



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

ASÍ SOMOS

Somos una consultora especializada en servicios pioneros de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad, que se apoya en una red internacional de expertos profesionales que trabajan con entusiasmo para acompañar a las empresas en su evolución hacia una mejor práctica, económica, social y medioambiental en el desarrollo de sus actividades.

Desde nuestros inicios, hace más de veinte años, trabajamos en el campo de la sostenibilidad como eje de nuestra actividad. Nuestra andadura se inició con la creación de una empresa en 1993 que se dedicaba a la sostenibilidad principalmente desde la perspectiva del derecho medioambiental. Conscientes de la necesidad de las empresas y las organizaciones por avanzar en aspectos del desarrollo sostenible, en el año 2004 se creó la consultora MAS Business con el fin de ofrecer los últimos avances nacionales e internacionales en materia de RSE y Sostenibilidad.

Desde entonces participamos muy activamente en foros y organizaciones, nacionales e internacionales, que nos permiten estar a la vanguardia y contribuir activamente a la evolución de la RSE. Con esta implicación participamos en la toma de conciencia de las empresas a favor de prácticas responsables y, lo que es más importante, contribuimos a que sean más competitivas y sostenibles.

Nuestra visión

Ser la consultora de referencia en servicios profesionales de RSE/sostenibilidad aportando conocimiento e innovación en el mercado español.

Nuestra misión

Ayudar a las empresas en su gestión de la sostenibilidad, aportando servicios y soluciones que crean valor y beneficio económico, social y medioambiental, a través de la innovación y el conocimiento, tomando como base el compromiso con los grupos de interés.

Grandes y medianas empresas españolas, comprometidas con el buen hacer y la transparencia, han solicitado nuestros servicios y consideramos que nuestros clientes son la mejor garantía de nuestra profesionalidad.

La clave para nosotros es comprender a fondo, desde una perspectiva global y a la vez cercana, las necesidades que se plantean y, desde esta apertura y visión, trabajamos junto con nuestros clientes para obtener las mejores soluciones.

Somos conscientes de que la RSE y la Sostenibilidad de las empresas está en constante evolución y nuestra labor se centra en contribuir, con nuestros conocimientos, al desarrollo sostenible de las mismas.

Para asegurar la calidad de nuestros servicios, desarrollamos nuestros propios sistemas de gestión de calidad y medioambiente que fueron certificados en su día con las normas ISO 9001 y 14000 respectivamente.

ÍNDICE

	<u> </u>	
	<u>Contenidos</u>	<u>Pág.</u>
į	Así Somos	1
	Índice	2
į	Perfil del informe	2
	Introducción del Dir. General	3
İ	MAS Business	5
	Enfoque de gestión	8
	 The state of the s	

	—·—.
Contenidos	<u>Pág.</u>
Nuestra contribución al desarrollo sostenible	14
Capital HumanoCapital SocialCapital ProductivoCapital NaturalCapital Financiero	15 18 21 25 27
Índice de contenidos GRI	29

ÍNDICE de TEMAS RELEVANTES (G4-19)

Generación de valor	Responsabilidad social	Sostenibilidad medioambiental
Atracción y retención del	Buen gobierno (pág. 13 - 14)	Gestión medioambiental
talento (pág. 15)		(pág. 25 - 26)
Desarrollo del Capital	Integridad y transparencia	Prevención de la
Humano (pág. 16)	(pág. 13 - 14)	contaminación (pág. 26)
Seguridad y salud laboral	Ciudadanía y acción social	
(pág. 16 - 17)	(pág. 19 - 20)	
Prácticas laborales y DD. HH.	Impacto socio-económico	
(pág. 17)	indirecto (pág. 18 - 19)	
Valor sostenible para el	Cadena de suministro	
cliente (pág. 21 - 22)	(pág. 24)	
Generación y divulgación de		
conocimientos (pág. 22 - 24)		
Sostenibilidad económico-		
financiera (pág. 27 - 28)		

Perfil del informe (G4-28 a G4-31 y G4-33)

MAS Business elabora su informe anual de sostenibilidad desde el año 2011. Éste es, por tanto, el cuarto informe y abarca el año natural 2013. El anterior informe, correspondiente al año 2012, fue publicado en noviembre de 2013.

El informe se elabora siguiendo la opción esencial «de conformidad» con la Guía G4 de GRI y los principios de *AccountAbility* recogidos en la norma AA1000APS.

El informe no se somete a ningún proceso de aseguramiento, al no haber sido requerido por ninguno de los grupos de interés.

Para cualquier duda que pueda surgir en relación con el contenido del informe pueden contactar por medio del correo electrónico <u>info@mas-business.com</u> o utilizar la información de contacto que aparece en la Web: <u>http://www.mas-business.com/contacto</u>.

Introducción del Director General

2013 va a marcar un hito importante en el rumbo de los informes de sostenibilidad. En poco más de un mes vimos tres iniciativas que tienen el potencial de cambiar el escenario europeo de reporting: la propuesta de una directiva de la Comisión Europea para información no financiera de grandes empresas, The International <IR> Framework realizado por The International Integrated Reporting Council (IIRC), y la nueva versión G4 del GRI.



Los tres tienen una relevancia especial para MAS Business, como consultoría altamente especializada en RSE e informes de sostenibilidad, que cuenta con algunas de las empresas españolas líderes en RSE y sostenibilidad como clientes. Además, de participar activamente como un grupo de interés en las consultas públicas de <IR> y G4, ya hemos actualizado nuestros materiales didácticos de acuerdo con estos avances y estamos asesorando a nuestros clientes sobre ellos.

Por primera vez para elaborar nuestra memoria hemos utilizado la guía G4, y hemos podido comprobar que representa un cambio radical con la versión anterior, y, cuando se usa correctamente, sirve para que cualquier organización mejore su enfoque estratégico basado en la implicación de sus grupos de interés.

Para este cuarto informe de sostenibilidad, el primero que hemos realizado siguiendo las pautas del GRI, hemos optado por la opción esencial «de conformidad» con la Guía G4 y los principios de *AccountAbility* recogidos en la norma AA1000APS. Aunque somos una empresa pequeña, hemos considerado importante involucrar a todo el equipo en el proceso, y el resultado ha sido una experiencia muy enriquecedora para todos y ha servido para confirmar y fortalecer nuestra apuesta por la sostenibilidad.

Para nosotros los grupos de interés y nuestro compromiso con ellos son clave. Por eso es fundamental fomentar relaciones de confianza con todos ellos, basadas en la transparencia. Esperamos demostrarlo con este informe.

Llevamos años sufriendo las consecuencias de la crisis financiera con nuestro volumen de negocio estancado, pero no por ello, hemos dejado de trabajar según nuestros valores y hemos dedicado nuestros esfuerzos a aportar soluciones que generan valor para nuestros clientes, y a través de ellos, a la sociedad en general. El año que viene vamos a empezar a cosechar los frutos de este esfuerzo. En septiembre aumentamos nuestra capacidad productiva con la incorporación de un profesional de reconocida trayectoria profesional en el campo de la RSE. El año que viene, también prevemos aumentar nuestra plantilla, solo así podremos continuar proporcionando los servicios de calidad que nuestros clientes esperan de nosotros.

Estamos especialmente contentos con la iniciativa ONLBG, pionera en el mundo, y que va a permitir a las ONL, de cualquier tamaño, medir sus actividades sociales y los logros e impactos conseguidos. Estamos seguros que al igual que a las empresas miembros de LBG España,

también a las ONL les va a permitir una mayor transparencia, y quizás lo más importante, dedicar sus recursos a aquellos proyectos que generen mejores impactos para todos.

También, en estas líneas quiero reiterar el firme compromiso de MAS Business de continuar apoyando los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas que subscribimos el 27 de octubre de 2005, y que esperamos demostrar en este informe.

En esta línea, y como vamos creciendo, consideramos importante formalizar ya nuestro código de conducta, en el que incluiremos los Principios del Pacto Mundial, para poder compartirlo con nuestros profesionales y colaboradores.

Nuestro objetivo es contribuir a un mundo más sostenible, fomentando el desarrollo y la implementación de buenas prácticas basadas en la innovación. Para ello nuestros profesionales trabajan junto con nuestros colaboradores y clientes para encontrar las respuestas que todos necesitamos. En la medida que este Informe de Sostenibilidad nos ayude a fortalecer la transparencia y el compromiso con nuestros grupos de interés con el objetivo de construir un mundo más sostenible para todos, nos sentiremos satisfechos.

Esperamos que nuestros grupos de interés encuentren en este documento la información que esperan, y agradeceremos cualquier comentario o sugerencia, para que podamos mejorarlo en el futuro.

John Scade

jscade@mas-business.com

MAS Business

Perfil de la organización (G4-3 a G4-9, G4-10 a G4-16)

Managing a Sustainable Business, S.L.U. (en adelante MAS Business) es una Sociedad Limitada Unipersonal con sede en Madrid.

Somos una consultora especializada que ofrece a la alta dirección servicios estratégicos en torno a la sostenibilidad y la responsabilidad de las organizaciones. Nuestro principal objetivo consiste en aportar soluciones para que las organizaciones desarrollen sus estrategias y tomen sus decisiones en los ámbitos no financieros con la vista puesta en la generación del máximo valor.

Para ello contemplamos tres pilares fundamentales en los que MAS Business es una consultora reconocida y experta:

- 1) CONOCIMIENTO. Nuestras propuestas se basan en una continua búsqueda de aquellas metodologías, desarrolladas a nivel internacional, que demuestran ser eficaces a la hora de aportar soluciones específicas a las necesidades de los clientes. Esto nos permite desarrollar adaptaciones propias a los requerimientos detectados en la relación con nuestros clientes. Este conocimiento puede ser transmitido con autoridad en acciones formativas.
- 2) ANÁLISIS Υ MEDICIÓN. **Nuestras** propuestas se basan en procesos de análisis, evaluación y diagnóstico de las necesidades de los clientes y de la situación en la que se encuentran. Nos basamos en el principio de que "lo que no se mide no puede gestionarse" soluciones proporcionamos para la medición de los riesgos, impactos y aportaciones de valor de estrategias, planes, acciones y proyectos.



3) **ESTRATEGIA Y GESTIÓN**. Nuestras propuestas permiten desarrollar las políticas, estrategias, planes de acción y sistemas de gestión enfocados en los asuntos relevantes de las organizaciones.



MAS Business coordina el grupo **LBG España**, que está formado por empresas comprometidas con la acción social, que enfocan de forma estratégica su inversión en la comunidad. LBG es una metodología, reconocida internacionalmente, para medir, gestionar y comunicar las contribuciones sociales de las empresas a la comunidad y evaluar los resultados. Más información en **www.lbg.es**.

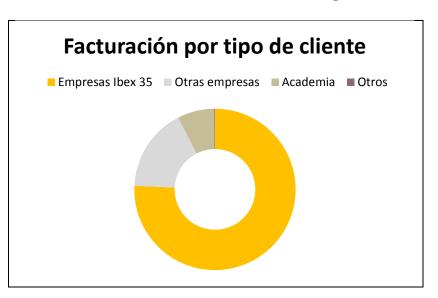


También es promotor de una iniciativa pionera en el mundo, el grupo **ONLBG**, que está formado por organizaciones del tercer sector igualmente comprometidas con la acción social. Más información en **www.onlbg.com**.

MAS Business cuenta con un equipo de tres profesionales y una red de colaboradores internacionales de reconocido prestigio, y opera fundamentalmente en España.

Igual que en 2012, aproximadamente el 76% de nuestra facturación procede de empresas del IBEX 35, todas ellas incluidas en el DJSI, una de las cuales es líder sectorial a nivel global.

Pero también proporcionamos nuestros servicios a otras organizaciones. Creemos que todas deben ser responsables y enfocar su actividad hacia la sostenibilidad, independientemente de su tamaño. La implantación de buenas prácticas es una cuestión de actitud, no de dimensión.



Para acceder a la información actualizada sobre nuestros clientes pueden consultar en http://www.mas-business.com/clientes y sobre los servicios que prestamos en http://www.mas-business.com/servicios.

La cadena de valor de MAS Business es sencilla. Trabaja fundamentalmente con proveedores españoles, aunque, para temas específicos, se acude a proveedores de origen europeo.

No se ha producido ningún cambio en el tamaño, la estructura ni la propiedad, y tampoco cambios significativos en la cadena de suministros.

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

MAS Business ha adoptado el principio de precaución o principio precautorio, es decir, asumimos la adopción de medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías creen un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, aunque no se cuente todavía con una prueba científica definitiva de tal riesgo.

La organización es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está asociada a su Red española, con la que colaboramos activamente. Aplicamos, promovemos y difundimos sus diez principios.

ESTAR A LA VANGUARDIA DEL CONOCIMIENTO Y AVANCES EN SOSTENIBILIDAD Y RSE

Un valor importante que aportamos a nuestros clientes es estar a la vanguardia del conocimiento y avances en sostenibilidad y RSE.

Para MAS Business esto significa ser parte del cambio que queremos ver en el mundo y, aunque somos una consultoría pequeña, consideramos importante nuestra participación activa en las siguientes asociaciones y organizaciones:

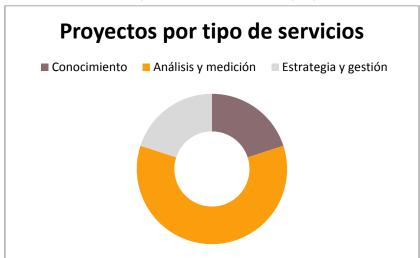
- ✓ John Scade es miembro fundador del Comité Técnico de la norma AA1000SES desde 2010.
- ✓ John Scade es miembro del Comité Técnico de Aenor AEN/CTN 165 "Ética".
- ✓ John Scade es miembro de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- ✓ John Scade es socio fundador del SROI Network Spain.
- ✓ Manuel Tejedor es miembro del consejo asesor de MediaResponsable.
- ✓ MAS Business es un *Organizational Stakeholder* del GRI y está participando en el proyecto piloto internacional "GRI G4 Pioneers".

Principales magnitudes

CAPITAL SOCIAL: 66.000€, totalmente desembolsado.

EMPLEADOS: La empresa tiene un equipo de tres profesionales (dos hombres y una mujer). Dos de los miembros de la plantilla son trabajadores autónomos y el tercero tiene un contrato fijo. El personal no está suscrito a ningún convenio colectivo.

NÚMERO DE OPERACIONES: La empresa ha desarrollado 25 proyectos



FACTURACIÓN: 102.000€, neto de impuestos.



Enfoque de gestión

En MAS Business reconocemos como factor clave la importancia que tiene para cualquier organización, con independencia de su tamaño, la necesidad de ser *accountable*¹ con sus grupos de interés, en lo que se refiere a los temas relevantes que les conciernen, en materia de sostenibilidad.

Con este fin, como organización comprometida con la sostenibilidad (*principio de contexto de sostenibilidad*), nos adherimos a los Principios de AccountAbility <u>AA1000APS</u>:

- El Principio Básico de Inclusión (principio de participación de los grupos de interés de G4)
- ✓ El Principio de Relevancia (*principio de materialidad*² y *exhaustividad de G4*)
- ✓ El Principio de Capacidad de Respuesta

(G4-18 y G4-26)

Asuntos relevantes

Aunque MAS Business es una empresa individual, que no constituye ningún grupo empresarial ni forma parte de ninguno, cuenta con una red de expertos internacionales. (G4-17)

De acuerdo con la norma AA1000APS, un asunto relevante es un tema que influirá en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés.

Para la revisión de nuestro grado de cumplimiento en referencia a la aplicación del **Principio de relevancia y exhaustividad** hemos utilizado la metodología en tres fases propuesta en el documento *The materiality report* (2006) de *AccountAbility*. (G4-18)

• Fase 1: Identificar los asuntos pertinentes de un amplio abanico de fuentes y grupos de interés.

Con tal fin hemos utilizado las siguientes fuentes:

- ✓ Estrategia de negocio, informes y evaluaciones de riesgos.
- ✓ Políticas y compromisos de la organización.
- ✓ Mejores prácticas observadas en empresas similares.
- ✓ Mejores prácticas recogidas en estándares reconocidos internacionalmente: DJSI, FTSE; Principios del Pacto Mundial; Modelo Project SIGMA.
- ✓ Asuntos planteados por los grupos de interés.
- ✓ Asuntos planteados en debates públicos en la sociedad: Observatorio RSC, Observatorio RSE, Plan nacional de RSE, *Trust Barometer 2014 Spain* de Edelman, Eurobarómetro de la Comisión europea.

¹ La expresión "accountable" es ampliamente reconocida en el ámbito del desempeño en sostenibilidad. Aunque existen algunas traducciones como rendición de cuentas o responsabilidad, ninguna de ellas capta por completo el espíritu del término original, que es una combinación de ambas, con el fin de ser más transparentes y fortalecer el compromiso de los grupos de interés.

² Ninguna de las acepciones del término materialidad, según se recoge en el diccionario de la RAE, traduce el concepto de *materiality*. Por ello optamos por utilizar el término **relevancia**. Asimismo utilizamos el adjetivo **pertinente** para traducir el concepto *relevant*.

• Fase 2: Aplicación de un conjunto de filtros consistentes para determinar el nivel de importancia de los asuntos

Con tal fin hemos utilizado las siguientes fuentes:

- ✓ Aplicación de los criterios de cumplimento del Principio de Relevancia recogidos en la norma AA1000APS.
- ✓ Evaluación y análisis interno.
- ✓ Estudio de investigación de GRI Sustainability topics for sectors.
- ✓ Estudio de investigación Sustainability. What matters? del Governance & Accountability Institute, Inc.

Con ello hemos confeccionado nuestra lista de asuntos relevantes que figura al comienzo del documento, como índice para que puedan ser fácilmente localizables, y en los apartados correspondientes, en donde se proporciona información sobre los mismos. (G4-19)

Somos conscientes de que en este punto finalizamos nuestro análisis interno que necesitamos completar con la *Fase3: Revisión externa* que realizaremos en el próximo periodo.

Para la clasificación de los Asuntos Relevantes por capitales se ha utilizado la metodología propuesta por *The SIGMA guidelines* (2003) de *The SIGMA Project*.

La metodología empleada utiliza la siguiente clasificación:

- ✓ Capital Humano: personas;
- ✓ Capital social: estructuras y relaciones sociales;
- ✓ Capital productivo: activos;
- ✓ Capital financiero: económico-financiero.
- ✓ Capital Natural: medioambiente;

Participación de los grupos de interés

Para la revisión del cumplimiento en referencia a la **Participación de los grupos de interés** se ha utilizado la metodología propuesta en la norma AA1000SES (2011) Compromiso de los grupos de interés: *Se deben identificar a los grupos de interés pertinentes para el propósito y el alcance del compromiso. Se debe establecer una metodología para identificar a los grupos de interés.* (G4-25)

La metodología empleada por la organización se ha guiado por los siguientes atributos:

- ✓ Dependencia grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios y desempeño asociado a la organización, o de los que la organización depende para poder operar.
- ✓ Responsabilidad grupos o individuos con quienes la organización tiene, o en el futuro puede tener, responsabilidades legales, comerciales, operacionales o ético-morales.
- ✓ Influencia grupos o individuos que pueden tener un impacto en la toma de decisiones estratégicas u operativas de la organización o de los grupos de interés.

Hemos identificado ocho grupos de interés, siete de los cuales son clave para el éxito de la empresa y mantenemos con ellos una relación muy directa e interactiva. El octavo grupo de interés es la sociedad en general, y aunque nuestro poder de influencia e interactuación es mínimo, consideramos que, fomentando el desarrollo y la divulgación de buenas prácticas en RSE, estamos contribuyendo a un mundo más sostenible y justo para todos.

La metodología propuesta en la citada norma AA1000SES establece que se debe describir y mapear los grupos de interés y se debe establecer una metodología para la descripción y el mapeo. Esta elaboración de perfiles y el mapeo deberán ser tenidos en cuenta en la planificación e implementación del compromiso. (G4-26)

El sistema empleado para la descripción y mapeo inicial se ha basado en tratar de entender:

- ✓ Los diferentes grupos existentes en razón de sus características específicas.
- ✓ El impacto que el grupo de interés puede causar en la organización.
- ✓ El impacto que la organización puede causar en el grupo de interés.
- ✓ Las expectativas del compromiso tanto desde el punto de vista de la organización como de los grupos de interés.
- ✓ La escala geográfica de operación.

La metodología propuesta en la norma AA1000SES establece que se debe determinar el nivel(es) y método(s) para establecer el compromiso con los grupos de interés que mejor se adecúen al propósito y al alcance del compromiso y a los grupos de interés relevantes. (G4-26)

El sistema empleado para la descripción y mapeo inicial ha identificado:

- ✓ Los métodos de compromiso asociados a cada grupo de interés, teniendo en cuenta su naturaleza y su grado de implicación.
- ✓ Los responsables de la organización que mantienen las relaciones con cada uno de los grupos de interés.
- ✓ Los interlocutores en cada uno de los grupos de interés.

No se ha incluido análisis de la frecuencia con que se colabora con los distintos grupos de partes interesadas. Las cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación con los distintos grupos de interés aparecen en los apartados correspondientes, en donde se proporciona información sobre los asuntos relevantes. (G4-26 y G4-27)

El resultado es un mapa de los grupos de interés de nuestra organización del cual extraemos el siguiente cuadro:

MAPA DE RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS (Extracto)

	QUIÉNES		
Grupo de interés Subgrupo		Definición - Características	Método de relación
socios	Propiedad	Impulsores de un proyecto orientado a lograr Smart Organizations , Managing A Sustainable Business .	Diálogo individual
	Grandes	organizations / managing / reasonable sasmess .	Diálogo individual
	Medianos	Entre nuestros clientes contamos con grandes y medianas organizaciones, unidas por un fuerte compromiso con la transparencia y la sostenibilidad.	Negociaciones contractualesDiálogo individual
CLIENTES	Tercer sector		Diálogo individual
Academia		Promoviendo y difundiendo normas y metodologías avanzadas, así como los Principios del Pacto Mundial, participamos activamente en la toma de conciencia de la ética y responsabilidad que debemos aplicar todas las organizaciones, multiplicando así el impacto positivo de nuestras acciones.	Talleres Actividades formativas Paneles y conferencias
EMPLEADOS	Plantilla	El alma de nuestra empresa, es el equipo de profesionales, quienes tienen la responsabilidad de encontrar y proporcionar las soluciones adecuadas a las necesidades de nuestros clientes.	Diálogo individualNegociaciones contractuales
COLABORADORES	Partners	Red de apoyo de colaboradores expertos con quienes compartimos visión y valores. Gracias a estos expertos nacionales e internacionales, MAS Business demuestra que es capaz de proporcionar servicios líderes en el mundo.	Proyectos conjuntosNegocios conjuntos
Compras PROVEEDORES Servicios Medios de comunicación y agencias		Reuniones con proveedores seleccionados Encuestas Reuniones con	
	Medios de	Pretendemos ser una empresa ágil y eficaz y, para alcanzar este fin, buscamos buenos proveedores que compartan nuestros valores y filosofía, para contribuir así a la sostenibilidad.	proveedores seleccionados • Encuestas • Diálogo individual
COMPETIDORES	En general	Vemos en nuestros competidores a organizaciones que, con su trabajo, se suman a nuestros esfuerzos por extender las buenas prácticas en sostenibilidad. Merecen nuestro respeto y lealtad en la competencia.	Proyectos conjuntos Negocios conjuntos Asociaciones
COMUNIDAD RS	Como empresa con un firme compromiso con el desarrollo sostenible, participamos activamente en iniciativas internacionales que tienen el propósito de fomentar el desarrollo de un mundo más sostenible. El objetivo de nuestra modesta participación es contribuir al debate y desarrollo de mejores prácticas en sostenibilidad en el mundo en general y ed habla hispana en particular.	Proyectos conjuntos Asociaciones Iniciativas multilaterales Grupos de discusión	
SOCIEDAD	En general	Creemos importante reconocer a la sociedad como grupo de interés, ya que nos proporciona el marco adecuado para compartir e intercambiar experiencia y buenas prácticas en este viaje a la sostenibilidad del planeta.	Foros con múltiples grupos de interés Reuniones públicas Paneles de asesoramiento Procesos participativos de toma de decisiones Talleres

Gobierno (G4-34)

La organización está encabezada por su Director General y administrador único, John Scade.

En septiembre 2013 se creó un comité de dirección, responsable de las decisiones, estrategias y gestión de riesgos, formado por el Director General y el Director de Innovación y Estudios.

El comité de dirección se reúne periódicamente para tratar los aspectos estratégicos y específicos del negocio, además de controlar y gestionar los riesgos e impactos de las actividades, tanto desde el punto de vista financiero como no financiero.

Entre otras cuestiones se ha acordado, para el próximo ciclo, trabajar el fortalecimiento institucional, promoviendo el conocimiento de la empresa y de sus marcas y gestionando la reputación también en las redes sociales.

Ética e integridad (G4-56)

No disponemos de un documento formal como Código de conducta aunque si tenemos bien definidos nuestros valores y principios de actuación:

Nuestra misión

Ayudar a las empresas en su gestión de la sostenibilidad, aportando servicios y soluciones que crean valor y beneficio económico, social y medioambiental, a través de la innovación y el conocimiento, tomando como base el compromiso con los grupos de interés.

Nuestra visión

Ser la consultora de referencia en servicios profesionales de RSE/sostenibilidad aportando conocimiento e innovación en el mercado español.

Nuestros valores

- Proactividad: Equilibrio entre visión de vanguardia y enfoque pragmático.
- Crear y compartir conocimiento.
- ✓ Sostenibilidad.
- ✓ Transparencia.
- ✓ Solidaridad.

Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas Derechos Humanos:

<u>Principio 1</u>: La Empresa debe apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

<u>Principio 2</u>: La Empresa debe asegurarse de que no es cómplice de la vulneración de los derechos humanos Estándares Laborales:

<u>Principio 3</u>: La empresa debe apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

<u>Principio 4</u>: La Empresa debe apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción <u>Principio 5</u>: La Empresa debe apoyar la erradicación del trabajo infantil.

<u>Principio 6</u>: La Empresa debe apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. Medio Ambiente:

<u>Principio 7</u>: La Empresa deberá mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

<u>Principio 8</u>: La empresa debe fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

<u>Principio 9</u>: La Empresa debe favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción:

<u>Principio 10</u>: La Empresa debe trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Asumimos los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Aplicamos, promovemos y difundimos sus diez principios.

Con respecto al décimo principio, hemos utilizado la Guía práctica para la gestión de riesgos en materia de corrupción, publicado por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, tanto para el análisis como para la implementación del modelo de gestión:

- ✓ <u>Análisis interno</u>. Tanto el riesgo país como el riesgo sector es considerado bajo. No se han firmado contratos con la Administración pública, por lo que también el riesgo, por este factor, es bajo. Todos los pagos se controlan y realizan desde la central.
- ✓ <u>Política</u>. Todos los empleados de MAS Business, como también cualquier parte que trabaje en representación de la organización, tienen prohibido realizar, ofrecer realizar o prometer realizar pagos (independientemente de que el pago sea realizado realmente) u otorgar nada de valor directa o indirectamente a un tercero, incluido cualquier funcionario de gobierno y/o profesional, para ayudar a MAS Business a obtener o conservar una ventaja comercial inadecuada, independientemente de que se reciba o no un beneficio a cambio.
- ✓ <u>Acciones</u>. La política es conocida por todos los empleados y es comunicada a los terceros con los que se va a establecer una nueva relación.
- ✓ <u>Sistemas de control</u>. Como norma, analizamos previamente cada una de nuestras gestiones con terceros para no caer en ninguna forma de corrupción ni ser partícipes indirectamente de ellas. El comité de dirección incluye este asunto en su revisión periódica, dentro del sistema de gestión de riesgos.

Y todo esto lo llevamos a nuestra actividad

Para que cualquier organización comprometida avance en la sostenibilidad es fundamental la implicación de sus grupos de interés en la comprensión de los impactos de sus acciones, decisiones, productos etc.

Tener en cuenta las inquietudes de los grupos de interés es fundamental para identificar y comprender los temas relevantes en materia de sostenibilidad, y que esto permita dar las respuestas adecuadas. Para ello es necesario que una organización se comprometa con sus grupos de interés, y esto solo es posible si asume plenamente su *accountability* frente a los mismos. La transparencia y confianza son claves para fomentar un compromiso duradero con los grupos de interés, y esto es fundamental para que una organización pueda beneficiarse de su visión y apoyo. Todos nuestros servicios están basados en esta premisa básica y, por coherencia profesional, es importante que compartamos esta visión de la sostenibilidad con nuestros clientes.

Antes de asumir cualquier compromiso con un cliente potencial, nos aseguramos de que éste comparte nuestra visión de transparencia y confianza. Entendemos que si no es así, difícilmente el cliente puede poner en valor el trabajo que realizamos; hecho este, que consideramos necesario para una relación duradera y de confianza.

Igualmente mantener la integridad en las relaciones con nuestros colaboradores, proveedores y competidores está siempre presente en la toma de nuestras decisiones, promoviendo la colaboración por encima de la competencia.

Nuestra contribución al desarrollo sostenible

Como cualquier organización responsable entendemos que es nuestra obligación trabajar activamente por el desarrollo sostenible.

A tal fin, y para que no se quede en una mera declaración de buenas intenciones, aplicamos la metodología propuesta por *The SIGMA quidelines* (2003) de *The SIGMA Project*.

The SIGMA Project está fundado en la aplicación de unos principios para que una organización sea sostenible y se dividen en dos elementos básicos:

- 1. La gestión integral de cinco tipos diferentes de capital que reflejan el impacto global de una organización y su riqueza (en el sentido más amplio).
- 2. La práctica de *accountability*³, a través de ser transparente y responder a sus grupos de interés, a la vez de cumplir con la legislación y normas relevantes.

Esto permite a una empresa integrar la sostenibilidad en su gestión y la ayuda, además de tener como objetivo generar un beneficio económico, generar valor para cada uno de los cinco capitales identificados por *The Sigma Project*:

- ✓ Capital Humano: personas.
- Capital social: estructuras y relaciones sociales.
- ✓ Capital productivo: activos.
- ✓ Capital Natural: medioambiente.
- Capital financiero: económicofinanciero.



El capital natural abarca los otros capitales puesto que los recursos naturales y los sistemas ecológicos forman la base de la vida, de la cual dependen todas las organizaciones (y la sociedad) Los capitales social, humano y productivo son componentes críticos de una organización y sus actividades. Altos niveles de estos capitales aportan un valor a las organizaciones y la sociedad, sin mencionar la mejora de la calidad de vida de los grupos de interés. El capital financiero es crucial para la supervivencia de la organización y se deriva simplemente del valor que proporcionan los otros cuatro capitales. Todos los capitales están fuertemente interrelacionados y existe un cierto solapamiento entre ellos.

A continuación, explicamos nuestro progreso para cada uno de ellos.

³ Accountability es un término reconocido en el contexto de sostenibilidad pero que no tiene un equivalente en español que capte su sentido completo. Significa rendir cuentas de las acciones, asumir las consecuencias de las mismas frente a los grupos de interés y, para ello, incluye el dialogo y el compromiso con ellos.

Capital humano

Dentro del sector de la consultoría ha surgido una reciente área de especialización en los temas relacionados con la RSE y la sostenibilidad. Comparte con el sector en general, por un lado, el requerimiento de contar con profesionales cualificados para proporcionar los servicios a los clientes y, por otro lado, el problema derivado de la alta rotación del personal. A esto hay que añadir que, en el caso de la consultoría en RSE y sostenibilidad, los profesionales deben disponer de conocimientos en múltiples y diferentes disciplinas específicas (organizacionales, éticas, medioambientales, sociales, etc.) y amplios conocimientos sobre todas y cada una de las funciones desarrolladas en organizaciones, a su vez, muy diferentes entre sí.

<u>Asuntos</u>	Página
Atracción y retención del talento	15
Desarrollo del capital humano	16
Seguridad y salud laboral	17
Prácticas laborales y Derechos humanos	18

Atracción y retención del talento (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

Uno de los principales problemas del sector de la consultoría es su alta rotación, que se situaba, antes del periodo de crisis, en el 15% de los trabajadores de las grandes firmas. La pérdida de cada profesional representa un serio revés para la empresa. Además del coste económico, que en términos de selección, formación y otros costes, se estima entre 1,5 y 2 veces el salario bruto anual, las bajas no deseadas pueden poner en peligro la viabilidad de algunos proyectos y, además, la dificultad de selección es un freno para el crecimiento.

La guerra por el talento es una realidad que se va a agudizar en el futuro. Atraer y retener a los mejores profesionales se ha convertido en el principal reto de las empresas, especialmente en los sectores intensivos en capital intelectual como es el caso de la consultoría.

MAS Business busca el mejor talento para poder convertirnos en agentes de cambio que acompañen el diseño y la implementación de las transformaciones necesarias para lograr las mejoras deseadas en la organización cliente, ayudando a cambiar los modelos de gestión empresariales para contribuir al desarrollo sostenible.

En 2013 se ha incorporado un nuevo miembro a la organización, procedente del sector empresarial, para afrontar nuevos proyectos. El fomento de la participación, los retos que plantea trabajar en un entorno novedoso y cambiante, y la oportunidad de desarrollo profesional son nuestras apuestas para la atracción del talento.

Retos

• Generar empleo, incrementando la plantilla de profesionales a medida que surjan nuevos encargos de nuestros clientes y así poder desarrollar nuevos e innovadores servicios.

Desarrollo del Capital humano (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

El capital humano incorpora la salud, conocimientos, habilidades, capacidades intelectuales, motivación y capacidad para las relaciones del individuo.

En un contexto organizacional incluye los elementos necesarios para que las personas se comprometan con el trabajo productivo y la creación de riqueza, logrando una mejor calidad de vida. También es dignidad, alegría, pasión, empatía y espiritualidad. Todo ello contribuye al objetivo de retención del talento y su desarrollo es, por tanto, relevante para nosotros.

Cuidamos especialmente la capacitación y formación de los miembros de la organización, buscando estar siempre a la vanguardia, estudiando especialmente iniciativas internacionales que traemos y adaptamos a las necesidades de los clientes. Es vital para dar un servicio que aporte valor. Pero a la vez hay que tener en cuenta que los empleados que buscan mantenerse y crecer dentro de la empresa requieren contar con capacitación constante para sentir que evolucionan y crecen profesionalmente. El promedio de horas de formación por empleado fue de 250 horas, aproximadamente el 12,5% de su dedicación anual.

Para MAS Business es importante:

- Crear un clima laboral estimulante, para que las personas se desarrollen y, a la vez, logren sus objetivos profesionales.
- ✓ Optimizar la comunicación, para permitir que las personas adviertan que sus ideas, opiniones y sugerencias son tomadas en consideración. De este modo aumentará su orgullo de pertenencia y facilitará su colaboración de forma activa en el logro de los objetivos organizacionales.
- ✓ Crear una cultura de confianza, para lograr una mayor productividad.
- ✓ Fomentar la sociabilidad, estableciendo como prioritario el trabajo en equipo e impulsando la convivencia entre sus integrantes, lo cual permite crear lazos de afectividad, seguridad, lealtad y confianza hacia la organización. El buen ambiente mejora el desempeño de la persona y disminuye el estrés al que se encuentra sometido habitualmente.

Retener a los empleados, otorgándoles una mayor flexibilidad horaria, es otra de las recomendaciones que hacen los especialistas. Con la estructura de oficinas virtuales, fundamentada en la confianza en la persona, se acrecienta el compromiso y las personas tienen un balance más equilibrado entre su vida profesional y personal.

Retos

 Seguir trabajando las claves que acrecienten el clima laboral y el nivel de satisfacción de las personas que participan en el proyecto empresarial.

Seguridad y salud laboral (64-20, 64-21, 64-22 y 64-23)

Aunque tradicionalmente se ha considerado que el trabajo que se desarrolla en oficinas y despachos es un trabajo limpio y seguro, la realidad es que los accidentes ocurren. Si bien es cierto que estos no suelen ser graves, no por ello deja de ser necesario investigarlos y tratar de evitarlos.

La persona que presta sus servicios en oficinas y despachos se accidenta fundamentalmente en el lugar de trabajo, siendo la mayoría de los accidentes de carácter leve. Las causas de lesión más comunes son debidas a: golpes contra objetos (mobiliario, etc.), caídas, sobreesfuerzos físicos y accidentes de tráfico, tanto en desplazamientos durante la jornada como in itínere. La mayor parte de las lesiones que se producen son: torceduras, esguinces y distensiones, seguidas de fracturas y contusiones. Sin olvidar las lesiones musculo esqueléticas asociadas a las posturas forzadas y los movimientos repetitivos, como cervicalgias y tendinitis, entre otras.

Debido a las características de nuestra configuración en oficinas virtuales, responsabilidad de cada uno de los empleados, intensificamos nuestros esfuerzos en la formación y la distribución de recomendaciones para la aplicación de las medidas preventivas correspondientes en cada entorno específico.

Los accidentes de tráfico, ocurridos tanto al ir como al volver del trabajo (in itinere), y los ocurridos durante la jornada laboral constituyen el 52% de los accidentes de trabajo mortales y el 20% de los graves. En la empresa somos conscientes de este tipo de riesgos son los que en mayor medida pueden afectar al sector de la consultoría.

Con las oficinas virtuales evitamos prácticamente todos los desplazamientos in itinere. Utilizamos guías para la información y formación sobre riesgos, para concienciar a los empleados y proponerles medidas preventivas.

No se ha producido en este periodo más que una baja por enfermedad común.

Prácticas laborales y Derechos humanos (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

Para una pequeña consultora que trabaja en un país OCDE como España, los riesgos de vulnerar o ser cómplice de la vulneración de los Derechos Humanos es bajo. No obstante, como firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas pensamos que debemos informar sobre nuestro progreso. Tres son los asuntos relacionados con los Derechos Humanos y, en particular, con las Prácticas laborales, que han surgido del análisis interno: Remuneración, Horarios y No discriminación.

Sin duda, un buen estímulo para el empleado es la compensación. Pero no basta con que ésta esté en línea con las referencias del mercado. Lo importante es que el incentivo sea personalizado y acorde a las necesidades y preferencias de cada persona, ya que no todos tienen las mismas motivaciones. Para nosotros es importante reconocer los logros, tanto en términos de remuneración salarial como emocional.

En el sector de la consultoría los horarios vienen marcados por la necesidad de dar un buen servicio a los clientes y las jornadas pueden ser, en ocasiones, muy intensivas. Por ello, basándonos en una plena confianza en los empleados, utilizamos una fórmula de horario flexible que compensa los esfuerzos puntuales con horas libres de las que se puede disponer en el momento que la persona lo necesite.

Nuestra política, en cuanto a la no discriminación, es considerar el talento con independencia de las características particulares, específicas y diferenciales de las personas. Y esto lo llevamos a la práctica no solamente para el caso concreto de las contrataciones sino en el ámbito de cualquier relación.

Capital social

Tal vez se podría considerar, debido al tamaño reducido de nuestra empresa, que nuestro potencial para generar valor a la sociedad es insignificante. Además, como consultora en RSE y sostenibilidad, quizás es difícil, a primera vista, ver el impacto que podremos tener en la sociedad. Pero como demostramos a continuación, no es así. Precisamente por ser quienes somos y mediante la aportación a nuestros clientes de nuestra experiencia y conocimientos, estamos consiguiendo generar un valor significativo para la sociedad. Pero también es importante para nosotros predicar con el ejemplo, por lo que dedicamos un esfuerzo significativo a acciones de carácter social, y, de esta forma, contribuimos con nuestro granito de arena a los desafíos sociales de todos.

<u>Asuntos</u>	<u>Página</u>
Impactos socio-económicos indirectos	18
Ciudadanía y acción social	19

Impactos socio-económicos indirectos

(G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23) (G4-EC8)

Uno de los tres pilares fundamentales de nuestros servicios es el análisis y medición. Para nosotros la medición es clave para la gestión, porque "lo que no se mide no puede gestionarse". Los serios desafíos sociales que conlleva el desarrollo sostenible requieren de la colaboración de todos los actores, empresas incluidas.

Conscientes de esto, desde 2005 empezamos a trabajar con empresas líderes españolas para aplicar la metodología LBG en la medición, gestión y evaluación de su acción social y creamos <u>LBG España</u>. En 2013, los miembros de LBG España, han contribuido con 600 millones de euros a iniciativas sociales en todo el mundo, y la metodología les permite centrar sus esfuerzos donde más impacto pueden generar.

Además, en 2013 se realizó el primer benchmarking global de LBG en el que participaron 220 empresas en todo el mundo, con una contribución total de 2.800 millones de euros en 130 países.



Estamos satisfechos con el progreso de LBG España y, gracias a ello, cualquier empresa puede incorporarse al grupo para medir y gestionar mejor su contribución a la sociedad. A tal fin en

Octubre 2013 organizamos con los miembros de LBG España un desayuno informativo sobre la importancia de la medición de la acción social y los resultados de los mismos en el que participaron 30 organizaciones, entre empresas y ONL. El evento fue celebrado en las instalaciones de Vocento y contó con presentaciones de Agbar, sobre como captar sus contribuciones a la comunidad, y Ferrovial con AMREF Flying Doctors, sobre un proyecto premiado por las Naciones Unidas "Maji Ni Uhai" – Agua es vida.



Pero, además, vimos que también el tercer sector podría beneficiarse de disponer de una herramienta parecida y con este fin iniciamos el proyecto de ONLBG.

Entre los meses de marzo a abril presentamos la iniciativa a alrededor de 20 Organizaciones No Lucrativas y celebramos la primera reunión para constituir un grupo fundador, con el objetivo de desarrollar una metodología basada en LBG pero ajustada a las necesidades específicas del tercer sector.





<u>ONLBG</u>, iniciativa pionera a nivel mundial, inició formalmente su actividad el 22 de enero de 2014. Para más información consultar su página web <u>www.onlbg.com</u>

Retos

- Continuar aumentando la aplicación de LBG en el tejido empresarial español.
- Expandir el uso de la metodología porque, aunque muchos de los miembros actuales son empresas del IBEX 35, LBG puede ayudar a cualquier empresa a generar un mayor retorno de su acción social.
- Continuar con el desarrollo de la metodología ONLBG e incorporar nuevos miembros al grupo.

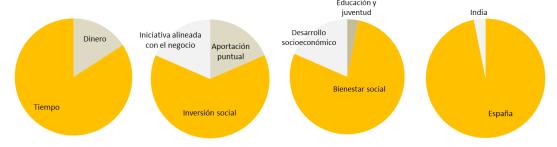
Ciudadanía y acción social (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

Como coordinadores de LBG España www.lbg.es, somos conscientes de la importancia de diferenciar entre la generación de valor social, como empresa especializada en RSE que somos, y nuestra propia acción social de carácter voluntario, más allá de nuestra actividad empresarial.

Para nosotros la acción social constituye una parte intrínseca de los valores de nuestra empresa. Sabemos que participando activamente en iniciativas sociales generamos valor para nuestros grupos de interés y a la vez contribuimos a crear un mundo más justo para todos. También es importante el desarrollo personal y profesional que aporta el trabajo de voluntariado.

En 2013 nuestra inversión en acción social está valorada en 5.700€, lo mismo que en 2012, el equivalente de aproximadamente 5,6% de nuestra facturación. Este importe es muy significativo para nuestra empresa. Nuestra contribución fue 84% en tiempo y 16% en dinero.

Cómo contribuimos Tipo de contribución Qué causas apoyamos Dónde contribuimos



Este año hemos iniciado una nueva actividad "A trabajar" a la que hemos dedicado el 29% de nuestra acción social, aunque continuamos, como nuestra principal actividad, con nuestro apoyo a la ONG 'Embracing the World' <u>www.embracingtheworld.org</u>.

La iniciativa "A trabajar" nació de nuestra inquietud por los altísimos niveles de paro en España, en personas conocidas que, aun siendo buenos profesionales, se desanimaban con el reto de encontrar empleo. Básicamente la iniciativa consiste en ayudarles a cambiar de sentirse parados "a trabajar" ocupándose en buscar con entusiasmo un empleo, a través de un coaching individualizado. La actividad se limita principalmente a personas que conocemos en el ámbito profesional o personal. En 2013, tres personas aceptaron nuestro ofrecimiento y todos encontraron empleo.

Nuestro apoyo a la ONG 'Embracing the World' nos ayuda a tomar conciencia de los retos del desarrollo sostenible en el tercer mundo e, indirectamente, esperamos ayudar a otros en el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial referidos a los Derechos Humanos y Medio ambiente. Nuestros voluntarios colaboran con la Fundación Filokalia, y, con un especial esfuerzo durante cinco días, en la visita de Amma (promotora de la ONG MATH, órgano consultivo de la ONU) a Barcelona.

A raíz de estas colaboraciones nuestros profesionales también dedican tiempo propio a estas actividades, que hemos valorado en 4.500€ como efecto multiplicador.

Retos

- Continuar con nuestro apoyo a la ONG 'Embracing the World'
- Continuar ayudando a personas conocidas en su búsqueda de empleo.

Capital productivo

Como empresa de consultoría que somos, nuestro capital productivo reside en la creación y la gestión del conocimiento. Generamos valor para nuestros clientes proporcionándoles servicios de calidad y de valor añadido. Nuestra área de especialización en RSE y sostenibilidad es un sector emergente y por ello es importante, para nuestros grupos de interés, que estemos bien informados de los avances y que formemos parte de ellos. Además para nosotros la innovación es un valor intrínseco de la sostenibilidad y, como empresa, creemos importante crear soluciones innovadoras para nuestros clientes.

Asuntos	<u>Página</u>
Valor sostenible para el cliente	21
Generación y divulgación del conocimiento	22
Cadena de suministro	24

Valor sostenible para el cliente (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

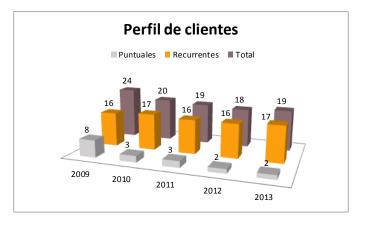
Factores diferenciales de MAS Business son:

- ✓ la experiencia y la cercanía de sus profesionales, que se ponen a disposición de sus clientes en todo momento, y
- ✓ las relaciones duraderas, basadas en la confianza mutua, que desarrolla con ellos.

Aunque algunos encargos son puntuales por su propia naturaleza (como por ejemplo un estudio AA1000 o la implementación de un sistema de RSE), normalmente nuestros clientes son recurrentes, y esto permite una cercanía poco común en el sector de consultoría.

Además, esta relación nos permite proporcionar soluciones innovadoras para nuestros clientes, sea porque nos las piden y/o porque hemos identificado una oportunidad de mejora. Ejemplos de éstas son nuestros estudios AA1000 que ayudan a mejorar la gestión y comunicación de RSE y la sostenibilidad, o las Mapas de Acción Social que facilitan el alineamiento de la inversión social empresarial con las estrategias de las organizaciones, y permiten maximizar el retorno de sus inversiones, mejorando la relación con sus grupos de interés.

Aproximadamente el 70% de nuestra facturación en 2013 provino de trabajos recurrentes y esto proporciona una base muy sólida para una empresa de consultoría, ya que nos aporta estabilidad y nos permite ofrecer servicios de calidad a precios muy competitivos. Además, el 70% de estos clientes recurrentes están formados por un tercio de las empresas del IBEX 35.



También esta cercanía permite mayor flexibilidad, eficiencia y productividad, porque:

- ✓ los clientes nos consideran como parte de su equipo y podemos proporcionar continuidad a sus proyectos, ahorrando recursos y generando valor,
- entendemos su problemática y así podemos aportar soluciones innovadoras y prácticas de calidad y ajustadas a sus necesidades específicas y
- ✓ podemos elaborar presupuestos ajustados a sus necesidades específicas.

Somos conscientes de que, para construir estas relaciones duraderas, es importante que nuestros futuros clientes y nosotros nos conozcamos bien mutuamente. Nuestro sistema de calidad establece el proceso que tenemos que seguir para elaborar cualquier oferta. Aunque requiere una importante inversión de tiempo, antes de formalizar un compromiso, la ventaja es que ambas partes saben lo que se espera del otro y esto solo puede conducir a trabajos bien hechos y conformes con los requerimientos y plazos acordados. Consideramos que el perfil de nuestros clientes y el alto porcentaje de recurrencia de sus encargos evidencian su confianza y es el principal indicador de su satisfacción. De hecho, no hemos recibido ninguna reclamación de nuestros clientes. Esta forma de trabajar redunda en beneficio de clientes satisfechos también para trabajos puntuales.

Por último MAS Business cumple con la Ley de Protección datos y nunca ha tenido ninguna reclamación.

Retos

Proporcionar servicios de calidad a nuestros clientes

- Ampliar nuestra red de colaboradores expertos para mejorar la oferta de servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Ofrecer servicios innovadores a nuestros clientes
- Fomentar la formación de nuestros profesionales.

Generación y divulgación del conocimiento (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

Generación del conocimiento

"La única fuente del conocimiento es la experiencia." Albert Einstein

Para continuar cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes tenemos que estar a la última en los avances en RSE y sostenibilidad, y para ello participamos activamente en foros de RSE tanto nacionales como internacionales. Nuestra participación en estos foros va más allá de estar informados de los últimos acontecimientos, ya que nos implicamos y contribuimos al debate para integrar el desarrollo sostenible como fundamento básico de cualquier organización. A modo de ejemplo, desde septiembre de 2013 estamos comprometimos con el proyecto GRI G4 pioneros, y esta memoria, además de ser el resultado de esta participación, demuestra nuestro firme compromiso de contribuir activamente a los avances en RSE y sostenibilidad, y nos permite compartir nuestra experiencia.

En 2013 asistimos a los siguientes encuentros internacionales:

- ✓ GRI Global conference on sustainability and reporting, Amsterdam, 22 a 24 de mayo
- ✓ Participante en el mesa de la sesión sectorial de ONGs, Amsterdam, 23 de mayo
- ✓ Reunión de LBG International, Londres, 19 de junio
- ✓ LBG reunión anual, Londres, 7 de octubre

También MAS Business ha contribuido a la consulta pública en julio 2013 sobre el borrador de *The International <IR> Framework* realizado por *The International Integrated Reporting Council* (IIRC)

La participación en estos foros, combinado con los conocimientos y experiencia de nuestra red internacional de colaboradores, nos ayuda a proporcionar a nuestros clientes propuestas innovadoras, que generan valor para los desafíos a que se enfrentan en el ámbito de la RSE y el desarrollo sostenible.

Divulgación del conocimiento

Nuestra visión de la RSE y la sostenibilidad es que ésta debe generar resultados positivos para todos. Los retos del desarrollo sostenible son de todos y, así, cualquier contribución que podamos hacer a la generación y divulgación de conocimiento sobre ello solo puede ser positiva.

Tenemos una línea de servicios específicamente desarrollada para impartir conocimiento, y estamos muy satisfechos con el aumento de las horas lectivas que impartimos en universidades y escuelas de negocio. Consideramos muy importante una mayor asignación de tiempo para las clases de RSE y sostenibilidad para estos jóvenes profesionales.



Por otra parte en 2013 realizamos dos talleres *in-company* para clientes sobre buenas prácticas en RSE.

Además, de acuerdo con nuestra convicción de que es una obligación de cualquier organización responsable contribuir a la difusión de buenas prácticas en RSE y sostenibilidad, de forma totalmente gratuita, realizamos las siguientes actividades durante 2013:

- ✓ Organizamos tres desayunos de trabajo sobre la nueva versión del GRI G4 en junio (dos en Madrid y uno en Barcelona).
- ✓ Ayudamos a la difusión sobre las avances y las buenas prácticas en sostenibilidad y RSE con artículos en los medios especializados
- ✓ Participamos activamente en foros on-line sobre temas de RSE y sostenibilidad
- ✓ Participamos como panelistas en eventos y mesas redondas de expertos
 - ✓ Los desafíos del desarrollo sostenible y como la innovación puede ayudar a afrontarlos, EOI, octubre
 - ✓ Diálogo Corresponsables Empresas y Mundo Académico, diciembre
 - ✓ Diálogo Corresponsables Empresas y Tercer Sector, diciembre

Retos

Estar a la vanguardia del conocimiento y avances en sostenibilidad y RSE

- Continuar con nuestra participación en la creación de un nuevo foro internacional para profesionales en sostenibilidad basado en la implicación de los grupos de interés.
- Seguir contribuyendo al desarrollo y reconocimiento de la norma AA1000SES.
- Continuar participando activamente en foros internacionales de RSE.
- Participar activamente en las redes sociales profesionales en materia de RSE, en español e inglés para contribuir a su evolución.

Contribución a la generación de valor social

• Continuar proporcionando conocimiento en las normas internacionales AA1000APS, AA1000AS y AA1000SES, para ayudar a la formación de profesionales españoles en RSE.

Cadena de suministro (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

Una organización responsable debe también mirar más allá de sus propias actividades y asegurar que también sus proveedores cumplen con buenas prácticas en RSE y sostenibilidad. En el caso de las empresas de servicios, las cadenas de suministro suelen ser más sencillas y hay menores riesgos, pero esto por sí solo, no elimina la necesidad de considerarlos, siendo una organización responsable.

Básicamente las compras de MAS Business se limitan a materiales de oficina y servicios profesionales de sus colaboradores, todas empresas locales o europeas. Nuestro sistema de calidad incluye los criterios para la selección de nuestros proveedores y todos cumplen con ellos. Nuestra preferencia es contar con proveedores locales, si es posible PYMES, y de esta forma contribuir a la economía local.

Capital natural

Nuestro tamaño y el tipo de negocio que desarrollamos, unido a que el trabajo lo realizamos desde oficinas virtuales, hacen que el impacto sobre el medio ambiente sea poco significativo y los riesgos reducidos y controlables. El balance, con respecto a este capital, es prácticamente neutro puesto que tampoco el consumo de recursos ni la cantidad de efluentes y residuos son significativos. Aun así, somos conscientes de los límites de la Tierra, en cuanto a la generación de recursos naturales y la capacidad de absorción de desechos, y procuramos reducir en la medida de lo posible ambos impactos.

<u>Asuntos</u>	<u>Página</u>
Gestión medioambiental Prevención de la contaminación (emisiones)	

Gestión medioambiental (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23)

La organización necesita utilizar recursos naturales (energía y materia) para ofrecer sus servicios y gestionar los residuos. Algunos de estos recursos son renovables mientras que otros no lo son.

Un 80% de los residuos de la oficina son papel y cartón. Fabricar papel requiere muchos recursos (sobre todo celulosa procedente de los árboles y agua), consume abundante energía y contamina el agua y la atmósfera.

Cada empleado gasta, de media, de 15 a 20 litros de agua al día. En cuanto al consumo de electricidad asciende, de media, a 85 kWh/m² al año. El consumo de combustibles alcanza los 135 kWh/m².

La basura de la oficina contiene sobre todo papel, pero también plástico, metal, cristal, materia orgánica y algunos residuos típicos del sector, como los cartuchos de tinta y el material de escritorio.

Aunque los consumos de materiales y la generación de residuos no difieren de las cantidades manejadas en un entorno doméstico, consideramos el asunto relevante por ser una preocupación de la sociedad en general, por los límites de la Tierra, a la que se une también la nuestra.

Adoptamos un enfoque preventivo y tratamos de reducir el consumo de los recursos y la generación de residuos. La principal medida adoptada es la implantación de la oficina virtual, de modo que cada empleado trabaje a distancia, que lleva medidas aparejadas como:

- ✓ Fomentar el traspaso de información a través del correo electrónico y en soportes digitales, y no imprimirla salvo que sea imprescindible.
- ✓ Fomentar entre los empleados la adopción de buenas prácticas de eficiencia energética (aplicables al entorno doméstico) tales como:
 - ✓ Disponer los puestos de trabajo aprovechando al máximo la luz natural
 - ✓ Instalar una iluminación eficiente que emplee, si es posible, bombillas de bajo consumo

- ✓ Apagar completamente los aparatos electrónicos al dejar el trabajo, evitando el 'stand by'
- ✓ Configurar los equipos para que entren en modo de ahorro de energía cuando lleven un tiempo sin uso
- ✓ Elegir ordenadores que lleven el sello Energy Star y pantallas TFT, que consumen menos
- ✓ Fomentar la reducción de residuos y el reciclado mediante medidas también aplicables al entorno doméstico tales como:
 - ✓ instalar cubos específicos para envases, para pilas, etc.

Retos

 Continuar con el desarrollo de medidas asociadas al concepto de oficina virtual como modo de reducir los impactos medioambientales.

Prevención de la contaminación (emisiones) (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23) (G4-EN30)

Toda organización necesita gestionar sus procesos contemplando aspectos tales como la regulación del clima y el ciclo del carbono, que permiten continuar la vida de una forma sana y equilibrada.

Seis de cada diez trabajadores españoles se desplazan al trabajo en coche. En la Unión Europea, los trayectos de casa al trabajo son los causantes de 938 millones de toneladas de emisiones de CO₂. Con la adopción del teletrabajo una de cada cinco jornadas de la semana, esas emisiones podrían disminuir un 5%. Además, hay que tener en cuenta la contaminación causada por otros viajes de trabajo.

Aunque las emisiones de CO_2 , en nuestro caso, son muy reducidas (6,63 Tm de CO_2 anuales), consideramos el asunto relevante por ser una preocupación de la sociedad en general, por ser un tema muy importante a escala global. El transporte supone un 40 % del total de emisiones de carbono emitidas a la atmósfera.

Como norma todo el personal de la empresa, debe utilizar el transporte público colectivo (autobús, metro, tren) cuando sea factible aunque suponga un aumento en los tiempos de desplazamiento. Por cada viajero, el transporte público emite un 70% menos que el vehículo particular. Para otros viajes de trabajo de larga distancia se evita el avión, que es muy contaminante, cuando existe alternativa.

A esto unimos el fomento de la organización de reuniones vía videoconferencia y audioconferencia. El planteamiento de oficinas virtuales también está contribuyendo a la eliminación de los desplazamientos en coche desde el domicilio hasta una oficina central así como a la reducción de desplazamientos.

Con estas medidas se reduce también el consumo de combustibles de fuentes no renovables, como son los derivados del petróleo, que utilizamos en nuestros vehículos.

Retos

• Continuar con el desarrollo de medidas encaminadas a reducir los impactos medioambientales debidos a los desplazamientos.

Capital financiero

Generar Capital Financiero significa más que la simple obtención de beneficios, sin los cuales ninguna organización puede ser sostenible a largo plazo, significa la generación de valor para todos sus grupos de interés. En los últimos años, cuando España ha sufrido quizás su peor crisis financiera, con unas tasas de desempleo estremecedoras y con una constricción severa de financiación para PYMES, llegar a fin de mes ha sido todo un reto. Más aun en un sector emergente de sostenibilidad y RSE que requiere una importante dedicación a la generación de conocimiento e innovación, para poder proporcionar soluciones que aportan valor a nuestros clientes.

<u>Asuntos</u>	<u>Página</u>
Sostenihilidad económico-financiera	27

Sostenibilidad económico-financiera (G4-20, G4-21, G4-22 y G4-23) (G4-EC1, G4-EC4, G4-EC8, G4-EC9 y G4-EN29)

La crisis financiera en España, ha afectado mucho a MAS Business, como a la mayoría de las PYMEs españolas. La situación económica que llevamos sufriendo desde 2008 ha resultado ser un reto para mantener nuestro volumen de ventas (también nuestros clientes vieron sus presupuestos cortados drásticamente) mientras hemos continuado invirtiendo en la generación de conocimiento y a la vez, como todos, hemos soportado un continuo aumento impositivo, en lo que se refiere al gasto de seguridad social a cargo de la empresa que ha pasado de representar un 10,6% de nuestra ventas netas en 2009 a un 15% en 2013.

Como se puede apreciar en el gráfico durante los últimos cuatro años nuestras ventas en términos absolutos se han estancado.

Sin embargo, hemos continuado desarrollando nuevos servicios para nuestros clientes actuales y potenciales y gracias a esto, prevemos un aumento muy significativo para el año que viene y futuros.



Esta situación ha supuesto una tremenda apuesta y un esfuerzo para todo el equipo de MAS Business, debido en gran parte a su convicción en el valor de las soluciones innovadoras y de la experiencia que aporta a sus clientes. Para poder atender la demanda de los servicios, que hemos generado estos años, de acuerdo con nuestros niveles de calidad, en septiembre, se tomó la decisión estratégica de incorporar un Director de Innovación y Estudios. De esta forma aumentamos nuestra capacidad productiva y nos anticipamos a satisfacer las exigencias de nuestros clientes, tanto de las actuales como de las que están en vías de desarrollo.

La empresa tiene cubiertas sus necesidades de financiación de circulante con un línea de crédito de 36.000€ y en diciembre se obtuvo un préstamos ICO por importe de 20.000€ para su inversión en I+D+i.

El siguiente gráfico demuestra las principales partidas de nuestro cashflow social (G4-EC8 y G4-EC9):



Aunque, como ya se ha comentado, la crisis financiera ha resultado en un aumento impositivo, particularmente dañino para las PYMES, MAS Business se encuentra al corriente de todas sus obligaciones tributarias, y durante 2013 no ha tenido ninguna multa o sanción. También, cumplimos con el LOPD y tampoco hemos recibido ninguna reclamación durante 2013.

Este año hemos realizado una inversión importante en I+D+*i*, cuyos frutos esperamos ver en 2014 cuando facturemos estos nuevos servicios.

Retos

Ser una organización responsable, coherente con nuestra filosofía y valores. Económico

 Aumentar en un 50% nuestra facturación, consiguiendo nuevos clientes y/o prestando más servicios a los clientes existentes.

Índice de contenidos GRI (G4-32)



Contenidos básicos generales	Página (y/o Enlace)	Aseguramiento
ESTRATEGIA Y ANALISIS		externo
ESTRATEGIA Y ANALISIS		
G4-1 Declaración y G4-2 Retos	Introducción del Director general (pág. 3 y 4)	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3 Nombre de la organización	MAS Business (pág. 4)	No
G4-4 Servicios que presta	MAS Business (pág. 5); http://www.mas-business.com/servicios	No
G4-5 Lugar de la sede	MAS Business (pág.5)	No
G4-6 Países en los que opera	MAS Business (pág.6)	No
G4-7 Propiedad y forma jurídica	MAS Business (pág. 5)	No
G4-8 Mercados	MAS Business (pág. 5); http://www.mas-business.com/clientes	No
G4-9 Escala	MAS Business (pág. 5 - 6)	No
G4-10 Información sobre empleados	MAS Business (pág.6)	No
G4-11 Personal sujeto a convenios	MAS Business (pág. 6)	No
G4-12 Cadena de suministro	MAS Business (pág. 6)	No
G4-13 Cambios significativos	MAS Business (pág. 6)	No
G4-14 Principio de precaución	MAS Business (pág.6)	No
G4-15 Principios e iniciativas externas	MAS Business (pág. 6)	No
G4-16 Membresías	MAS Business (pág. 6)	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBER	TURA	
G4-17 Entidades que la conforman	Enfoque de gestión: Asuntos relevantes (pág. 8)	No
G4-18 Determinación del contenido	Enfoque de gestión (pág. 8)	No
G4-19 Aspectos relevantes	Enfoque de gestión: Asuntos relevantes (pág. 9) Índice (pág. 2)	No
04.00	Nuestra contribución al desarrollo sostenible	
G4-20 Cobertura de cada aspecto	Indicación en cada asunto relevante (pág. 15-19, 21-22, 24-27) Nuestra contribución al desarrollo sostenible	No
G4-21 Cobertura de cada aspecto	Indicación en cada asunto relevante (pág. 15-19, 21-22, 24-27)	No
C4 22 5 6 1 1	Nuestra contribución al desarrollo sostenible	
G4-22 Reformulaciones	Indicación en cada asunto relevante (pág. 15-19, 21-22, 24-27) Nuestra contribución al desarrollo sostenible	No
G4-23 cambios en alcance y cobertura	Indicación en cada asunto relevante (pág. 15-19, 21-22, 24-27)	No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS	DE INTERÉS	
G4-24 Grupos de interés	Enfoque de gestión: Participación de los GG. II. (pág. 11)	No
G4-25 Selección de los GG.II.	Enfoque de gestión: Participación de los GG. II. (pág. 9)	No
G4-26 Enfoque	Enfoque de gestión: Participación de los GG. II. (pág. 8 y 10)	No
G4-27 Cuestiones y problemas clave	Enfoque de gestión: Participación de los GG. II. (pág. 10)	No

PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28 Periodo cubierto	Perfil del informe (pág. 2)	No
G4-29 Fecha de la última memoria	Perfil del informe (pág. 2); http://www.mas-business.com/informe-sostenibilidad	No
G4-30 Ciclo de presentación	Perfil del informe (pág. 2)	No
G4-31 Punto de contacto	Perfil del informe (pág. 2); http://www.mas-business.com/contacto	No
G4-32 Opción de conf. / Índice	Perfil del informe (pág. 2); Índice de contenidos GRI (pág. 29 - 31)	No
G4-33 Política de aseguramiento	Perfil del informe (pág. 2)	No
GOBIERNO		
G4-34 Estructura de gobierno	Enfoque de gestión: Gobierno (pág. 12)	No
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56 Valores, principios y normas	Enfoque de gestión: Ética e integridad (pág. 12 - 13); http://www.mas-business.com/mision-vision; http://www.mas-	No
	<u>business.com/valores-filosofia</u>	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Información sobre el enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página (y/o <u>Enlace</u>)	Motivo(s) de la(s) omisión(es)	Aseguramiento externo	
	CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO RELEVANTE: DESEMPE	ÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 27)		No	
G4-EC1 Valor económico directo	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 27 - 28)		No	
G4-EC4 Ayudas económicas	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 28)		No	
ASPECTO RELEVANTE: CONSECU	ENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
G4-DMA	Capital Social. Impactos socio- económicos indirectos (pág. 19)		No	
G4-EC8 Impactos indirectos	Capital Social. Impactos socio- económicos indirectos (pág. 19 - 20)		No	
ASPECTO RELEVANTE: PRÁCTICA	S DE ADQUISICION			
G4-DMA	Capital Productivo. Cadena de suministro (pág. 24)		No	
G4-EC9 Gasto a proveedores locales	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 28)		No	
	CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
ASPECTO RELEVANTE: CUMPLIM	IENTO REGULATORIO			
G4-DMA	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 28)		No	
G4-EN29 Multas y sanciones	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 28)		No	
ASPECTO RELEVANTE: TRANPOR	TE			
G4-DMA	Capital Natural. Prevención de la contaminación (emisiones) (pág. 26)		No	
G4-EN30 Impacto transp. Personal	Capital Natural. Prevención de la contaminación (emisiones) (pág. 26)		No	

	CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL	
SUB-CAT	EGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DI	GNO
ASPECTO RELEVANTE: EMPLEO		
G4-DMA	Capital Humano. Atracción y retención del talento (pág. 16)	No
G4-LA1 Contrataciones y rotación	Capital Humano. Atracción y retención del talento (pág. 16)	No
ASPECTO RELEVANTE: SALUD Y	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
G4-DMA	Capital Humano. Seguridad y salud laboral (pág. 17 - 18)	No
G4-LA6 Índices de accidentalidad	Capital Humano. Seguridad y salud laboral (pág. 17 - 18)	No
ASPECTO RELEVANTE: CAPACITA	ACION Y EDUCACION	
G4-DMA	Capital Humano. Desarrollo del Capital Humano (pág. 17)	No
G4-LA9 Horas de capacitación prom.	Capital Humano. Desarrollo del Capital Humano (pág. 17)	No
	SUB-CATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS	
ASPECTO RELEVANTE: EVALUAC	IÓN	
G4-DMA	Capital Humano. Prácticas laborales y Derechos Humanos (pág. 18)	No
G4-HR9 Centros evaluados	Capital Humano. Prácticas laborales y Derechos Humanos (pág. 18)	No
	SUB-CATEGORÍA: SOCIEDAD	
ASPECTO RELEVANTE: LUCHA CO	ONTRA LA CORRUPCIÓN	
G4-DMA	Ética e integridad (pág. 13 - 14)	No
G4-SO3 Centros evaluados	Ética e integridad (pág. 13 - 14)	No
G4-SO4 Políticas	Ética e integridad (pág. 13 - 14)	No
ASPECTO RELEVANTE: CUMPLIN	MENTO REGULATORIO	
G4-DMA	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 28)	No
G4-SO8 Multas y sanciones	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 29)	No
SUB-CA	ATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCT	os
ASPECTO RELEVANTE: ETIQUETA	ADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
G4-DMA	Capital Productivo. Valor sostenible para los clientes (pág. 22)	No
G4-PR5 Satisfacción de los clientes	Capital Productivo. Valor sostenible para los clientes (pág. 22 - 23)	No
ASPECTO RELEVANTE: PRIVACID	AD DE LOS CLIENTES	
G4-DMA	Capital Productivo. Valor sostenible para los clientes (pág. 22)	No
G4-PR8 Reclamaciones	Capital Productivo. Valor sostenible para los clientes (pág. 22 - 23)	No
ASPECTO RELEVANTE: CUMPLIN	IIENTO REGULATORIO	
G4-DMA	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 28)	No
G4-PR9 Multas y sanciones	Capital Financiero. Sostenibilidad económico- financiera (pág. 29)	No