente) de un recordatorio por correo electrónico de la importancia de apagar todos los dispositivos.

#### Indicadores 2020

**1. El consumo de papel por proyecto sea inferior o igual al del año anterior (consumo de papel en 2019: 4,69 kg)** Durante la anualidad 2020 el consumo de papel ha descendido considerablemente con respecto al 2019 ya que solamente se han consumido 1,53 kg de papel. Ello se debe, principalmente, a la situación atravesada como consecuencia de la covid 19, ya que de manera forzosa se han aplicado las medidas planteadas: la realización de reuniones on line que han evitado los entregables en papel; la cancelación de las jornadas y formaciones presenciales que han originado que se deje de imprimir documentación en la oficina, realizándose de manera digital; la incorporación de 2 impresoras nuevas que reducen el consumo de tóner y facilitan la impresión de documentación sin desgastar el papel con atascos en las mismas; y la continuidad en el reciclaje de papel.

Teniendo en cuenta que esta es una situación excepcional, el Comité decide mantener el objetivo de cara a la anualidad 2021 manteniendo las acciones/metás planteadas en 2019:

- Primar la entrega de documentación en soporte digital.
- Fomentar/concienciar a colaboradores externos del envío por correo electrónico del material que utilizan para realizar asesoramientos/ formación.
- Sustituir, siempre que sea posible, la entrega de folios en blanco a los asistentes a jornadas por material promocional en el que puedan tomar notas.

Cabe señalar que el Comité seguirá prestando especial atención a este aspecto ambiental cuando la situación epidemiológica permita retomar realmente la normalidad, tratando de mantener la política adquirida hasta el momento.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

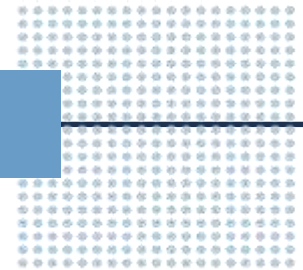
**2. El consumo de combustible por facturación sea inferior al consumo del año 2019** En este caso, el objetivo se cumple con creces ya que el consumo de combustible, a lo largo de la anualidad 2020 (2,87%), es notablemente inferior al del 2019 (6,86%). Ello se debe, principalmente, a la situación de pandemia sanitaria, durante la cual se han visto reducidos, casi en su totalidad, los desplazamientos. Por ello, el Comité decide mantener el objetivo de cara a la anualidad 2021, haciendo hincapié en las acciones llevadas a cabo hasta el momento y siendo cautos a la hora de volver a la normalidad.

**3. El consumo de energía por empleado sea inferior al consumo del 2019** Se observa que, en este caso, el objetivo no se cumple, dado el leve aumento de energía consumida por empleado con respecto al año anterior. Analizada la situación, el Comité considera que el cálculo del indicador asociado al objetivo no es adecuado ya que el número de personas que trabajan en oficina no influye en el consumo energético. Por ello, debe tenerse en cuenta la cantidad anual de energía consumida, independientemente del número de personas que acuden a la oficina. Cabe señalar que el

alto consumo del 2020 viene motivado porque las personas que teletrabajan realizan un mayor consumo del servidor y las personas que acuden a la oficina precisan de los mismos recursos eléctricos que si estuvieran todos los que acudían. Asimismo, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias se ha realizado un uso continuado de los ventiladores durante el primer semestre del año y de la calefacción durante el último trimestre de 2020. En base a lo anteriormente expuesto, el Comité decide realizar un estudio sobre la energía real que se consume debido a la actividad efectiva de EOSA, quedando el indicador como sigue: El consumo de energía total sea inferior al consumo del año anterior

### Objetivos marcados para la temática

- Consumo de papel: El consumo de papel por proyecto sea inferior o igual al del año anterior
- Consumo de combustible: El consumo de combustible por facturación sea inferior al consumo del año anterior
- Consumo de energía eléctrica: El consumo de energía por empleado sea inferior al del año anterior



# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar

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

**Indicador GRI:** 403

---

### Conciliación familiar y laboral



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

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

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

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

---

### Igualdad de género



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

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

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

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

---

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



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

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

---

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



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

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

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

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

## Formación al empleado/a



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

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad

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

**Indicador GRI:** 404

---

## Ambiente laboral



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

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

---

## Proveedores

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



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

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

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

---

### Relación duradera con los proveedores



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

---

### Proveedores como aliados de RSE en la empresa



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

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

## Cientes

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad



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

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

### Relación duradera con los clientes



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Indicador GRI:** 418

### Accesibilidad de los productos y servicios



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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 10 | Reducción de las desigualdades

### Fomento de la calidad en la entidad



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

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

### Consumo responsable



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

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

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

**Indicador GRI:** 301-1

### Comunidad

#### Alianzas entre empresas y tercer sector



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

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

**Indicador GRI:** 102-13

### Medioambiente

#### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I: Información sobre cuestiones medioambientales

#### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

#### medioambiente



**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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

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

**Indicador GRI:** 302-4

#### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## INFORME DE PROGRESO 2019- 2020

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

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 305-1, 305-2, 305-3

---

### Consumo de la entidad

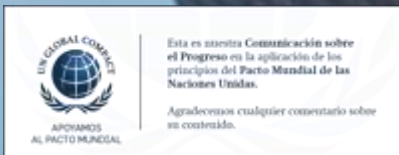


**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

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

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

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



# INFORME DE PROGRESO

2019- 2020

