INFORME DE PROGRESO 2021

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 10 de enero de 2022
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 36202 Vigo

Localidad
Vigo

Provincia
Pontevedra

Comunidad Autónoma
Galicia

Dirección Web
http://www.eosa.com/

Número total de empleados
39

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, S.A. (EOSA) es una empresa relevante en el sector que continúa su expansión por el territorio nacional, está especializada en el área de consultoría y ofrece formación tanto a empresas como a administraciones.

Desde su constitución en el año 1993, EOSA ha tenido la oportunidad de liderar proyectos de consultoría para las principales empresas y organizaciones de Galicia, experiencia que, en la actualidad, se está extendiendo a otros ámbitos geográficos. Su implantación en todo el territorio nacional le permite dar un servicio próximo y de calidad a todos sus clientes a través de un trato personalizado y una respuesta rápida a sus necesidades.

Su equipo de consultores está integrado por 39 personas con procedencias académicas y profesionales diversas que aseguran poder conformar equipos multidisciplinares que proporcionen una solución global a los actuales proyectos de consultoría, que exigen integrar habilidades técnicas y humanas muy diversas para dar solución a un problema.

Los primeros pasos de EOSA se encaminaron al sector de la pequeña y mediana empresa a través de programas de mejora de la competitividad que permitieron durante los primeros años el poder trabajar con un amplio espectro de empresas y depurar en paralelo las herramientas de diagnóstico y propuesta de mejora para las distintas áreas de una empresa tales como la administración y finanzas, la producción, comercial y marketing, los recursos humanos, la calidad, I+D etc. De manera progresiva dicha experiencia en el mundo empresarial se fue trasladando al sector de las administraciones públicas con problemáticas similares a las empresas en temas financieros, de recursos humanos, organización etc., y que requerían un enfoque distinto al tratarse de

entornos de trabajo con una misión distinta a la empresarial.

Hoy en día, EOSA es una empresa con su actividad diversificada a lo largo de la geografía nacional, entre el sector privado y el sector público, y con una amplia cartera de clientes sobre los que se persigue una adecuada fidelización a través de la mejora continuada del servicio que ofrecemos.

Estrategia y Organización, S.A. centra su actividad en la "Prestación de servicios de consultoría y formación de empresas y administraciones públicas."

EOSA ofrece una amplia gama de servicios y soluciones que cubren distintos campos de negocio, desde el ámbito estratégico, organizativo, operativo, económico, tecnológico..., tanto en el sector privado como en el público.

Existen dos áreas de especialización en la actividad que desarrolla EOSA:

- La consultoría a empresas y administraciones públicas
- La formación, también a empresas y organismos públicos.

Partiendo como principios básicos de la importancia que tiene en todo proyecto una adecuada Estrategia y Organización, desde EOSA, conjugamos ambos valores para conseguir los objetivos marcados. Conscientes de la importancia de aspectos como la innovación, la capacidad de rápida respuesta y la mejora continua en el entorno que nos rodea, centramos nuestros esfuerzos en ofrecer a nuestros clientes un resultado competitivo que asegure su eficiencia y su crecimiento.

EOSA es una empresa de consultoría estratégica y de gestión que ofrece formación en estos campos, y que desde sus inicios ha producido excelentes resultados, ofreciendo grandes oportunidades para el crecimiento y el desarrollo profesional, además de crear valor para sus clientes.

Consultoría

Las soluciones de consultoría que ofrece EOSA, se diferencian por su aproximación y por el estudio de las necesidades que realiza de cada proyecto y de cada cliente.

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; definiendo previamente misión y objetivos de la entidad.

• Promoción económica, empleo y emprendimiento: Diseño de nuevas metodologías para el desarrollo de innovadoras iniciativas 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, consistente en el reclutamiento y selección de los mejores profesionales, poniendo en marcha las herramientas de selección más adaptadas a cada nivel profesional y aprovechando los medios de difusión más modernos y eficientes.

• Proyectos Europeos y Multilaterales: asesoramiento, coordinación, control y seguimiento.

• Observatorios y Vigilancia Competitiva: Desde la creación de EOSA, el área de Estudios y Proyectos Sectoriales ha sido un pilar fundamental en la estrategia de nuestra empresa. 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 cada año o dos años, según el sector, que permitan hacer un seguimiento a la evolución de los datos. Actualmente el área ha evolucionado a un nuevo producto llamado Vigilancia Competitiva.

• 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 ya una necesidad en cualquier desarrollo. Además esta filosofía y metodología se aplica en el desarrollo de los productos TIC más nuevos. 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:

- Coordinación de proyectos para poner en marcha plataformas tecnológicas o agrupaciones empresariales de innovación.
- Preparación de candidaturas para participar en proyectos de innovación, tanto a nivel autonómico, como a nivel estatal y europeo.
- Elaboración de Agendas Estratégicas de Innovación y de otros documentos relacionados con la planificación de las actividades de I+D+i.
- Impartición de seminarios y jornadas sobre la gestión de la innovación.
- Redacción de guías prácticas y documentos divulgativos sobre distintos aspectos relacionados con la innovación: tipos de innovación, certificación de la innovación, la cooperación para el desarrollo de actividades de I+D+i, etc.
- Ejecución de estudios para analizar la situación de la innovación en las empresas de un determinado sector y/o localización geográfica.

• Comunicación: Esta área da respuesta a:

- Planes de comunicación para empresas, proyectos europeos y entidades.
- Creación y desarrollo de identidad gráfica. Logos y marcas, material gráfico…
- Organización de eventos, gestión de prensa y captación de destinatarios/aspara acciones.

• Internacionalización: De un tiempo a esta parte, se viene identificando en los diferentes sectores, a través de organizaciones empresariales y diferentes clústeres, la necesidad de las empresas a ampliar sus horizontes de expansión en materia de comercialización. Por ello, EOSA, siempre atenta a las nuevas demandas, 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. Entre algunos de los sectores en los que EOSA tiene experiencia se encuentran: la Pesca, el sector agroganadero y forestal, la primera y segunda transformación de la madera, el sector TIC, el sector del turismo, el sector audiovisual o el sector de las artes gráficas, entre otros.

Formación

Los programas que desarrollan los Consultores de EOSA son elaborados siempre a partir de las necesidades específicas de cada Cliente. A partir de esta detección de necesidades, se diseña un Proyecto Formativo.

EOSA dirige y desarrolla su labor formativa 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 condiciones naturales y la experiencia tienen un papel destacado a la hora de alcanzar un buen nivel en dichas habilidades, pero, sin duda, existen técnicas y métodos que contribuyen a potenciarlas decisivamente.

• 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

•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 que 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

anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA

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

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

INFORME DE PROGRESO 2021

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

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

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

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

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

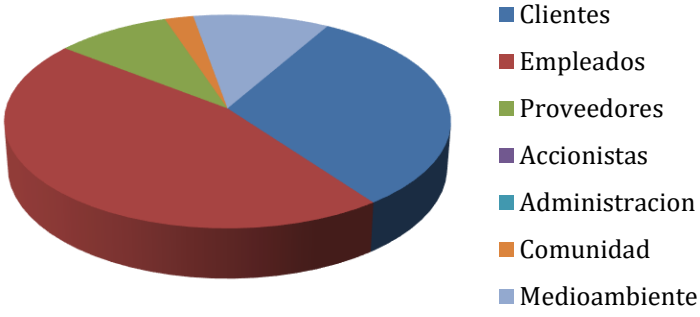
Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

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

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS	NORMAS LABORALES	MEDIOAMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
14	4	5	2
Temáticas contempladas	Temáticas contempladas	Temáticas contempladas	Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS
Clientes

Información transparente a los clientes

El primer compromiso de conducta empresarial de EOSA es cumplir siempre la legalidad aplicable en el país en el que opera, con especial énfasis en el compromiso de perseguir sus vulneraciones y de colaborar con la Justicia ante las posibles vulneraciones de la ley de las que pueda derivar responsabilidad penal directa para la compañía conforme a lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal español vigente o cualquier otra previsión al respecto que, en el futuro pudiera sustituirlo y/o complementarlo.

Código Ético / Conducta - Política

EOSA cuenta con un código de conducta a través del cual 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.

Los principales conocedores del código de conducta de EOSA son la plantilla, los clientes, proveedores/ colaboradores y demás personas o entidades que se relacionen con EOSA por razones profesionales o de negocios. Todas estas personas, además de ser informados por EOSA para poder conocer el código, deberán aceptar que, en las relaciones profesionales o de negocios con EOSA, la conducta de la compañía y de las personas físicas destinatarias de este código se rija por lo establecido en el mismo.

Entre los principios y valores de la conducta empresarial con los que EOSA está comprometida al más alto nivel y que inspiran este código se encuentra: El cumplimiento de la legalidad y la Integridad y objetividad en la actuación empresarial.

Política de Integridad y Transparencia - Política

La integridad y objetividad de la actuación empresarial de EOSA implica buscar siempre la alternativa más conveniente a los intereses de la compañía de entre todas las posibles que resulten permitidas por la legalidad aplicable, por el código de conducta, por la normativa interna de EOSA y por los contratos o convenios colectivos aplicables. Así mismo, siempre respetando las restricciones a la libre divulgación de información clasificada o confidencial, EOSA está comprometida con la transparencia de su actuación, dando a conocer al público en general la información establecida en las leyes y la que resulta razonable divulgar, sobre la actividad y negocios de la compañía.

Política de Regalos - Política

En el marco del código de conducta se establece la política de obsequios y hospitalidad en la que se señala que, en las relaciones con terceras personas y empresas, la plantilla de EOSA no hará nunca regalos ni invitaciones cuyo valor económico exceda de lo que pueda ser considerado razonable y moderado, atendidas las circunstancias del asunto y del país de que se trate. Así mismo, cuando las reglas de conducta aplicables a las terceras personas o empresas prohíban o limiten por debajo del umbral de lo razonable y moderado los obsequios o invitaciones, EOSA se abstendrá de realizar ninguna invitación ni de ofrecer ningún regalo que vulnere lo establecido en las reglas de conducta aplicables a los posibles destinatarios.

En línea con lo anterior, en las relaciones con terceras personas y empresas, el equipo de EOSA rechazará cualquier regalo o invitación cuyo valor económico exceda de lo que pueda ser considerado razonable y moderado, atendidas las circunstancias del asunto y el país de que se trate. El rechazo se hará siempre educadamente, explicando que obedece a lo que establece la política empresarial de EOSA.

Por último, cabe señalar que en aquellos supuestos excepcionales en los que, de acuerdo con las prácticas de negocios de un país extranjero, sea necesario aceptar obsequios que excedan del valor que en España se considera moderado o razonable, el obsequio se aceptará siempre en nombre de la compañía, que será su única propietaria.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción /Proyecto

Entre las medidas adoptadas para prevenir la corrupción y garantizar la integridad y objetividad de la actuación empresarial de EOSA se encuentran:

1. Rechazo a la arbitrariedad: No se podrá actuar de forma arbitraria ni anteponer en ningún caso el interés propio o de terceros, ya sea para favorecerlo o para

perjudicarlo, tomando una decisión distinta de la que objetivamente resulte más conveniente a los intereses de EOSA.

2. Conflicto de intereses: Cuando una persona del equipo de EOSA se encuentre en una situación de conflicto de intereses debe ponerlo en conocimiento de sus superiores y no tomar ninguna decisión sobre el asunto en el que exista conflicto. Si sus superiores le dan la orden de proceder, una vez estudiado el posible conflicto de intereses, entonces la persona podrá tomar la decisión que objetivamente resulta más conveniente a los intereses de EOSA. A la hora de permitir a una persona en situación de conflicto de intereses tomar la decisión en la que exista el conflicto, sus superiores tendrán en cuenta no sólo la integridad y objetividad de la persona que vaya a decidir, sino también si la imagen de objetividad de la compañía puede verse afectada frente a terceros.

3. Información privilegiada: El personal de EOSA se compromete a no utilizar la información que conozca como consecuencia de sus relaciones con la empresa para obtener una ventaja económica personal, ni se la facilitará a terceros para que puedan obtener el mismo tipo de ventajas.

4. Respeto a la libre competencia: EOSA está firmemente comprometida con la libre competencia. En consecuencia, siempre que la empresa concurre con uno o más competidores para lograr desarrollar una operación de negocio, el equipo de EOSA se abstendrá de realizar ninguna práctica contraria a la libre competencia para favorecer los intereses de EOSA. Se consideran prácticas contrarias a la libre competencia:

• La obtención ilícita de información sobre el producto o la oferta del competidor.

• La concertación con uno o más competidores para fijar precios u otros elementos determinantes de la oferta a la que se concurre.

• La difusión de información falsa o tergiversada que resulte perjudicial para uno o más competidores.

5. Relaciones con colaboradores: En las relaciones con colaboradores externos EOSA procura que dichas personas o entidades cumplan estándares de conducta y ética empresarial y profesional alineados y coherentes con los de la empresa. Así mismo, los procesos de selección de proveedores se desarrollan con imparcialidad, objetividad y transparencia.

6. Cumplimiento de los contratos: Siempre que EOSA es adjudicataria de un contrato, adquiere el compromiso de cumplir con todo lo pactado. El equipo de EOSA no puede impedir ni obstaculizar de manera injustificada el cumplimiento de los contratos de la compañía.

7. Negociación honesta: Cuando el equipo de EOSA negocia en nombre o por interés de la empresa lo debe hacer siempre sin emplear prácticas deshonestas o injustas.

8. Rechazo a las prácticas corruptas y sobornos: EOSA rechaza cualquier tipo de práctica corrupta, en especial los sobornos. El equipo de EOSA se abstiene de promover, facilitar, participar o encubrir cualquier tipo de práctica corrupta y, de ser el caso, procederá a denunciar cualquier práctica corrupta de la que tenga noticia.

9. Relación con autoridades y representantes públicos: En todas sus relaciones con autoridades y representantes públicos EOSA actúa siempre de manera respetuosa y de acuerdo con lo que establece la legalidad aplicable para promover y defender sus legítimos intereses empresariales. Así mismo, la plantilla de EOSA colabora siempre con las autoridades y representantes públicos cuando éstos ejercitan las funciones que legalmente les corresponden.

10. Blanqueo de capitales: EOSA está especialmente comprometida con la persecución del blanqueo de capitales. La empresa y su equipo se debe abstener de promover, facilitar, participar o encubrir cualquier tipo de operación de blanqueo de capitales, y, de ser le caso, procederá a denunciar cualquier operación de blanqueo de capitales de la que tenga constancia.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

EOSA dispone de un canal de recepción de quejas y denuncias de tal manera que siempre que un destinatario o conocedor del código de conducta de EOSA quiera poner en conocimiento de la compañía una posible vulneración de este, podrá dirigirse directamente a través de correo electrónico eosa@eosa.com

EOSA garantiza a quien presente su queja o denuncia directamente a la dirección interna, la confidencialidad de su identidad, salvo cuando haya de ser identificado ante las autoridades de acuerdo con lo establecido en las leyes. Así mismo, EOSA garantiza que nunca se tomarán represalias contra cualquiera que de buena fe ponga en conocimiento de la empresa una posible vulneración de su código de conducta, colabore en su investigación o ayude a resolverla.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento
Hasta la fecha, no ha existido ninguna denuncia.

Objetivos marcados para la temática

1. Mantener la inexistencia de denuncias al respecto.
2. Sensibilizar a los grupos de interés de EOSA mediante la difusión de las buenas prácticas llevadas a cabo por la empresa

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.

Código de conducta - Política
A través del código de conducta EOSA se compromete a llevar a cabo sus negocios de manera sostenible.

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

Formación a clientes en materia de sostenibilidad - Acción / Proyecto
EOSA promueva acciones de formación en materia de sostenibilidad con el objetivo de que sus clientes se conciencien de la necesidad de inculcar a las empresas los beneficios de ser socialmente responsables.

Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento
Se establecen reuniones periódicas 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.

Número de comunicaciones de RSE a los clientes - Indicador de Seguimiento
A lo largo de la anualidad 2021, EOSA ha mantenido reuniones trimestrales con sus principales clientes con el objetivo de tratar cuestiones relativas a la RSE.

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)

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 de los proyectos totalmente facturados durante la anualidad y 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 al proyecto así como por el cliente. Los ítems a valorar son:
- Cumplimiento general de plazos
- El equipo de consultores asignado al proyecto
- Servicio y disponibilidad del equipo de consultores
- Compromiso e implicación del equipo de consultores
-Correcta presentación del producto
- Cubrir las expectativas y necesidades del cliente
- Calidad del producto
- Precio del producto
- Atención al cliente
- Procesos administrativos, facturación, etc
- Respuestas ante reclamaciones, modificaciones

Encuentro con clientes para conocer su opinión - Herramienta de Seguimiento
De manera periódica, se llevan a cabo reuniones con los clientes con el objetivo de realizar un seguimiento del servicio prestado y conocer el grado de satisfacción con el mismo.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento
Tras la realización de un análisis de las encuestas de autoevaluación de los proyectos cuyo último hito de facturación se produjo en el 2021 (115 proyectos) se ha obtenido un resultado satisfactorio con una valoración media de 8,7 sobre 10, mejorando la puntuación alcanzada en el año anterior (8,5 sobre 10)
Así mismo, cabe destacar que los ítems más destacados y valorados han sido el equipo de consultores asignado al proyecto y el compromiso e implicación de los mismos, lo cual hace ver que EOSA cuenta con un equipo de profesionales comprometidos e implicados en su trabajo.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Por parte de EOSA existe predisposición de atender a todas las reclamaciones/ quejas que provienen de las partes interesadas, especialmente, del personal de la empresa, de las personas que colaboran con ella, así como de los clientes. Cualquier parte interesada puede realizar una reclamación/ queja y esta será atendida por la empresa a la mayor brevedad posible.
En la anualidad 2021 no se ha registrado ninguna queja o reclamación para la que hubiese que realizar gestiones al respecto

Objetivos marcados para la temática
1. Mantener o mejorar la valoración media de la satisfacción del cliente (mayor o igual a 8,7)
2. Analizar la satisfacción de cliente semestralmente (hasta la fecha se realizaba un análisis anual) con el objetivo de detectar los motivos por los cuales determinados proyectos tienen una puntuación por debajo de la media y, en base a ello, analizarlo y proponer medidas correctoras
3. Nº de reclamaciones por parte de los clientes = 0

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.

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto
EOSA ha puesto en marcha un entorno de trabajo MS Office 365 con el objetivo de mejorar la forma de trabajo conjunta, así como el almacenamiento de documentación de los diferentes proyectos.

Plan de riegos y oportunidades - Herramienta de Seguimiento
EOSA cuenta con un plan 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 con el objetivo de 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"

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento
En el marco del plan de riesgos y oportunidades de EOSA, se crea un canal de comunicación interno que permite a cualquier persona de nuestra organización poner en conocimiento del Responsable de Cumplimiento Normativo cualquier incidencia que afecte al mismo. En concreto, a través de este canal, la plantilla de EOSA tiene la oportunidad de comunicar aquellas actuaciones de las que sean conocedores y supongan una vulneración del 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)

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.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento
Periódicamente, EOSA mantiene reuniones presenciales, telefónicas o por videoconferencia con cada uno de sus clientes con el objetivo de realizar un seguimiento de los proyectos en curso y conocer las posibles necesidades que puedan surgir.

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 la puntuación alcanzada en la anualidad 2021 la de 8,66 sobre 10.

Número de reuniones anuales - Indicador de Seguimiento
Actualmente, el equipo de EOSA mantiene, como mínimo, una reunión mensual con cada uno de sus clientes, lo que hace un mínimo de 12 reuniones anuales.

Objetivos marcados para la temática
1. Mantener como mínimo un contacto mensual con cada cliente
2. Mejorar la valoración media del ítem vinculado con respuesta ante reclamaciones, modificaciones (mayor o igual a 8,66)

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.

Políticas Internas de Gestión - Política
En el marco del sistema de calidad de EOSA, se cuenta con un proceso para la gestión de clientes donde se establece medidas para la mejora de la accesibilidad de los productos y servicios. Entre ellas se encuentra:
1. Establecer una relación comercial sólida y continuada: Incrementar las llamadas telefónicas y visitas in situ al cliente
2. Facilitar mayor información sobre los servicios existentes: Incluir en la página web de EOSA los proyectos más significativos por áreas en los que se ha participado e ir actualizándola

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 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 que se valoran en la encuesta de satisfacción de clientes se encuentran:
- Correcta presentación del producto
- Cubrir las expectativas y necesidades del cliente
- Calidad del producto

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Tras la realización de un análisis de las encuestas de autoevaluación de los proyectos cuyo último hito de facturación se produjo en el 2021 (115 proyectos) los ítems vinculados a la accesibilidad del producto y servicio han obtenido un resultado satisfactorio con una valoración media de 8,67 sobre 10, mejorando con creces la puntuación alcanzada en el año anterior (8,28 sobre 10)

Objetivos marcados para la temática

1. Mantener o incrementar la valoración media de los ítems relativos a la accesibilidad del servicio (mayor o igual a 8,67)
2. Minorar o igualar el % de ofertas rechazadas respecto de las presentadas a invitaciones recibidas con respecto al año anterior (menor o igual al 8%)

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 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
Lo 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 con la norma de referencia.
- Asegurarse de que se promueve y toma nota de los requisitos del cliente a todos los niveles

Plan de riegos 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 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 semestral - 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 auditorías donde se analizan

todos los procesos vinculados a la actividad de EOSA, incluida la satisfacción del cliente.
A lo largo de la anualidad 2021 se llevaron a cabo 3 auditorías (2 internas y 1 externa), resultando, todas ellas, favorables.

Documentos adjuntos: Politica castellano v2.2.pdf

Objetivos marcados para la temática
1. Mantener la certificación en la norma UNE-EN ISO 9001:2015
2. 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)

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto
Con el objetivo de concienciar a las personas trabajadoras de EOSA de un consumo responsable de los recursos puestos a su disposición, se lleva a cabo una campaña de comunicación a través de correo electrónico e infografías informativas puestas a disposición de toda la plantilla tanto en el servidor como físicamente en la oficina. Así mismo, en las reuniones periódicas que se mantienen con los clientes se hace hincapié en la política de reducción de consumo con el objetivo de concienciarles y que sean conocedores de las buenas prácticas llevadas a cabo por EOSA.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento
Semestralmente EOSA realiza un control del consumo de sus recursos mediante auditorías internas y externas.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento
A lo largo del 2021 se han llevado a cabo un total de 3 auditorías (dos auditorías internas y 1 externa)

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:
1. Consumo de papel: Kgs de papel por proyecto
2. Consumo de combustible: Consumo de combustible por facturación (km/ Facturación Anual)
3. Consumo de energía eléctrica: Consumo de energía anual (Nº de Kws/h)

GRUPO DE INTERÉS
Empleados

Conciliación familiar y laboral

La filosofía de EOSA como empresa se basa en la importancia concedida a las personas. 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 la empresa.

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, incluidas medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

Para EOSA apostar por la conciliación laboral y familiar es apostar por lograr compatibilizar el desarrollo profesional con la vida personal y familiar, permitiendo equilibrar la consecución de los objetivos laborales y los de la vida privada mediante fórmulas flexibles que permitan el desarrollo y éxito de ambos.

Los principales objetivos estratégicos de EOSA, como entidad comprometida con el fomento de la igualdad y de corresponsabilidad de la vida familiar y laboral, son:

1. Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de todas las personas que conforman la plantilla, desde una perspectiva igualitaria, promoviendo un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal.
2. Llevar a cabo un conjunto de actuaciones que faciliten el desarrollo integral de la persona, y le ayude a alcanzar sus objetivos profesionales y personales.
3. Fomentar que la conciliación sea un factor esencial de la cultura organizacional de la empresa.
4. Contribuir con sus políticas a la retención del talento: Atraer y contar con profesionales que se sientan orgullosos de trabajar en EOSA y que puedan desarrollar sus carreras profesionales logrando el equilibrio que necesitan en su esfera personal. Este es uno de los ejes estratégicos de nuestra organización, por lo que nos esforzamos en proporcionar un marco de trabajo estable, buenas condiciones laborales y fórmulas de conciliación para que la vida laboral y personal convivan sin conflicto.
5. Reforzar el compromiso con todas las personas que trabajan en EOSA entendiendo que, a su vez, es una da las mejores formas de que éstos consoliden e incluso incrementen su compromiso con la organización, con nuestros valores, con nuestra misión.
6. Establecer en la empresa un modelo de dirección estratégica, basado en el principio de igualdad entre mujeres y hombres, que impregne todos los procesos de la empresa.

En este contexto, para lograr los objetivos planteados, EOSA se compromete a incorporar un modelo de gestión de la conciliación laboral y personal que le permita mantener el control y aplicar el principio de mejora continua en esta materia.

Cabe destacar que en la anualidad 2021, **EOSA se convierte en Empresa Familiarmente Responsable**, obteniendo el **certificado efr©** emitido por la Fundación Másfamilia, conforme a las directrices y requisitos del documento norma efr 1000-2 edición 5. Concretamente alcanzando el **nivel C de Entidad Comprometida** que acredita que existe un compromiso claro y contundente de la dirección con la conciliación y la igualdad (Nivel de la puntuación alcanzado entre 300 y 549)

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.

Política de Conciliación - Política

EOSA ha iniciado este año 2021 un importante proceso de reflexión con la finalidad de implantar, progresivamente, los criterios de conciliación laboral y familiar a su estrategia, planificación y gestión, demostrando así su deseo de incorporarse a un movimiento de carácter global en el cual se han inmerso numerosas organizaciones, tanto privadas como públicas.

Con la evolución de EOSA y el crecimiento de la misma en los últimos años, surge el reto de poner en marcha acciones que perfeccionen la organización y gestión del trabajo en la empresa, comprometiéndose a aplicar medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar que mejoren lo dispuesto en la normativa vigente, así como el convenio colectivo de aplicación. A través de su política de conciliación, EOSA declara su compromiso con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades, así como la conciliación laboral y familiar entre todos los colectivos implicados en el desarrollo de su actividad empresarial. Así mismo, manifiesta su voluntad de impulso y fomento de medidas para conseguir la conciliación laboral y familiar en el seno de la organización, estableciendo la conciliación como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos.

EOSA manifiesta además su compromiso para que, en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, se asuma e integre el principio de igualdad de oportunidades.

En definitiva, EOSA se compromete a:

• Incorporar el principio de conciliación laboral y familiar así como la igualdad de oportunidades en la estrategia de negocio.

• Establecer una estrecha colaboración con sus grupos de interés, especialmente con sus trabajadores/as

• Liderar desde la dirección y destinar recursos humanos, técnicos y económicos al desarrollo e implantación de la conciliación laboral y familiar en la empresa.

• Comunicar interna y externamente el desarrollo de las medidas relativas a la conciliación laboral

EOSA continúa de esta manera en un camino largo y complejo, que exige nuevas formas de hacer las cosas, adoptar claros principios éticos y un comportamiento responsable y asume su compromiso con este proceso, del que está dispuesto a informar periódicamente a sus empleados, clientes, proveedores y otros colectivos interesados en las actividades de nuestra empresa.

Por último, EOSA muestra su deseo de contar con la participación de todos los integrantes de la plantilla para llevar a cabo todo el proceso que abarca desde el diagnóstico a la determinación de propuestas e ideas que en este sentido le puedan ayudar a alcanzar la meta deseada.

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:

1. ANTICIPACIÓN PARA LA COBERTURA DE GASTOS: En los casos en los que el/la empleado/a lo solicite, se realiza anticipación para la cobertura de gastos de desplazamientos y/o viajes laborales con el objetivo de sufragar los gastos en los que pueda incurrir.
Alcance: Toda la plantilla

2. SERVICIO TAXI: Siempre que sea necesario, y/o en casos justificados o de emergencia, EOSA pone a disposición de su plantilla un servicio de taxi para no tener que adelantar el pago.
Alcance: Toda la plantilla

3. REUNIONES VIRTUALES: Siempre que sea posible desde EOSA se promueve la realización de reuniones de trabajo online con los principales grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores, dirección, etc).
Alcance: Toda la plantilla

4. 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

5. 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/as 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

6. REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL_VIERNES TARDE: 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

7. DÍAS NO RECUPERABLES A CARGO DE LA EMPRESA: El establecimiento de un día recuperable supone que en el día explícito el/la trabajador/a no tiene obligación de acudir al puesto de trabajo, pero, sí debe hacerlo para compensarlo. No obstante, EOSA permite que sus trabajadores/as disfruten del día sin la obligación de recuperarlo.
Alcance: Toda la plantilla

8. REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL_ DÍAS DE NAVIDAD: Los días laborales 24 y 31 de diciembre así como el 05 de enero, se reduce la jornada laboral, siendo la hora de entrada a las 09:00h y hora de salida a la 13:00h (compatible con la medida de flexibilidad horaria en la entrada y salida)
Alcance: Toda la plantilla

9. FLEXIBILIDAD ESPACIAL: Desde EOSA se permite la flexibilidad respecto a la 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.
Así mismo, los/as empleados/as pueden elegir los días o fracciones de tiempo dentro de este modelo (parcial, total, nº de días, etc) así como la posibilidad de trabajar desde segundas residencias u otros domicilios que no sean el del empleado/a.
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.
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.
Alcance: Toda la plantilla

10. EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO ADECUADO_ FLEXIBILIDAD ESPACIAL: Para aquellas personas que se acojan a la flexibilidad espacial, EOSA pone a su disposición las herramientas de trabajo necesarias: ordenador portátil; dispositivo wifi; teléfono móvil; étc. que permiten que el/la empleado/a reciba información y conocimiento de cualquier tipo en tiempo real. Así mismo, puesto que los/as trabajadores/as que disfrutan de esta medida tienen las mismos deberes y derechos que aquellos/as 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 es acertada o no.
Alcance: Toda la plantilla

11. PERMISOS PARA ASISTIR AL FUNERAL DE FAMILIARES Y/O PERSONAS CERCANAS: EOSA permite que los/as trabajadores/as se ausenten de su puesto de trabajo de manera puntual, y sin implicaciones económicas, por asistir a funerales de familiares indirectos y/o personas cercanas
Alcance: Toda la plantilla

12. PERIODO DE DISFRUTE DE VACACIONES FUERA DEL AÑO NATURAL: En casos justificados, EOSA permite que su plantilla disfrute de parte de las vacaciones fuera del año natural
Alcance: Toda la plantilla

13. ACUMULACIÓN DE LA BAJA MATERNAL/PATERNIDAD Y PERIODO DE LACTACIÓN CON LAS VACACIONES: EOSA permite prolongar la baja de maternidad/ paternidad con las vacaciones
Alcance: Toda la plantilla con hijos/as

14. 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 otros programas sociales (relacionadas con actos familiares) como fiestas, representaciones etc.
Alcance: Toda la plantilla con hijos/as

15. SALIDAS POR EMERGENCIAS: EOSA permite, sin implicaciones salariales y sin necesidad de recuperación de horas, que sus empleados/as se ausenten 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.
Alcance: Toda la plantilla

16. PERMISOS PARA ACOMPAÑAR A UN FAMILIAR A CONSULTAS MÉDICAS: En casos justificados, EOSA permite que los/as trabajadores/ras se ausenten de su puesto de trabajo de manera puntual, y sin implicaciones económicas, por acompañar a un familiar a consultas médicas
Alcance: Toda la plantilla

17. AMPLIACIÓN DE PERMISO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR O CÓNYUGE Y/O CUIDADO DE UN FAMILIAR DIRECTO: En casos justificados y condicionado a la carga de trabajo, EOSA permite que los/as trabajadores/ras amplíen el permiso de fallecimiento de un familiar o cónyuge y/o cuidado de un familiar directo de manera puntual y sin implicaciones económicas. Se solicitará a la dirección quien analizará la situación y comunicará el alcance de la ampliación del permiso.
Alcance: Toda la plantilla

18. PERMISOS PARA REALIZAR ACTIVIDADES LÚDICAS JUSTIFICADAS: EOSA permite que los/as trabajadores/as se ausenten de su puesto de trabajo de manera puntual, y sin implicaciones económicas, por actividades lúdicas deportivas/culturales justificadas. Siempre condicionado a la carga de trabajo.
Alcance: Toda la plantilla

19. UTILIZACIÓN DE LENGUAJE NO SEXISTA: EOSA utiliza un lenguaje no sexista y neutro en todas las ofertas de empleo con el objetivo de lograr la igualdad de género en el proceso de contratación así como conseguir una realidad laboral libre de sexismo y discriminación hacia las mujeres. Así mismo, cabe señalar que el lenguaje que se utiliza en las comunicaciones internas y externas de las organizaciones habla por éstas. Por ello, la utilización de un sistema de comunicación (lenguaje, imágenes, iconos…) incluyente es determinante para que EOSA muestre una imagen coherente con el compromiso con la igualdad de oportunidades y la conciliación laboral dentro de la empresa.
Alcance: Toda la plantilla

Así mismo, tras el diagnóstico en materia de conciliación laboral, realizado en base a las encuestas a empleados y a los miembros de dirección, en la anualidad 2021 se decide incorporar **5 nuevas medidas en materia de conciliación familiar y laboral**:

1. UNA SEMANA MÁS DE JORNADA DE VERANO!!! El personal 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 a sus familias, al ocio y al desarrollo personal.
La jornada intensiva o jornada continua supone acortar el horario de trabajo considerado cómo 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 se refuerza ampliando 1 semana a jornada intensiva de 08:00-15:00h. Concretamente a la 1º semana de septiembre con el objetivo de facilitar la vuelta al cole. Esta medida contribuye, entre otros aspectos, a mejorar la satisfacción del personal, a reducir la tentación de eludir las responsabilidades laborales y a mejorar la productividad
Alcance: Esta medida está destinada principalmente a las personas que tienen hijos/as pero se extiende a todo el personal de EOSA.

2. REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL DÍAS DE NAVIDAD: Los días laborales 24 y 31 de diciembre pasan a ser días no laborales a cargo de la empresa. Así mismo el 05 de enero, se reduce la jornada laboral, siendo la hora de entrada a las 09:00h y hora de salida a la 13:00h (compatible con la medida de flexibilidad horaria en la entrada y salida)
Alcance: Toda la plantilla

3. PERMISOS PARA APOYO ACADÉMICO: EOSA permite que las personas con hijos/as, sobrinos/as y/o ahijados/as tengan la posibilidad de ausentarse sin necesidad de recuperación de horas para tareas educativas de tipo académico como tutorías y otros programas sociales (relacionadas con actos familiares) como fiestas, representaciones etc.
Alcance: Toda la plantilla con hijos/as, sobrinos/as y/o ahijados/as

4. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD DE EOSA a la normativa vigente y difusión del mismo

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

Canales de comunicación - Acción / Proyecto
En la encuesta de evaluación de la Conciliación Laboral y familiar para los/as empleados/as se ha añadido un campo en el que se solicita que se indique que tipo de medidas de conciliación podrían ser aplicables en la empresa, y que ayudarían a solucionar los problemas de conciliación. Señalar que las respuestas al cuestionario son totalmente anónimas con el objetivo de fomentar la participación y garantizar una retroalimentación honesta.
Así mismo, se ha creado un canal interno de comunicación específico (xxxxx@eosa.com) con el objetivo de que los/as empleados/as pueden tratar cuestiones relativas a la conciliación laboral y personal en EOSA.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto
Las actuales medidas de conciliación laboral y familiar existentes en EOSA están disponibles en la intranet de la empresa a la cual tiene acceso toda la plantilla. Así mismo, la comunicación se ha reforzado a través del envío por correo electrónico interno de EOSA (xxxx@eosa.com) del catálogo de medidas que acompañaba a la encuesta de evaluación así como al compromiso de la Dirección.
Externamente, se publica el compromiso de EOSA con la conciliación laboral y familiar a través de la web de la empresa, así como a través del presente informe de progreso.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento
Se ha creado un canal de comunicación específico (xxxxxx@eosa.com) para que cualquier empleado/a pueda hacer llegar sus propuestas, sugerencias, quejas y reclamaciones a los representantes / responsables en materia efr de la organización.

Por otro lado, como última instancia, se ha informado a toda la plantilla de que la Fundación Más Familia pone a su disposición un canal confidencial www.masfamilia.org/ a través del cual la plantilla puede expresar también posibles reclamaciones o sugerencias en materia de conciliación a la propia Fundación.

Comisión interna de control - Herramienta de Seguimiento

En la anualidad 2021 se ha nombrado a los responsables del modelo efr. En concreto:

RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE CONCILIACIÓN (EFR)

D. Antonio de la Cruz de la Rosa, socio director de Estrategia y Organización SA es designado como Responsable de la Dirección en materia de Conciliación (efr) cuyas funciones serán:

- Realizar el seguimiento de la marcha del modelo efr
- Poner los medios económicos y humanos necesarios para la implantación del modelo
- Aprobar los objetivos de mejora relativos a las Políticas (nuevas políticas, objetivos de estructura, percepción uso y reputación) surgidos de la identificación análisis y evaluación de medidas y del seguimiento y medición de resultados en materia efr.
- Aprobar los objetivos de mejora relativos al sistema de gestión del Modelo efr (soportes organizativos, de comunicación y formación indicadores, etc.) surgidos de las actividades de seguimiento y medición y de las auditorías.
- Revisar la actividad de auto-evaluación y juicio de posicionamiento de la organización en materia efr
- Canalizar tanto interna (Comité de Dirección y Directivos) como externamente las comunicaciones (directrices, objetivos, sugerencias, etc.) en materia efr.
- Resolver las sugerencias y/o quejas hechas por empleados y familiares en materia efr canalizadas por los procedimientos de Comunicación ascendente.

MANAGER EFR

Por decisión de la Dirección, el cargo de Responsable efr de Estrategia y Organización SA recae en Rita Puga Padín que tendrá como tareas fundamentales:

- Actuar como responsable del modelo EFR
- Vínculo entre la dirección y los empleados
- Responsable del buen funcionamiento del modelo:

o Analizar sugerencias y proponer objetivos de mejora relativos a las Políticas que hayan surgido del proceso de identificación análisis y evaluación de necesidades en materia efr© (entrevista de desarrollo y benchmarking) y de las actividades de seguimiento y medición.

o Diseñar presentaciones de comunicación con cambios y objetivos en materia efr©.

o Reunir las sugerencias y/o quejas hechas por empleados y familiares en materia efr© canalizadas por los procedimientos de Comunicación ascendente.

o Planificar las acciones de formación que se diseñen sobre Políticas y Gestión de la Conciliación y sobre "Vida familiar y Profesional" (estilos de dirección, gestión del tiempo, gestión de stress, planificación etc.).

o Analizar las desviaciones respecto a objetivos de mejora y de adecuación al Modelo efr© surgidas de las actividades de seguimiento y medición.

o Convocar sesiones con empleados para la valoración de la percepción y satisfacción con las Políticas.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

En esta fase de implantación del certificado, el sistema de seguimiento y medición se ha llevado a cabo a través de la voz del empleado y de la dirección:

LA VOZ DE LA DIRECCIÓN

Con el fin de valorar el liderazgo y el estilo de dirección existente en la organización se analiza la percepción del equipo directivo sobre el impacto de la conciliación en la actividad de la empresa así como sus necesidades y expectativas con el objetivo de conocerlas, evaluarlas y a ser posible satisfacerlas y prevenir un error común que resulta de apartar a la dirección del disfrute de la conciliación, por entender que no va dirigida a ellos/as cuando a la vez, se les solicita su apoyo, implicación, y liderazgo para el impulso y difusión al resto de la organización.

En este caso, se diseñó un cuestionario en google forms que fue remitido a través de correo electrónico por el responsable efr de EOSA a los tres socios de la empresa con el objetivo de agilizar los procesos y mejorar la eficiencia en la recolección y análisis de información.

Así mismo, cabe señalar que las respuestas al cuestionario son totalmente anónimas con el objetivo de fomentar la participación y garantizar una retroalimentación honesta.

LA VOZ DEL EMPLEADO

La voz del empleado tiene como objetivo obtener información estructurada y segmentada de la fuerza laboral referente a sus necesidades y expectativas en materia de conciliación, así como conocer sus opiniones

y valoraciones en relación con las distintas medidas de conciliación ya implantadas en la organización con anterioridad al momento del diagnóstico.
Para llevar a cabo el proceso de consulta a los/as empleados/as de EOSA se llevaron a cabo las siguientes tareas:
1. Segmentación de la plantilla: Teniendo en cuenta las características demográficas de toda la plantilla de EOSA (39 empleados/as): nº de empleados por edad y sexo, con o sin hijos, estado civil, etc, así como el análisis de los puestos de trabajo en función de sus posibilidades de conciliación, se elabora una encuesta que cubre todas las posibles casuísticas. Así mismo, cabe señalar que, independientemente, del sexo, edad, entorno y puesto de trabajo, todo el personal puede acogerse a las prácticas/ medidas de conciliación laboral y familiar que, actualmente, están implantadas en la empresa.
2. Definición de la muestra: La organización ha permitido que el 100% de su plantilla pudiese responder a la encuesta.
3. Diseño del cuestionario: Para el diseño del cuestionario se llevaron a cabo las siguientes tareas previas:
a) Identificación de las medidas de conciliación implantadas en EOSA
b) Definición del alcance de la información a obtener
Se creó un cuestionario en google forms que fue remitido por la dirección a toda la plantilla a través del correo de comunicación interno (xxxxx@eosa.com) con el objetivo de agilizar los procesos y mejorar la eficiencia en la recolección y análisis de información. Así mismo, cabe señalar que las respuestas al cuestionario son totalmente anónimas con el objetivo de fomentar la participación y garantizar una retroalimentación honesta.
Por último, cabe señalar que, la empresa, se compromete a realizar de cara a la anualidad 2022 un seguimiento del desarrollo de las medidas así como del modelo EFR a través de un cuadro de mando integral, lo cual confiere a la conciliación de un verdadero enfoque estratégico dentro de la empresa. A través del cuadro de mando se realiza un control de los indicadores de seguimiento establecidos para cada medida de conciliación, de la siguiente manera:
• A cada medida se le asociará uno o varios indicadores.
• Para cada indicador se establecerá un valor inicial y un valor objetivo/esperado y se identificará la periodicidad de control o frecuencia con la que se revisará el indicador.
• Con la periodicidad señalada en el cuadro de mando, y con el objetivo de conocer el progreso de implantación, se cumplimentará el valor alcanzado, así como el grado de implantación en el que se encuentra la medida junto con la fecha valor en la cual se realiza el seguimiento.
De esta forma, se podrán identificar las barreras y cuellos de botella que puedan producir estrangulamientos en la efectiva implantación de las medidas.
Así, con el cuadro de mando, la empresa potenciará el mayor grado de eficiencia y eficacia de la implantación de las medidas de conciliación así como del modelo EFR.

Evaluación bianual - Herramienta de Seguimiento
Como mínimo, cada 24 meses desde la certificación inicial, la dirección y manager EFR revisará el diseño, implantación y resultados generados del modelo efr, con la intervención de los responsables de las diferentes áreas operativas y estratégicas de la organización.
Esta revisión se realizará una vez terminado el ciclo de certificación y de forma previa a la auditoría/evaluación.
El objetivo fundamental es evaluar la gestión realizada, los resultados alcanzados y emitir un nuevo posicionamiento estratégico para el nuevo ciclo de certificación que se postula.
El resultado de dicha revisión será asumido y aprobado con carácter de mínimos por la persona que ejerce la Dirección efr y por el manager efr.

Informe de progreso - Herramienta de Seguimiento
En los años en los que no proceda auditoría/evaluación de renovación, EOSA elaborará un Informe de Progreso que será enviado a la entidad que realiza la auditoría/evaluación externa.
El objeto de este informe de progreso es ver la evolución y observar la trayectoria de EOSA, para ir ajustando y mejorando la gestión del modelo con el fin de conseguir la mayor garantía de éxito.
El informe contendrá como mínimo:
- Seguimiento y cierre de las no conformidades identificadas por el auditor/evaluador en la auditoria/evaluación anterior, así como, los avances que se hayan realizado en las observaciones y áreas de mejora identificadas.
- Identificación de los cambios relevantes producidos en la empresa en el último año (ej. cambios de plantilla y/o actividad, modificaciones en centros de trabajo, convenio etc.)
- Nuevas medidas efr puestas en marcha y/o modificación de las existentes.

- Análisis de las propuestas, sugerencias y quejas recibidas por parte de sus empleados/as y la consiguiente toma de acciones.
- Seguimiento y medición de los objetivos efr
- Análisis y seguimiento de la aplicación, conocimiento, uso, satisfacción y valoración de las medidas efr que se considere oportuno bien por su reciente implantación, por necesidad de mejora etc.
- Seguimiento de los indicadores que se implantasen de forma voluntaria y que presenten frecuencias de medición anuales.
- Juicio o reflexión de la dirección de la organización acerca del funcionamiento y resultados del Modelo efr con respecto a los objetivos y expectativas.

El primer informe de progreso se llevará a cabo en la anualidad 2022.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento
Cada 2 años desde la certificación inicial (noviembre de 2021) se llevará a cabo una auditoría/evaluación externa por una entidad autorizada, formada y homologada por Fundación Másfamilia.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación - Indicador de Seguimiento
1.Número de medidas de conciliación significativas y convenientemente agrupadas y estructuradas de acuerdo con los 5 grupos de medidas = 39 medidas

2. Porcentaje de solicitudes de nuevas medidas recibidas y aceptadas y por tanto, incluidas en el catálogo= 15%

3. Porcentaje de puestos que pueden optar a flexibilidad temporal sobre el total = 100%

4. Número de puestos sobre los que se aplica la flexibilidad temporal (y están por tanto utilizándola) sobre el número de puestos que pueden optar (no sobre el total) expresado en porcentaje = 100%

5. Número de puestos que pueden optar a flexibilidad espacial sobre el total (expresado en porcentaje)= 100%

6. Número de puestos sobre los que se aplica, y por tanto utiliza la flexibilidad espacial, sobre los que pueden optar (no sobre el total) expresado en porcentaje= 99%

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

En la anualidad 2021 no se ha recibido ninguna sugerencia o queja

Nº de auditorías - Indicador de Seguimiento
A lo largo del 2021 se ha llevado a cabo la auditoría externa relativa a la certificación inicial del modelo efr

Documentos adjuntos:
281 Certificado EFR EOSA.jpg

Objetivos marcados para la temática
1. Incrementar el porcentaje de solicitudes de nuevas medidas recibidas y aceptadas y por tanto, incluidas en el catálogo de medidas
2. Alcanzar un nivel de puntuación entre 550 y 849 puntos. Empresa efr de nivel C+

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.

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, tés, cereales, fruta fresca, etc.) promoviendo la salud y el bienestar de sus empleados/as 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 de su equipo.

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.

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, a lo largo del 2020 y 2021, 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.
Adicionalmente, en la anualidad 2021 se instalaron medidores de CO2 en la oficina con el objetivo de medir la calidad del aire, creando un lugar de trabajo seguro para la plantilla.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

En lo que respecta a la vigilancia de la salud, anualmente, EOSA pone a disposición de su plantilla revisiones médicas donde, a mayores de las revisiones estándar, se realizan pruebas específicas solicitadas por el personal (tiroides, Ferritina, prueba del antígeno prostático específico(PSA); etc)" A estas revisiones médicas puede acceder toda la plantilla de EOSA, inclusive las personas que están becadas, en prácticas o periodo de prueba.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Anualmente, el servicio externo de PRL realiza un seguimiento de las condiciones de trabajo relacionadas con la salud. Así mismo, realiza una revisión de las diferentes evaluaciones de riesgos realizadas en los puestos de trabajo, dando cumplimiento al art.6 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
Por otro lado, el Servicio de PRL realiza visitas periódicas orientadas a la verificación de la implantación real y la eficacia de las medidas preventivas, así como de verificación de las condiciones de trabajo.

Plan de riegos laborales - Herramienta de Seguimiento

EOSA dispone de un plan de prevención de riesgos laborales como herramienta para integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa. Dicho plan incluye: La estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa.

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.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

A lo largo del 2021 no se ha registrado ningún accidente laboral

Documentos adjuntos: Insignia Area Segura.pdf

Objetivos marcados para la temática

Crear un buzón de sugerencias y necesidades en materia de PRL

Cláusulas contractuales con los empleados

La filosofía de la empresa con respecto a su personal laboral es fidelizar y ofrecer seguridad laboral porque están convencidos de que el compromiso de sus trabajadores contribuye a mantener sus estándares de calidad, productividad y, por lo tanto, de competitividad.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

PLAN DE ACOGIDA. WELCOME DAY: EOSA tiene la firme convención de que una gestión adecuada y planificada de la acogida tiene 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/a 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 phising
- 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

Adicionalmente, en el primer semestre de 2021 se ha incluido de forma detallada:

- El procedimiento de registro de control horario
- El procedimiento de anotación de las vacaciones
- El procedimiento de envío digital de nóminas
- El listado y funcionamiento de las herramientas puestas a disposición del equipo de EOSA para llevar a cabo el teletrabajo
- Etc

Con esta acción se trata de:

- Fomentar la motivación, el sentimiento de pertenencia y la implicación desde el inicio.
- Ofrecer la información necesaria al trabajador/a 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

ASIGNACIÓN DE UN TUTOR/A PARA APOYO Y SEGUIMIENTO DE NUEVAS INCORPORACIONES Toda persona recién incorporada está tutorizada por un consultor/a senior que se encarga de formarla. Esta tutorización tiene una duración mínima de 6 meses. Asimismo, cabe mencionar que, a los seis meses de la incorporación, la Dirección junto con el responsable/ tutor del área a la que pertenecen, realiza una evaluación de sus aptitudes y actitudes.

Medidas contractuales - Acción / Proyecto

Entre las medidas contractuales incluidas en el plan de conciliación laboral cabe destacar:

1. CONVERSIÓN DE LOS CONTRATOS LABORALES TEMPORALES O POR OBRA Y SERVICIO EN CONTRATOS INDEFINIDOS. La filosofía de la empresa con respecto a su personal laboral es fidelizar y ofrecer seguridad laboral porque están convencidos de que el compromiso de sus trabajadores contribuye a mantener sus estándares de calidad, productividad y por lo tanto, de competitividad. Por ello, cuando el personal adquiere una antigüedad laboral mínima de 3 años, EOSA convierte todos los contratos laborales temporales o por obra y servicio en contratos indefinidos. Este hecho pone de manifiesto la estabilidad que la empresa ofrece a sus empleados/as..

Alcance: Toda la plantilla con una antigüedad laboral mínima de 3 años

2. CONTRATACIÓN DE COLABORADORES EXPERTOS EN PERIODOS DE CARGA DE TRABAJO: Con el objetivo de

liberar la carga de trabajo de los/as empleados/as de EOSA y con ello permitir que puedan compaginar la vida profesional con la personal, EOSA contrata, por proyecto, colaboradores expertos de apoyo.
Alcance: Toda la plantilla

3. COMPLEMENTO DE PRESTACIONES POR IT: EOSA complementa las prestaciones de incapacidad temporal integra desde el primer día del empleado/a en esta situación, independientemente de su duración.
Alcance: Toda la plantilla con incapacidad temporal

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo - Indicador de Seguimiento
Número de empleados en la empresa: 39
- Número de empleados sujetos a convenio: 36
- Número de empleados no sujetos a convenio: 3
Tipo de contrato:
- Indefinido tiempo completo: 29 (16 mujeres y 13 hombres)
- Prácticas: 3 (2 mujeres y 1 hombre)
- Obra o servicio determinado: 7 (5 mujeres y 2 hombres)

Promedio anual de contratos indefinidos - Indicador de Seguimiento
El promedio anual en el 2021 de contratos indefinidos es del 74%

Objetivos marcados para la temática
Incrementar el promedio anual de contratos indefinidos

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
Lo 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 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.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto
Con el objetivo de informar y sensibilizar a las personas trabajadoras de EOSA en aspectos medioambientales, se lleva a cabo una campaña de comunicación a través de correo electrónico e infografías informativas puestas a disposición de toda la plantilla tanto en el servidor como físicamente en la oficina.

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 la anualidad 2021 se ha llevado a cabo 3 auditorías (2 internas y 1 externa)

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

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento
Para la mejora de la gestión de los aspectos ambientales más significativos en EOSA (papel, combustible y energía) se llevan a cabo un total de 18 acciones (8 para minorar el consumo de combustible, 8 el consumo de papel y 2 el consumo de energía)

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. EOSA identifica y controla la legislación y normativa de aplicación a las actividades que desarrolla. Para ello dispone de un asesor legal externo que le informa de las novedades que pudiese haber y 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. 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. Así mismo, a través del Plan de Prevención de Riesgos Penales, EOSA evita el incumplimiento de la normativa legal aplicable a la empresa y a su personal.

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 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 es 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 especifica)

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento
Hasta la fecha no se ha recibido ninguna denuncia.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento
A lo largo de la anualidad 2021 el comité de seguimiento se reunió 4 veces, realizando una revisión del sistema compliance de EOSA

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.

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 y las ayudas de empresa y servicios que puedan favorecer la conciliación y corresponsabilidad.
Cabe señalar que las medidas han sido actualizadas a lo largo de la anualidad 2020 debido a la situación provocada por la Covid 19 y en la anualidad 2021, a pesar de que la situación ha mejorado, EOSA ha mantenido las acciones puestas en marcha en el 2020.

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.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto
A lo largo del 2021, el departamento de calidad ha tenido acceso a formación para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo con el objetivo de profundizar en dichos conceptos y poder elaborar el Protocolo de Prevención del acoso laboral de la empresa.

Formación - Acción / Proyecto
Con el objetivo de poder actualizar el plan de igualdad de EOSA según el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro,

el departamento de calidad ha asistido a cursos sobre la igualdad laboral donde se profundizó sobre: La negociación del Plan de Igualdad, el contenido mínimo que debe contemplar, el seguimiento y evaluación, así como el registro y auditoría retributiva.
Así mismo, participó en talleres formativos on line de 4 horas vinculados con la igualdad laboral, tales como:
- El principio de igualdad: origen socio cultural de las diferencias de género. Situación general del empleo femenino/cuidados
- La igualdad de oportunidades y la prohibición de discriminación. Normativa. Concepto de plan de igualdad. Negociación colectiva
- El diagnóstico de los planes de igualdad. La aplicación de la perspectiva de género en el análisis de la información cuantitativa y cualitativa necesaria
- La aplicación de la perspectiva de género en el proceso de selección y la contratación en las empresas
- La clasificación profesional con perspectiva de género
- La formación en las empresas con perspectiva de género

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento
En la anualidad 2021 se ha creado un canal interno de comunicación específico (xxxxx@eosa.com) con el objetivo de que los/as empleados/as pueden tratar cuestiones relativas a la igualdad y conciliación laboral y personal.

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento
El equipo de EOSA está constituido mayoritariamente por mujeres con una media de edad de 35 años. Anualidad 2021:
• Hombres= 18 (5 responsables y 13 consultores)
• Mujeres= 21 (4 responsables y 17 consultoras)
• Total = 39 (9 responsables y 30 consultores)

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento
Hasta la fecha, el porcentaje de empleados que ha participado en acciones formativas en materia de igualdad es del 5,13%. Cabe señalar que este porcentaje se debe a la necesidad de conocer las novedades legislativas en la materia con el objetivo de ponerlas en marcha dentro de la empresa y poder promover la implicación y participación de un mayor número de personas.

Objetivos marcados para la temática
- Incrementar el porcentaje de empleados/as que reciban formación en temáticas vinculadas con la igualdad laboral
- Elaborar un plan de igualdad adaptado a la nueva normativa (Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre)

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; 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; etc

Políticas Internas de Gestión - Política
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 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.

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)

Formación - Acción / Proyecto
A lo largo del 2021, se han llevado a cabo un total de 18 acciones formativas de las cuales 12 estaban contempladas en el plan de formación anual mientras que las 6 restantes surgieron de las necesidades del departamento de comunicación. Cabe señalar que se hizo especial hincapié en la mejora de los idiomas, la comunicación y el área de administración.
Adicionalmente, mencionar que para afrontar nuevos retos/ trabajos, EOSA permite que, en horario laboral, su plantilla asista y participe activamente en eventos o jornadas vinculados con la actividad que desempeñan. Así mismo, en su caso, asume los costes que esta participación supone.
Para el año 2022 se seguirá apostando por los idiomas y la comunicación, al mismo tiempo que se irán incorporando al plan de formación anual nuevas acciones propuestas y demandadas que realice el personal de EOSA, siempre y cuando los responsables consideren que se trata de formación interesante y que aporta valor añadido para la empresa y las personas que la integran, en su apuesta constante por la innovación y el conocimiento.

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 y plantear el plan de formación de cara al año siguiente.

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
La mayoría de las acciones formativas han sido valoradas por las propias personas asistentes superando la nota mínima de 3,5 puntos sobre 5. Sólo 2 de las 18 acciones formativas han sido valoradas con una nota inferior, concretamente con un 2,92. Así mismo, los resultados anuales obtenidos han sido favorables y se considera que la formación era necesaria para la actividad desarrollada por cada una de las personas asistentes.

Objetivos marcados para la temática

1. Mantener o incrementar la oferta formativa subvencionada al 100% por EOSA con respecto a la anualidad anterior

2. Incrementar el porcentaje de acciones formativas valoradas con una nota mínima de 3,5 sobre 5 con respecto a la anualidad anterior

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.

Código de conducta - Política

El respeto por las personas físicas es un principio/valor fundamental en toda la acción de EOSA. Por ello, en su código de conducta se establecen las siguientes pautas:

Trato respetuoso: No se permitirán actuaciones o manifestaciones verbales o escritas irrespetuosas contra ninguna persona o grupo de personas, se halle/n o no presente/s.

Violencia y comportamientos agresivos: EOSA prohíbe de manera categórica cualquier tipo de conducta violenta y de comportamiento agresivo, incluida la agresión, la amenaza de agresión física o la violencia verbal.

Igualdad y no discriminación: EOSA garantiza a todos sus empleados un trato igual y no discriminatorio con independencia de su raza, color, religión, sexo y orientación sexual, nacionalidad, edad, situación de embarazo, grado de discapacidad y demás circunstancias legalmente protegidas. EOSA tiene un compromiso firme con sus políticas de igualdad y todo su equipo deberá actuar en consecuencia, conociendo y favoreciendo tales políticas.

Acoso: EOSA prohíbe y persigue las conductas de acoso en el entorno laboral, incluido el acoso sexual.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral: La compañía asume el compromiso de facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que la integran.

Respeto por los derechos humanos: Sin perjuicio de los compromisos anteriores, EOSA tiene un compromiso general de respeto de los derechos humanos de todas las personas físicas. Asimismo, EOSA mantiene un especial interés en el control y seguimiento del cumplimiento de los derechos humanos en su relación con el personal de la empresa, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial tales como el derecho de asociación (libertad de sindicación y derecho a negociación colectiva), los derechos de la infancia y la juventud (supresión de la explotación infantil y trabajos forzados) o el derecho a condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.

Acciones de team building - Acción / Proyecto

JORNADAS LÚDICAS: Siempre que las condiciones laborales y sanitarias lo permiten, 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/as compañeros/as.

Alcance: Toda la plantilla

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Con el objetivo de mantener al equipo unido se lleva a cabo:

- Videoconferencias periódicas a través de Zoom donde participa toda 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.
- Reuniones de empresas anuales donde se trata la conclusión y consecución de los objetivos propuestos para el ciclo anual y se define, a grandes rasgos, los objetivos que van a marcar el desarrollo de las actividades empresariales del siguiente año. Estas reuniones se celebran en un lugar externo a la empresa al final del año y en ellas participa todo el equipo de EOSA sin importar la jerarquía.

Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto
Entre las medidas llevadas a cabo en EOSA para fomentar un buen ambiente laboral, se encuentran:

1. 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/as empleados/as y el incremento de la productividad.
Alcance: Toda la plantilla

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

3. SORTEO DE EMPRESA CON REGALOS CORPORATIVOS: EOSA realiza, entre todos sus trabajadores/as, 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.
Alcance: Toda la plantilla

4. PEDIDO E-COMERCE: EOSA permite que sus empleados/as recojan pedidos personales en la oficina y en horario laboral.
Alcance: Toda la plantilla

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.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento
Se ha creado un canal interno de comunicación específico (xxxxx@eosa.com) con el objetivo de que los/as empleados/as pueden tratar cuestiones relativas a la conciliación laboral y personal en EOSA, incluido las cuestiones relativas al clima laboral.

Resultado de las encuestas - Indicador de Seguimiento
A lo largo del 2021 no se han obtenido resultados. El Comité de Calidad decide posponer la divulgación de la encuesta del clima laboral para la anualidad 2022.

Ratio de rotación en la empresa - Indicador de Seguimiento
El índice de rotación en la anualidad 2021 ha sido del 22%. Cabe señalar que:
- De las 10 personas que causaron baja en la empresa durante la anualidad de 2021, 8 se debe a la finalización de su período de prácticas universitarias en la empresa mientras que los 2 restantes se tratan de bajas voluntarias.
- De las 19 personas que han entrado a formar parte del equipo humano de EOSA en la anualidad 2021, 10 continúan en la empresa, lo que refleja el grado de involucración de EOSA en la mejora de sus recursos humanos y el compromiso con los mismos.
En este sentido destacar que de cara a la próxima anualidad se seguirá apostando por la mejora de la formación de estudiantes y por seguir construyendo un equipo cualificado y más competitivo.

Objetivos marcados para la temática

1. Retención del talento: Reducir el índice de rotación con respecto a la anualidad 2021

2. Reducir el número de personas que se dan de baja de manera voluntaria (Anualidad 2021=2 personas)

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:

1. Listado de proveedores/ colaboradores indicando los datos más relevantes de los mismos, así como el grado de satisfacción de la empresa.
2. 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 improvistos/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 mismo, clasificándolos en:

- Excelente
- Aceptable
- Deficiente

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento
A lo largo del 2021 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 la anualidad 2021 se ha realizado la evaluación del 46% de los colaboradores que han participado en los proyectos ejecutados por EOSA.

Objetivos marcados para la temática
Incrementar del Nº 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 colaborados 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.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento
Tal y como se menciona con anterioridad, EOSA realiza una evaluación de desempeño de las personas colaboradoras, clasificándolas en: • Excelente • Aceptable • Deficiente

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 2021 es de 4,75 sobre 5 lo que significa que se supera el umbral establecido (3,5). Así mismo, cabe señalar que no han existido quejas/observaciones por parte de los colaboradores.

Por otro lado, la evaluación de colaboradores realizada por EOSA ha sido satisfactoria ya que todos ellos han obtenido una calificación de aceptable o excelente (2 aceptables y 4 excelentes).

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. Estas reuniones se llevan a cabo según las necesidades del proyecto. No obstante, como mínimo se realizan 3 reuniones/ proyecto: inicial, intermedia y final.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Tras la finalización del servicio, los colaboradores cumplimentan una encuesta donde valoran el nivel de satisfacción en la relación de colaboración con EOSA y, en su caso, trasmiten sugerencias para mejorar dicha relación. En base a esta encuesta, EOSA identifica oportunidades de mejora y define y aborda acciones encaminadas a cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los proveedores/colaboradores.

Número de alianzas llevados a cabo con los proveedores - Indicador de Seguimiento

A lo largo del 2021, EOSA ha establecido alianza con colaboradores en 8 proyectos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

A lo largo de la anualidad 2021, no ha existido ninguna incidencia con las personas colaboradoras y estas no han trasladado sugerencias de mejora aplicables a la empresa. Así mismo, cabe señalar que el 63% del total de colaboradores del 2021 han cumplimentado la encuesta de satisfacción, siendo el resultado altamente satisfactorio.

Objetivos marcados para la temática

Incrementar el porcentaje de colaboradores que evalúen la satisfacción de la relación con EOSA

GRUPO DE INTERÉS
Comunidad

Contribución de la empresa al desarrollo local

EOSA cuenta con experiencia en la impartición de formación en materia de responsabilidad social empresarial.

Formación y sensibilización en materia de desarrollo sostenible - Acción / Proyecto

Las formaciones están vinculadas tanto al conocimiento de la RSE a primer nivel como a formaciones especificas en la materia según las necesidades del público al que se destine la formación.

Los cursos se han desarrollado tanto en modalidad online a través de plataformas de teleformación y webinars impartidos a través de herramientas digitales de video conferencia como en formato presencial.

Además de la relación de documentos de apoyo con los que cuenta EOSA para facilitar a la empresas la implantación de medidas de responsabilidad social empresarial, destacar que ha elaborado documentos con la finalidad de promover e incentivar el conocimiento de la RSE en las empresas, administraciones y la sociedad y que además de dar a conocer las tendencias existentes y las herramientas e información que pueden ayudar las empresas y sus grupos de interés a no cesar en su afán por promover e implantar la RSE, permitió en algunos documentos visibilizar las acciones que se implantaban en las pymes así como los ámbitos en los que la implantación de la RSE tenía mayor peso.

Objetivos marcados para la temática

Realizar seguimiento anual del número de acciones formativas en materia de RSE impartidas por la empresa

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.

Número de colaboraciones - Indicador de Seguimiento

A lo largo de la anualidad 2021, EOSA proporcionó prácticas en la empresa a 9 estudiantes universitarios con el objetivo de que pudiesen aplicar los conocimientos adquiridos durante su carrera, prepararlos profesionalmente de acuerdo a las necesidades actuales y, al mismo tiempo, aportasen ideas y conocimientos actualizados para el desarrollo de proyectos. Estas prácticas en empresas se acuerden entre la universidad y la empresa en forma de convenio, con el objetivo contribuir a una formación tanto teórica como práctica.

Objetivos marcados para la temática

Incrementar o mantener el número de personas universitarias en prácticas con respecto al año anterior

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 auditorías interna y 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.

Cabe señalar que en la anualidad 2021, el único aspecto ambiental significativo ha sido el consumo de combustible, alcanzando el objetivo planteado (Nº de aspectos ambientales significativos menor o igual que 2)

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 2021 se han llevado a cabo 2 auditorías internas y 1 externa, ambas con resultado favorable.

Objetivos marcados para la temática

Nº de aspectos ambientales significativos menor o igual que el año 2021

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.

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 los 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).

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.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Anualmente se llevan a cabo auditorías 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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

En la anualidad 2021 se han llevado a cabo un total de 3 auditorías medioambientales (2 internas y 1 externa), todas ellas con resultado positivo.

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 se 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 recurrir.

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 caso, el objetivo se cumple con creces ya que el consumo de combustible a lo largo de la anualidad 2021 (2,63%), es notablemente inferior al del 2019 (6,86%) e incluso al del 2020 (2,87%).

Objetivos marcados para la temática

El consumo de combustible por facturación sea inferior al consumo del año anterior

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.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Entre las medidas implantadas para la sensibilización en el consumo de los recursos más significativos se encuentran:

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..;

PAPEL:

- Informar, frecuentemente y con 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 a través de infografías expuestas en la oficina
- Promover/involucrar a clientes en la aceptación de entregables en soporte digital para reducir consumo de papel y electricidad.

COMBUSTIBLE:

- Realización de campañas de concienciación a través de la elaboración de infografías informativas puestas a disposición de toda la plantilla tanto en el servidor como físicamente en la oficina.
- Fomentar el uso del transporte público facilitando información sobre horarios, novedades, etc...

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

Entre las buenas prácticas para reducir el consumo de los recursos más significativos se encuentran:

ENERGÍA:

- Evitar el uso de luz artificial siempre y cuando sea posible;
- Sustitución de tubos fluorescentes por lámparas led o bombillas ExtraECO

PAPEL:

- 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

- Evitar viajes superfluos y compartir el transporte para desplazamientos siempre que se 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.
- 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.
- Utilización de las alternativas existentes de transporte

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 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

1. El consumo de papel por proyecto sea inferior o igual al del año 2019 (consumo de papel en 2019: 4,69 kg)
Durante la anualidad 2021 el consumo de papel ha disminuido considerablemente con respecto a la anualidad de 2019, que es la última que se tiene como referencia de un año de trabajo normal. De los datos obtenidos en relación al consumo de papel por proyecto, cabe señalar que en 2019 el consumo era de 4,69 kg, en 2020 de 1,53 kg y en 2021 de 1,22 kg. Esta minoración, se debe, fundamentalmente, a la aplicación forzosa de ciertas medidas que en un contexto normal son complicadas de implementar y ver su eficacia. Entre ellas se encuentran: 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 deje de imprimirse 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; etc

Cabe señalar que, teniendo en cuenta los resultados obtenidos y a pesar de volver a la normalidad, las medidas puestas en marcha se mantendrán de cara al 2022.

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 2021 (2,63%), es notablemente inferior al del 2019 (6,86%) e incluso al del 2020 (2,87%).

3. El consumo de energía anual sea inferior al consumo del año anterior
Se observa que, el objetivo se cumple, dada la considerable disminución de energía consumida en la anualidad 2021 (19.140 kwh) en comparación con la consumida en 2020 (24.468 kwh).

Objetivos marcados para la temática

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

ANEXO
CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS

Empleados

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

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

Cláusulas contractuales con los empleados

Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

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

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

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

Clientes

Información transparente al clientes

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas
Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno
Indicador GRI: 417

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

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

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

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

Contribución de la empresa al desarrollo local |

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: 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero
Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
Indicador GRI: 413-1

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 recurso
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.
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 recurso
Indicador GRI: 301-1, 302-1, 302-2

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO

2021