



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE EUROPA MUNDO VACACIONES

ÍNDICE:

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. INTRODUCCIÓN**
- 3. DESCRIPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS**
 - A) RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN**
 - a. Introducción.
 - b. Igualdad y no discriminación
 - c. Relaciones interpersonales.
 - d. Respeto y responsabilidad.
 - e. Comunicación interna de la empresa.
 - f. Seguridad e higiene.
 - g. Conclusiones
 - B) RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE**
 - a. Consumo racional de la energía
 - b. Reducción de las necesidades de material
 - c. Mantenimiento y limpieza de bienes y servicios
 - d. Gestión de los residuos generados
 - e. Hábitos saludables en la oficina
 - C) RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**
 - a. Introducción
 - b. Definición de los grupos de interés
 - c. Identificación de los grupos de interés
 - d. Principios y valores, y su descripción
 - e. Relación de los grupos de interés.
- 4. CUMPLIMIENTO DEL MANUAL**
- 5. EQUIPO REDACTOR**

1. PRESENTACIÓN

2. INTRODUCCIÓN

El objetivo general de este Manual de Buenas Prácticas es dar a conocer a todos los empleados de Europa Mundo Vacaciones (EMV), sin distinción de tipo de contrato, nivel jerárquico y ninguna otra condición, la relevancia de los aspectos éticos en la vida de la organización y presentar el potencial de este Manual para la mejora profesional y la calidad en el servicio y la gestión de nuestra empresa.

En el día a día de la organización se dan hechos o situaciones en la que entra en juego nuestra capacidad de decisión como empleados de EMV afectando a la vida de otras personas que exige una evaluación responsable y ética a la que no debemos ni podemos renunciar.

Existen razones muy valiosas en cuanto a nuestra responsabilidad que tenemos que tener en cuenta ya que facilita nuestra convivencia, evita conflictos, aumenta la eficiencia e incrementa la confianza en la organización y su imagen en la sociedad.

Este Manual de Buenas Prácticas se ha dividido para su fácil lectura y desarrollo en tres aspectos diferenciados pero muy unidos y estos son:

- a) Buenas prácticas con nuestros grupos de interés o stakeholders.
- b) Buenas prácticas medioambientales.
- c) Buenas prácticas internas en la organización

3. DESCRIPCIÓN.

A) MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS INTERNAS EN LA ORGANIZACIÓN

- a) Introducción.**
- b) Igualdad y no discriminación**
- c) Relaciones interpersonales.**
- d) Respeto y responsabilidad.**
- e) Comunicación interna de la empresa.**
- f) Seguridad e higiene.**

a) Introducción.

En EMV se valora de forma positiva la colaboración, el trabajo en equipo y la búsqueda de sinergias entre su personal.

Esto permitirá un mejor aprovechamiento de capacidades, recursos, conocimientos, habilidades y experiencias, facilitando el logro de los objetivos individuales y colectivos.

Como empleados de EMV, actuaremos con espíritu de colaboración, cortesía y educación, respetando y reconociendo el valor inherente y los derechos innatos de los individuos y de la sociedad.

b) Principios de igualdad de oportunidades y no discriminación.

EMV garantizará la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social así como la igualdad de oportunidades entre el personal.

EMV promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, así como en la formación, condiciones de trabajo, promoción y desarrollo profesional de los trabajadores en función de la formación académica, cualidades personales y méritos profesionales de los candidatos y de las necesidades de la empresa.

EMV rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, abuso de autoridad en el trabajo y cualquier otra conducta que genere un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de los trabajadores.

1.- Derecho a la intimidad.

EMV respeta el derecho de intimidad de los trabajadores, en todas sus manifestaciones y en especial en lo que se refiere a datos de carácter personal, médicos y económicos.

Como trabajadores de EMV, nos comprometemos a hacer un uso responsable de los medios de comunicación, sistemas informáticos y en general de cualquier otro medio que se ponga a nuestra disposición, para obtener un buen rendimiento de la red y salvaguardar la seguridad de la información.

EMV se compromete a no divulgar los datos personales de los trabajadores, salvo consentimiento de los interesados y en los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. En este sentido, los datos de carácter personal de los trabajadores nunca podrán ser tratados para fines distintos de los legales o contractualmente previstos.

2. Derecho a la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral.

EMV entiende la importancia del equilibrio entre la vida personal y profesional, por ello y como uno de sus valores, fomenta medidas flexibles que ayuden a sus empleados a alcanzar la conciliación familiar y laboral.

3. Formación.

EMV se compromete a poner los medios necesarios para contribuir al desarrollo y formación de sus empleados y a la actualización de sus conocimientos con el fin de propiciar su progreso profesional.

Como empleados de EMV podrán participar de forma activa en la formación que la empresa ofrece anualmente a través de cursos, talleres, etc., comprometiéndose al aprovechamiento del mismo.

4. Acoso y violencia.

EMV se compromete a establecer una cultura organizativa de normas y valores contra el acoso y la violencia, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores/as a recibir un trato respetuoso y digno. Esta declaración de intenciones se encuentra recogida en el Código Ético de EMV.

c) Relaciones Interpersonales en EMV.

EMV entiende que las relaciones interpersonales de los trabajadores deben basarse en los principios recogidos en el Código Ético: respeto, transparencia, profesionalidad, confidencialidad y responsabilidad social.

Como trabajadores de EMV:

- Actuamos de forma cortés, con disponibilidad y atención hacia todas las personas con quienes interactuamos, respetando las diferencias individuales.
- Reconocemos los méritos de los trabajos realizados por otros compañeros.
- No perjudicamos la reputación de ningún compañero por medio de preconceptos, falso testimonio, información no fundamentada, o de cualquier otra manera.
- Somos leales con las personas con quienes desarrollamos las tareas.
- Buscaremos la solidaridad y el trabajo en equipo.
- Aprendemos basándonos en los propios errores y de otros, actuando sobre las causas y evitando la repetición de los mismos.
- Solicitamos y brindamos ayuda a otros compañeros cuando detectamos alguna necesidad para ejecutar una tarea.
- Consideramos las críticas constructivas y respetuosas, efectuadas en forma transparente y a través de los canales adecuados.
- Convivimos de forma tranquila y respetuosa durante nuestra jornada de trabajo, teniendo en cuenta que nuestras acciones repercuten en nuestros compañeros de trabajo (ruidos y olores molestos).

d) Respeto y responsabilidad.

EMV velará por un entorno de trabajo agradable, partiendo siempre del respeto y confianza mutua.

Los trabajadores de EMV promoverán y practicarán el trato respetuoso, profesional y amable para propiciar un entorno confortable y seguro, que anime a las personas a dar lo mejor de sí mismas.

El respeto comienza en la propia persona, por lo que como trabajadores de EMV debemos prestar atención en:

- El aseo e higiene personal.
- La limpieza y orden de nuestro lugar de trabajo.
- La forma de decir o solicitar cualquier información. Cortesía y buen entendimiento y educación.
- El cuidado y uso apropiado de los espacios comunes (cocina, aseos, archivo, etc.)

Cada empleado tiene una responsabilidad personal en la manera en que coopera con los demás, ya sea como responsable de un equipo o como compañero.

e) La comunicación interna en la empresa.

La comunicación es el proceso de transmitir información y comprensión entre dos personas, de esa forma se relacionan a través de datos, ideas, pensamientos y valores, esto une a las personas a partir de sentimientos y conocimiento.

La comunicación dentro de la empresa busca transmitir a los empleados lo que piensa la dirección, y que la dirección también conozca el pensamiento de los empleados, y que los empleados se conozcan entre sí.

EMV buscará vías de comunicación permanentes para mantener un equipo de personas enfocadas en su trabajo, que se sientan integradas y motivadas en sus distintos proyectos para crecer con la empresa, recayendo en la dirección y su equipo directivo una buena comunicación. Para ello se servirá de:

Comunicación descendente.

Se trata de la comunicación formal y surge desde la dirección de EMV y Responsables de Departamento y su finalidad básica es informar, dar instrucciones, marcar objetivos o políticas de la empresa.

Para este tipo de comunicación, EMV selecciona las herramientas más adecuadas dependiendo lo que quiere transmitir y a quiénes va dirigida.

Las más típicamente utilizadas en las empresas son:

Manual del empleado, Folleto o e-mail de bienvenida, Publicación institucional (revista), Carta al personal, Reuniones informativas, Entrevista, Tablón de anuncios, Circulares y correos electrónicos grupales, Cursos de formación y Convención, procedimientos internos en cada departamento.

Comunicación ascendente

Son los mensajes que nacen en la base de la organización y llegan a la Dirección y Responsables de Departamento. Permite a los empleados de EMV plantear ideas y sugerencias, facilitando la integración y participación de todo el personal y promoviendo la mejora de la calidad.

Para EMV es la base en la información de la empresa las aportaciones de cada uno de los empleados por lo que este tipo de comunicación resulta fundamental para EMV y un buen desarrollo del negocio.

Entre las herramientas más utilizadas para alentar este tipo de comunicación figuran:

Buzón de sugerencias, Entrevista, Datos servidor/Red, Blog, Informes a la dirección, Correo electrónico, Reuniones periódicas, Encuestas o sondeos de opinión, los mecanismos de recepción de quejas de JTB.

Comunicación horizontal.

Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. Normalmente gran parte de la comunicación horizontal suele ser informal, a través relaciones de amistad y compañerismo, *fomentando la colaboración, el espíritu de equipo y propiciando el consenso en la toma de decisiones.* Cuando se fomenta desde EMV debe promover que la información y conocimiento que se genera en la empresa se transmita adecuadamente entre todos los empleados facilitando la gestión de las actividades y potenciando el desarrollo de las personas.

Los instrumentos más adecuados son:

Reuniones por departamentos o grupos de trabajo, Sesiones informativas, Correo electrónico, Redes sociales, Reuniones con otras áreas o departamentos.

f) Seguridad e higiene.

Para EMV es prioritario proteger la integridad y la salud de todos sus trabajadores y para ello se compromete a facilitarles los recursos necesarios para que desarrollen sus funciones en un entorno laboral seguro y saludable.

Para controlar los factores de riesgo de seguridad laboral y poder prevenirlos, lo primero es evaluar las condiciones del entorno de trabajo, teniendo en cuenta el espacio y la rutina de los empleados, para identificar los posibles riesgos. Posteriormente, se deben tomar medidas para minimizar los riesgos o neutralizarlos, elaborando un plan de prevención de riesgos laborales, que la empresa tiene disponible en Red en la carpeta de RRHH – público lectura, además de formar a los empleados en materia de seguridad y prevención.

Para esta prevención, vigilancia de la salud, y la elaboración del plan de prevención de riesgos, EMV contrata a la empresa FREMAP, especialista en materia normativa de este campo, que ayudará a la empresa a estar al día con la legislación vigente en materia de seguridad laboral.

EMV ofrece al personal, un chequeo médico gratuito cada dos años, a través de la mutualidad.

Los empleados son responsables del conocimiento y cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo, tanto en su propio trabajo como en las actividades que realicen y puedan afectar a terceros.

Además deben hacer un uso responsable de acuerdo a la normativa vigente en cuanto a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de:

- El equipamiento que tengan asignado.
- Las instalaciones (luminarias, aire acondicionado, mobiliario, conexiones eléctricas, etc.).

CONCLUSIONES

EMV buscará tener una cultura organizacional que facilite una comunicación interna transparente, un liderazgo de servicios y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo, y beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras, a través de:

- Garantizar el respeto y el trato justo.
- Eliminar la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.
- Fomentar la claridad, objetividad, imparcialidad y la transparencia organizativa.
- Cuidar el clima laboral.
- Mejorar los sistemas/canales de comunicación.

- Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.

B) MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES

Las empresas y la sociedad en general cada vez están más preocupadas, sensibilizadas y concienciadas por el consumo de recursos naturales y los residuos generados en sus actividades y por la necesidad urgente de conservar nuestro medio ambiente asegurando el futuro bienestar humano.

Las Buenas Prácticas Ambientales son medidas sencillas y útiles que podemos adoptar tanto los trabajadores y trabajadoras como EMV de cara a reducir el impacto ambiental negativo de nuestras actividades diarias.

En la mayoría de los casos son cambios simples, de aplicación relativamente sencilla y de gran aceptación dentro de la empresa a cambio de un nulo o bajo coste económico de implantación.

Para garantizar que estas prácticas tengan éxito y logren un cambio real es un factor imprescindible que los trabajadores y trabajadoras colaboremos y nos impliquemos, ya que conocemos de primera mano las actividades desarrolladas en nuestras áreas de trabajo y las instalaciones de la empresa.

CONSUMO RACIONAL DE ENERGÍA.

1. ILUMINACIÓN

Usuarios

- Aprovechar al máximo la luz natural.
- ***Apagar las luces de los despachos, baños y cocina cuando no se utilicen.***

Empresa:

- Usar interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- Se tratará de incorporar sistemas de detección de presencia para el encendido y apagado de los sistemas de iluminación (servicios principalmente)
- Se usarán luces de bajo consumo.
- Revisión anual a través de FREMAP de las condiciones del entorno de trabajo.

2. EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN

Usuarios

- Usar la climatización sólo cuando sea necesario.
- Regulación del aire acondicionado individual (fan coil) por cada departamento
- Cerrar las ventanas de forma que se obtenga un aprovechamiento óptimo de los sistemas de climatización.

Empresa: en los sistemas de calefacción con termostato controlar la temperatura en invierno y en verano, aunque se siguen las indicaciones del Ministerio de Industria, (21° en invierno y 23° en verano).

3. POSIBILIDAD DE AHORRO ENERGETICO EN PC A NIVEL USUARIO

Usuarios:

- ***Apagado de equipos al salir, fines de semana y periodos prolongados de inactividad.***

Empresa:

- coordinación con la empresa de mantenimiento para configuración efectiva de equipos y la revisión de los equipos para la renovación de terminales ineficientes.

REDUCCIÓN DE LAS NECESIDADES DE MATERIAL.

1. MATERIAL DE OFICINA Y CONSUMIBLES VARIOS

Usuarios

- Optimizar y reducir el consumo de material de oficina en la mayor medida posible.
- Re-utilizar papel usado en la mayor medida posible o imprimir por las 2 caras, e incluso 2 páginas por hoja.
- Reducir el uso de papel prescindiendo del correo convencional en la medida de lo posible, empleando correo electrónico siempre que sea posible o cualquier otro sistema tecnológico. En caso de no ser posible, utilizar materiales reciclados.
-

Empresa:

- Comprar material teniendo en cuenta criterios ecológicos y eficientes.
- A través de la Fundación se realizarán proyectos medioambientales para compensar las emisiones de CO2 y consumo de papel.

2. AHORRO DE PAPEL

Usuarios

- ***Implementación de procesos por parte de los responsables en los distintos departamentos para ahorrar papel (maximización de herramientas de la intranet y del correo electrónico).***

Empresa:

- Se facilitará el uso correcto de la ofimática a través de la formación para que se modifiquen en lo posible las pautas y modos de gestión interna en los diferentes departamentos.
- La empresa implementa sistemas de recogida de papel para su reciclado a través de contenedores de papel dispuestos en la oficina.

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES.

1 MANTENIMIENTO Y LIMPEZA

Usuarios

Usar los contenedores de reciclado de cada material (envases, papel, móviles, tóner)

Empresa

Exigir el uso de productos biodegradables a la empresa de limpieza contratada.

Informar a todos los miembros de la empresa acerca de cómo gestionar los residuos a través de e-mail explicativos o talleres.

2 COCINA-COMEDOR

Usuarios

- Se procurará no dejar abiertas las puertas de los frigoríficos para evitar pérdidas de frío.
- Racionar el uso de papel para secado de manos y cubiertos.
- Hacer uso correcto y responsable del agua.

Empresa

- Revisará el estado de los electrodomésticos así como su limpieza periódicamente.
- Se podrán los contenedores necesarios para el reciclado del material desechable utilizado.

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS.

1 TELEFONOS MOVILES – GUIAS

Usuarios

- Nuestros guías en la actualidad están informados de procedimientos para reciclaje de baterías y móviles de manera que no tiren ninguna batería a la basura y entreguen las mismas en la oficina.
- Reciclado de teléfonos en contenedores.

Empresa:

- implementar en los cursos de guías recomendaciones básicas de mantenimiento, conservación de baterías y email informativos a través de una circular operativa.
- Compromiso al reciclado de móviles y baterías.

2 RECICLADO DE MATERIAL ELECTRÓNICO

Empresa

Compromiso del correcto reciclado de equipos obsoletos y en desuso a la empresa prestadora de los servicios de mantenimiento informático.

Departamento de Material-Gestión se encarga del reciclado de Tóner y compra de impresoras más eficientes energéticamente hablando.

HÁBITOS SALUDABLES EN LA OFICINA

Mantener unos hábitos saludables y crear un ambiente sano en la oficina optimiza la calidad ambiental en el trabajo, mejorando la efectividad del mismo y disminuye riesgos para la salud.

Usuarios

- Ventilar diariamente la oficina.
- Según las pautas de prevención de riesgos laborales se recomienda sentarse correctamente y colocar correctamente pantalla y teclado para evitar dolores de espalda, y favorecer la correcta ergonomía en el puesto de trabajo.

Empresa:

- Promoción de actividades deportivas a nivel empresa (Ej. Fútbol, baloncesto, torneos de la Fundación, yoga, etc.).

- Facilitar alternativas de transporte al uso del coche particular para venir al puesto de trabajo, (parking de bicicletas en la entrada de la planta baja) y ubicación de oficinas con fácil acceso al transporte público.

EMISIONES DE CO2

Empresa:

- Nuestros autobuses utilizan la certificación de motores Euro V y Euro VI, la máxima calificación, con un sistema de recirculación de los gases para evitar la mínima emisión de estos a la atmósfera.
- Por cada vehículo comprado la empresa fabricante planta un árbol.

C) MANUAL DE BUENAS PRACTICAS CON LOS STAKEHOLDERS O GRUPOS DE INTERÉS

a) Introducción.

Las empresas al comprometerse con el desarrollo sostenible aceptan una serie de responsabilidades que van mucho más allá de los resultados económicos, donde valores como la transparencia, la comunicación y el diálogo son elementos diferenciadores y esenciales a la hora de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

La complejidad de este desarrollo sostenible y duradero hace que la empresa no puede elaborar respuestas por sí sola, sino que precisa consultar a los otros agentes, a los grupos de interés.

Un buen conocimiento interno y la capacidad de confrontar sus cuestiones, son esenciales con cada uno de los grupos de interés y es el primer paso que permite a una empresa integrar con éxito su estrategia de desarrollo sostenible.

El posicionamiento socialmente responsable de la empresa identificando las expectativas y demandas de los grupos de interés así como la integración de los mismos en la empresa debe tener en cuenta importantes cuestiones, entre ellas:

- Constituir un clima de confianza mutua propicio para el diálogo
- Conciliar las expectativas y limitaciones, obligaciones y derechos de los implicados.
- Generar beneficios absolutamente para todos.
- Compartir experiencias y prácticas con los grupos de interés.

La comunicación transparente con los grupos de interés, con todos los actores, ya sea que estén vinculados de manera cercana o lejana a la empresa es

esencial. Este intercambio favorece la mejora continua, además de fortalecer el papel de la empresa en la participación y desarrollo de la comunidad.

Por ello Europa Mundo Vacaciones garantiza el dialogo y compromiso con sus grupos de interés a través de este Manual de Buenas Prácticas.

Cuando apuestas por la responsabilidad social y la ética englobas absolutamente a todos los grupos de interés de la empresa y se produce un excelente efecto de unión por un bien común. Clientes, proveedores, instituciones, accionistas, empleados y todas las áreas de producción de la empresa (operaciones, grupos, oriente, contratación, reservas, atención al cliente, administración, transporte, dirección, marketing, guías y por supuesto la fundación) están concienciados para llevar a buen fin.

b) Definición de los Grupos de Interés.

“Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas” (Freeman, 1983) o “los grupos de interés de una empresa son los individuos o colectivos que contribuyen, voluntaria o involuntariamente, a su capacidad y sus actividades de creación de riqueza y que, por tanto, son sus potenciales beneficiarios y/o portadores de riesgo” (Post, Preston & Sachs, 2002).

c) Identificación de los Grupos de Interés.

Europa Mundo Vacaciones (EMV) identificando las expectativas y capacidad de influencia de cada uno de los grupos de interés ha realizado una clasificación de los grupos de interés que fundamentalmente interactúan con la compañía como son:

- a) Accionistas
- b) Empleados: Oficina, guías y coordinadores de las principales ciudades europeas.
- c) Dirección.
- d) Clientes: Operadores latinoamericanos, agentes de viajes y pasajeros.
- e) Proveedores:
 - a. Directos.
 - b. Receptivos.
 - c. Representantes
- f) Prestadores de servicios.
- g) Sociedad Civil.

d) Principios o valores y su descripción

a) RESPONSABILIDAD:

Europa Mundo Vacaciones (EMV) es una compañía que promueve la Responsabilidad Social y la ética y debemos ser ejemplo, y tratar de forma transparente a nuestros grupos de interés ya sean proveedores o socios.

Nos comprometemos a ofrecer una propuesta de valor a todos nuestros grupos de interés que nos permita construir relaciones de confianza y beneficio mutuo a largo plazo

La responsabilidad de la empresa se basa en el compromiso con el cumplimiento de los objetivos de crecimiento y rentabilidad que se establezcan en cada momento, esto es la vía para garantizar el éxito del proyecto empresarial y satisfacer las demandas y expectativas de todos los colectivos implicados en el presente y el futuro.

EMV asume la responsabilidad anteriormente mencionada con todos los grupos de interés pero a su vez requiere que dichas responsabilidades queden asumidas también por todos los grupos con los que se relaciona, por lo tanto entiende que las responsabilidades deben ser compartidas.

b) COMPROMISO:

El compromiso es la base de cualquier relación de confianza, y así es como queremos establecer las relaciones con todos nuestros grupos de interés.

Uno de los compromisos con los grupos de interés son las acciones desarrolladas por la empresa para dar el derecho a ser escuchados y responder a los requerimientos aunque no significa necesariamente complacer sino crear un diálogo y entendimiento mutuo para que las necesidades de todos los grupos sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de la empresa.

EMV se compromete a competir en los mercados de forma leal, impulsando la libre competencia en beneficio de los clientes cumpliendo siempre las normas jurídicas en vigor.

c) LEGALIDAD:

EMV se compromete a desarrollar todas sus actividades de acuerdo con la legislación en vigor, en todos los ámbitos de actuación y en todos los países en los que desarrolla su actividad.

Además se compromete a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos

En consecuencia, todos los grupos de interés deberán secundar este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

d) TRANSPARENCIA:

EMV considera la transparencia en la información como un principio básico que debe regir su actuación y por ello, garantizará que toda la información, sea veraz y completa.

Debemos poner a disposición de nuestros clientes canales transparentes, conocidos y accesibles para poder informarse adecuadamente y para poder hacer llegar sus reclamaciones, quejas o sugerencias a quien corresponda

La información facilitada por los empleados de EMV a los proveedores y prestadores de servicios será veraz y no proyectada con intención de inducir a engaño.

e) EXCELENCIA:

Ser responsables en la prestación del servicio, buscando la máxima calidad y velando siempre por la seguridad de nuestros clientes.

Como el objetivo primordial es siempre la satisfacción de nuestros clientes, la empresa estará siempre elaborando planes de mejora encaminados a dicha satisfacción.

La profesionalidad es la actuación diligente, responsable, eficiente y enfocada a la excelencia, la calidad y la innovación.

f) CONFIANZA:

EMV trabaja para establecer vínculos firmes y permanentes con sus grupos de interés y, de esta forma, forjar un sentimiento de pertenencia a una compañía excelente, de la que se sientan parte integrante y en cuyo proyecto se encuentren implicados. A través de un diálogo permanente, EMV quiere ser una empresa capaz de generar confianza entre todos los que participan y se relacionan con ella.

g) INTEGRIDAD:

Los profesionales de EMV no podrán dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional, salvo lo considerado como cortesía o con valor simbólico. Tampoco podrán ofrecer o conceder ni solicitar o aceptar ventajas o beneficios no justificados que tengan por objeto obtener un beneficio, presente o futuro, para la empresa, para sí mismos o para un tercero, además de poder influir en la toma de decisiones.

EMV adecuará los procesos de selección de proveedores y prestadores de servicios a criterios de objetividad e imparcialidad.

Este valor también engloba el pluralismo ya que EMV reconoce los derechos de todos los grupos de interés y respeta la diversidad cultural.

h) COOPERACION y APRENDIZAJE MUTUO:

EMV es una compañía que se implica y aprende de las realidades culturales y sociales de los territorios y comunidades donde actúa.

Debemos observar los usos y costumbres locales, y con el contexto social y cultural de cada país visitado o país de origen de los pasajeros, y de cada grupo con el que interactuamos. Creemos que el respeto a las distintas identidades culturales y sociales aporta experiencia y profesionalidad a la empresa, y se mejoran las relaciones con los distintos grupos.

Además, trabajando en un entorno de cooperación y trabajo en equipo se mejorará el aprovechamiento de todos los recursos y capacidades de todos los grupos que interactúen.

i) CONFIDENCIALIDAD:

EMV garantizará la confidencialidad de los datos de sus grupos de interés, comprometiéndose a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento del cliente o por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.

La captación, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes deberán realizarse de forma que se garantice el derecho a su intimidad y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Los precios y las informaciones presentadas por los proveedores y prestadores de servicios en un proceso de selección serán tratados confidencialmente.

j) COMUNICACIÓN:

Para EMV la comunicación con los distintos grupos de interés debe basarse en la empatía y en el dialogo continuo. Prestando especial atención a la comunicación interna, EMV debe promover que la información y conocimiento que se genera en la empresa sea veraz y completa, y se trasmita adecuadamente entre todos los empleados facilitando la gestión de las actividades y potenciando el desarrollo de las personas.

k) MEJORA CONTINUA:

EMV quiere seguir creciendo de manera responsable y comprometida con todos sus grupos de interés, y por ello este manual tiene un carácter práctico y flexible para que se pueda integrar en la actividad diaria y para hacer frente a posible dilemas éticos.

e) Relación de los Grupos de Interés.

Accionistas.

Europa Mundo Vacaciones pertenece a nuestros socios como empresa privada, y por lo tanto nos comprometemos en ser diligentes, poner en práctica nuestro código de conducta y manual de buenas prácticas, y trasladar de forma transparente toda la información que nos demanden.

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

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

Empleados.

La organización de EMV tiene una estructura muy especial en cuanto a sus empleados con unas características muy diferenciadas entre empleados de la oficina central en Madrid, los guías en los circuitos y los coordinadores en las ciudades europeas de cierta relevancia y complejidad.

Su relación con la empresa se tratará en la parte del Manual de Buenas Prácticas en materia de las relaciones internas.

Dirección.

Los directivos y directivas de la empresa tiene un papel especial en la relación con la empresa dado que trata de maximizar el beneficio económico y social de esta con los grupos de interés con especial referencia a los accionistas y empleados, salvaguardando la salud de la empresa y el equilibrio con ellos.

Los valores como responsabilidad, compromiso, confianza, asunción de responsabilidades compartidas, cooperación, aprendizaje mutuo forman parte de EMV, la dirección y los grupos de interés.

Clientes.

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

Las empresas al comprometerse en el desarrollo sostenible impulsan el avance de la responsabilidad social de las empresas a través de: las inquietudes y expectativas de los ciudadanos, de los consumidores propiciados por la globalización y los criterios sociales, la preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica, y la transparencia de las actividades empresariales. Todo esto hace que el cliente, la sociedad civil, tenga una referencia importante y confíen en las empresas que siguen los criterios de Responsabilidad Social y aglutinan los aspectos sociales, medioambientales y económicos bajo el prisma de la ética.

Los valores de responsabilidad, compromiso, flexibilidad, sinceridad, confianza, aprendizaje mutuo, intercambio de información, asunción de responsabilidades compartidas, toma de decisiones por consenso, cooperación, mejora continua, verificabilidad forman parte de EMV y los clientes, reuniendo todos los valores e indicando una relación plena y diversa.

Proveedores

EMV debe basar la relación con sus proveedores en el beneficio mutuo y la confianza. Se debe mantener un trato cercano con una cooperación continua y un aprendizaje mutuo, en las que la máxima es alcanzar la excelencia y calidad del servicio o producto.

EMV seleccionará proveedores teniendo en cuenta criterios sociales, éticos y medioambientales, nuestros proveedores y prestadores de servicios deberán tener prácticas empresariales de manera lícita y ética, cumpliendo la Ley, y respetando la dignidad humana.

Estos procesos de selección, serán confidenciales, así como cualquier información derivada de su relación empresarial.

EMV valorará positivamente a aquellos proveedores que manifiesten su compromiso con los principios incluidos en este manual.

Se procurará facilitar la información aquí recogida a todos sus proveedores actuales y futuros.

Prestadores de servicios

Los prestadores de servicios con los que se relacione EMV deberán respetar la protección de los Derechos Humanos dentro de sus operaciones de negocio y deben cumplir con la normativa vigente en su ámbito.

La relación de EMV con estas empresas se basará en la legalidad, la eficacia y la transparencia.

Sociedad civil.

Para EMV que presta sus servicios en diversas zonas geográficas del mundo, tanto en países del sur, en desarrollo, como en países desarrollados mantiene su compromiso de promover el desarrollo humano sostenible, mejorando el impacto del turismo sostenible y responsable así como desarrollar proyectos enfocados a promover la convivencia entre culturas buscando un mundo más tolerante y diverso.

Para ello trabaja a través de su Fundación con ONG, fundaciones, asociaciones, grupos religiosos, cooperativas sociales y en general con entidades no lucrativas en el desarrollo de programas de acción social, de cooperación al desarrollo, educación, sanidad y diversos sectores de actuación.

Los valores de responsabilidad, compromiso, confianza, cooperación, comunicación, integridad contribuyen una relación estable, y muy ligada entre EMV y nuestra sociedad civil.

Conclusión.

El presente Manual de Buenas Prácticas de Europa Mundo Vacaciones y su relación con los grupos de interés pretende cooperar en el logro de un mundo sostenible socialmente, ambientalmente y económicamente, manteniendo la realización de nuestras actividades de forma responsable y respetuosa, una sociedad más ética y comprometida.

4. CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

1 Se aconseja a todo el personal de Europa Mundo Vacaciones conocer y aceptar los valores, principios y normas de este Manual, y cumplir las exigencias del mismo.

2 Europa Mundo Vacaciones no aplicará ni permitirá ningún tipo de sanción o represalia por ninguna denuncia o información efectuada de buena fe en relación con los incumplimientos del presente Manual.

3 Las comunicaciones internas sobre posibles incumplimientos del Manual o las dudas que pueda suscitar la interpretación o aplicación del mismo se remitirán al Comité de Cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas y Código Ético, creado para tal fin, quien las recibirá, estudiará y resolverá salvaguardando la confidencialidad del remitente.

El Comité de Cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas y Código Ético en adelante **CdC**, informará al Consejo de Administración o en su caso a la Dirección General de su composición y funciones.

El canal de comunicación interno por los posibles incumplimientos se podrá realizar **también** a través del Responsable del Departamento correspondiente y/o del Departamento de Recursos Humanos (rrhh@europamundo.com), e incluso de la Dirección General de forma directa a través del e-mail (luisgarciaodron@hotmail.com) o un canal propio que se creará a tal fin del CdC o de forma confidencial través del buzón que se habilitará en una de las dependencias de la oficina en Madrid de EMV o través del mecanismo de recepción de quejas de JTB.

Existirá también un canal de comunicación externo a través del CdC para los grupos de interés, para realizar denuncias, posibles incumplimientos, resolver dudas y, en su caso, realizar sugerencias.

4 Europa Mundo Vacaciones a través de su CdC, e informando a la Dirección General, determinará el procedimiento para llevar a cabo el seguimiento y actualización del Manual, así como para introducir mejoras o modificaciones del mismo.

5 El CdC incluirá en su informe anual al Consejo de Administración o Dirección General una referencia valorativa de la observancia y seguimiento del Manual durante el ejercicio económico.

5. EQUIPO REDACTOR

Europa Mundo Vacaciones ha organizado un Comité para crear, diseñar y redactar esta guía o Manual de Buenas Prácticas formado por 12 de nuestros compañeros y compañeras de la oficina, que voluntariamente han trabajado en su desarrollo y a los que agradecemos su dedicación y estos son:

Raquel Cameo Sánchez

Carolina del Castillo Tomás

Alejandro Espinosa

Beatriz Grande Gómez

Liliana Lázaro Castro

Carlos Longas Gómez

Elsa Mallol Palafox

Justo Palma Bastos

Rebeca Pizarro Hoyas

Adriana Panaintescu

Sandra Poza Valles

Felisa Seco Arroyo

También queremos agradecer la labor de nuestro Director General, Luis García Codron que ha estado en todo momento presente, apoyando y aconsejando, así como de Berend Christian.