



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019



INTRODUCCIÓN AL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El presente informe de estado de información no financiera se publica en cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015 de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este documento, que forma parte del Informe de Gestión de Carlson Wagonlit España, S.L. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “CWT” o “Compañía”), hace referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. CWT, centrada en poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos, desarrolla las funciones propias de las Agencias de Viajes, incluida la organización y asistencia técnica en Congresos, Convenciones, Ferias, Asambleas o actos similares.

Para la elaboración del presente estado de información no financiera se ha tomado como estándar de reporting la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido internacionalmente, siguiendo los principios y contenidos definidos en su versión GRI Standards.

A continuación, se describen las principales líneas del desempeño extra financiero relativas a las cuestiones medioambientales, sociales, relativas al personal, y a los derechos humanos, así como los referidos a la lucha contra la corrupción y el soborno.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

En CWT llevamos liderando la industria de viajes desde hace más de 140 años con el objetivo de proporcionar una experiencia de viaje integral que cumpla las necesidades de nuestros viajeros y clientes. Nuestro compromiso se centra en ofrecer un servicio que ahorre tiempo a los viajeros para que puedan dedicarlo a los aspectos más relevantes de su viaje.

Además de la gestión de viajes corporativos como actividad principal, en CWT disponemos de otras cuatro divisiones especializadas:

	Proporciona acceso a un amplio contenido en materia de reservas de hoteles, con tarifas y promociones personalizadas, a la vez que ayuda a nuestros clientes a optimizar su presupuesto y programa hotelero.
	Permite a nuestros clientes gestionar su programa de reuniones y eventos para que logren maximizar el retorno de la inversión dedicada a esta área.
	Ayuda a obtener el mayor rendimiento posible de los programas de viajes corporativos de nuestros clientes, a través de un amplio rango de soluciones de consultoría innovadoras para la gestión integral de proveedores, análisis de datos, gestión del viajero o movilidad.
	Está especializada en las necesidades específicas de clientes que operan en el sector petrolero y gasístico, el de la minería, el marino y pesquero o en el sector de las energías alternativas

En España nos encontramos repartidos por toda la geografía peninsular y, a cierre del ejercicio 2019, nuestras oficinas principales son Sevilla, Madrid, Barcelona.

A través de la experiencia atendiendo a clientes, CWT se dio cuenta de que los viajeros son más que simples viajeros. También son empleados. Durante el viaje deben ser productivos, estar activos y estar bien atendidos.

CWT se refiere a este concepto con el término B2B4E, que significa “de empresa a empresa para los empleados”. La empresa ofrece la mejor experiencia de consumo a los empleados de nuestros clientes y les da lo que necesitan para maximizar la productividad. Nuestros clientes necesitan potenciar el talento y el valor de sus negocios, y para ayudarles a conseguirlo, CWT ha de ofrecer un servicio impecable a través de su personal y tecnología.

La base de nuestro compromiso con el cliente y de cómo daremos forma a nuestra oferta futura se traduce en tres promesas centrales que nos guiarán en nuestros pasos a futuro:

- Simplificar los viajes de negocio.
- Conectar a las personas y tecnologías para crear nuevas oportunidades.
- Avanzar, juntos.

La propuesta de valor de CWT después del lanzamiento de la nueva marca y logo en febrero 2019, está basada en lo que más importa a nuestros clientes. Los ocho puntos más relevantes para el conjunto de nuestros clientes se muestran así:





CWT se presenta en el mercado con soluciones positivas para los desafíos a los que se enfrentan los clientes y sus viajeros. Los productos y servicios en cada una de estas áreas sirven de ejemplo de cómo proporcionamos exactamente ese valor añadido y de cómo resolvemos esos retos a los que hacen frente. Nuestra nueva propuesta de valor nos posiciona como su aliado. CWT está aquí para ayudarles a tener éxito.



En CWT estamos totalmente comprometidos con la Responsabilidad Social Corporativa. Es un tema importante tanto para nosotros como para nuestros clientes, por lo que es esencial que nuestra estrategia de responsabilidad empresarial se centre en los asuntos que afectan a nuestra compañía, partes interesadas y nuestro entorno en general. A nivel global, la Compañía realiza un análisis de materialidad, disponible en el informe anual de Negocio Responsable, por el que se identifican los temas más relevantes para nuestros grupos de interés en base a nuestra actividad, y que asumimos a nivel local. Las áreas clave para nuestra estrategia de responsabilidad empresarial son:

- Compromiso con la comunidad.
- Medio ambiente.
- Ética y conducta corporativa.
- Recursos humanos y derechos humanos.
- Estrategia y dirección empresarial responsable.
- Productos y servicios responsables.

En 2019, hemos obtenido por tercer año consecutivo la categoría de Oro por prácticas empresariales responsables en la clasificación de EcoVadis, agencia independiente de calificación de Responsabilidad Social Corporativa. Esto nos sitúa entre el 1% a la cabeza de las más de 55.000 empresas de 190 industrias evaluadas cada año en 150 países.

Compromiso con el cliente

Nuestro foco es simplificar la experiencia de usuario para los viajeros de nuestros clientes. Todos nuestros procesos y herramientas se han diseñado para crear un servicio integral que forma un entorno de confianza en torno al viajero. Con independencia de la ubicación del mismo o del canal de reserva, siempre obtendrán el mismo soporte. Desde comunicados dirigidos al viajero hasta preferencias en las reservas de hotel, nuestras aplicaciones suponen una importante mejora para racionalizar todos los aspectos relativos a los viajes de negocios para los viajeros corporativos.

CWT intenta simplificar todas las tareas de los gestores de viaje de sus clientes, sobre todo en lo que se refiere a análisis de programas y creación de informes.

Los clientes de CWT disponen de acceso en tiempo real a los datos de reservas de vuelos, hoteles y coches mediante nuestra herramienta de inteligencia empresarial y generación de informes, CWT AnalytIQs. La versatilidad de esta herramienta permite seleccionar fácilmente los elementos que



quiere mostrar en sus informes. Así, pueden recopilar información e identificar tendencias en lo relativo a su programa de viajes, viajeros y proveedores, y crear los informes que necesiten.

Por otro lado, y como parte central de su programa, la herramienta de mensajería de CWT ayuda a los clientes a cumplir sus objetivos de ahorro y a reforzar la política de viajes. Esta herramienta también permite informar acerca de la seguridad del viajero, mediante alertas sobre eventos que puedan afectar el trascurso del viaje. La experiencia de nuestros clientes con esta herramienta nos permite asegurar su efectividad a la hora de influenciar las decisiones del viajero, al actuar de forma proactiva como la voz del gestor de viajes durante el proceso de reserva. Toda la información recibida de esta herramienta se integra con CWT AnalytIQs, lo que ofrece la posibilidad de generar informes sobre el comportamiento de los viajeros.

Seguridad en las experiencias de viaje

El viajero de hoy en día es cada vez más exigente en materia de seguridad y viajes responsables. Para poder cubrir las expectativas del viajero actual, nos encontramos en la búsqueda de una constante mejora del portfolio de aplicaciones de viajes y productos en general. Algunos ejemplos son los siguientes:

- CWT AnalytIQs: como se ha introducido previamente, esta herramienta proporciona informes y seguimiento de viajeros a través de un módulo de localización de viajeros, el cual es actualizado cada 10 minutos, en el que el equipo de gestores de viaje de los clientes pueden acceder a toda la información de viaje de cada uno de ellos (número de vuelo, horario de salida y llegada o información de su hotel). Es una herramienta que permite hacer seguimiento a los viajeros en todo momento, inclusive durante interrupciones, gracias a la inteligencia artificial y a la herramienta de reporte. Esta herramienta permite a los gerentes de viajes visualizar a los viajeros en un mapa basado en tres diferentes perspectivas: riesgos de seguridad, riesgos de salud o una visualización del mapa normal.
- MyCWT: se trata de una aplicación que actualiza la información de los itinerarios de viaje y envía alertas en el caso de que existan retrasos, cancelaciones o cambios de puertas de embarque.
- CWT Meetings & Events security services: somos la primera agencia en incluir una seguridad integrada, impulsada por International SOS. Los clientes tienen acceso a uno de los dos niveles de servicios de seguridad. El primero, Complimentary Core Services, ofrece un informe sobre destinos seguros, checklists sobre seguridad y una herramienta online que se



adapta a las necesidades que desee el viajero. El segundo, Event Membership, provee un soporte 24/7 sobre comunicaciones relevantes a los clientes en materia de destinos relevantes, así como soporte en la planificación de los eventos. Estos servicios ayudan a nuestros clientes a reducir costes mientras reducen riesgos en los viajes.

Comunicación con el cliente

En CWT nos preocupamos por lo que piensan nuestros clientes y consideramos esencial la comunicación continua con ellos para estar a la altura de lo que esperan de nosotros y mejorar, por tanto, el negocio y servicio ofrecido.

Contamos con un sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001, y como parte del sistema de atención al cliente, gestionamos en todo momento las incidencias técnicas (online) que pueden suceder a la hora de gestionar una reserva. Asimismo, también manejamos la operativa de la parte que surge de forma offline.

Para la parte offline, cada equipo de trabajo se encarga de gestionar los requerimientos que pueden plantear sus clientes/viajeros, atendiendo personalmente sus comentarios. Todas las incidencias recibidas se registran en nuestro sistema, comprometiéndonos a su resolución en un período de tiempo determinado en función de si el incidente es responsabilidad de CWT o de un tercero.

Para conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y otros aspectos que nos resultan relevantes para valorar nuestro desempeño, utilizamos diferentes metodologías y nos marcamos diferentes objetivos para cada uno de ellos. A lo largo del ejercicio 2019, recibimos aproximadamente 1.015 felicitaciones, por nuestros servicios y se registraron cerca de 3.500 reclamaciones en una herramienta que se llama Resolve. Las reclamaciones en las que CWT era responsable (1.873) tuvieron un período medio de resolución de 4,1 días. En el resto, aquellas en las que CWT no era responsable de la incidencia, este periodo se alargó a los 4,88 días de media.

El pasado 1 de marzo de 2019 se puso en marcha el equipo de CWT Customer Care España, encargado de dar respuesta a nuestros viajeros sobre temas relacionados con el servicio que les prestamos desde nuestras unidades, principalmente: alertas de CWT Listens, incidencias y felicitaciones.

CWT CUSTOMER CARE es un equipo 'post-contacto' (post-venta) que no sustituye en ningún caso a un Consultor de Viajes, no realizan reservas, ni actúan sobre una reserva existente; gestionan incidencias ocurridas tras el servicio prestado por CWT.



Las tareas ya asumidas por 'CWT CUSTOMER CARE' son:

- Recibir y gestionar todas las alertas generadas a través de la encuesta CWT Listens.
- Registrar la incidencia o felicitación en CWT Resolve.
- Gestionar la incidencia y la cierra con el cliente directamente.
- Comunicar periódicamente a la Dirección de TX en cada FSC/zona, las incidencias ocurridas en su centro.



GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Por el tipo de actividades que desarrollamos, como puede ser la organización de eventos y gestión de viajes, establecemos relación con todo tipo de proveedores. Para gestionar nuestra cadena de suministro, necesitamos contar con una compleja red de profesionales, en el que cada país cuenta con un Supplier Manager, supervisado por un líder mundial.

Nos preocupamos por elegir de forma correcta a nuestros proveedores, pues de ellos dependerá la calidad del servicio prestado a los clientes. Como negocio responsable, trabajamos con aquellos que compartan nuestros principios y compromisos.

Política de compras

El objetivo del Programa de Compras Responsables de CWT es identificar y mitigar los riesgos éticos, sociales y medioambientales de nuestra cadena de suministro. A la hora de elegir con qué proveedores trabajar, las personas trabajadoras deben, en la medida de lo posible, tomar en consideración estos factores, además de otros aspectos como el precio o la calidad del servicio.

Para conseguir esto, el personal debe preguntar a los proveedores, como parte de la licitación o del proceso de revisión anual, cómo se aseguran su conducta medioambiental, social y ética. Para la gestión de nuestros equipos, contamos con una serie de recomendaciones para ayudar a elegir de manera responsable a un proveedor. Una vez establecemos relación comercial con el proveedor tras su aceptación de las cláusulas contractuales, esperamos su cumplimiento y prácticas responsables, solicitando en algunos casos informes de producción para conocer su eficacia productiva.

Código del Proveedor Responsable

Como signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, promovemos activamente la ejecución de buenas prácticas éticas, sociales, medioambientales y relacionadas con los derechos humanos, tanto en nuestro propio negocio como en nuestra cadena de suministro. Por ello, CWT ha creado el Código del Proveedor Responsable, que va más allá del mero cumplimiento legal, utilizando normas reconocidas internacionalmente para fomentar la responsabilidad social y medioambiental. Además, a determinados proveedores, por las características del servicio, les supeditamos a pasar un proceso de Compliance, para asegurar nuestra relación comercial.

En CWT esperamos que nuestros proveedores se comprometan en todas sus actividades a operar con pleno respeto de las leyes, normas y reglamentos que les son aplicables. Para ello, los proveedores cumplirán estrictamente todos los requisitos legales aplicables relativos a sus actividades y a su entorno empresarial. En concreto, deberán cumplir los siguientes puntos:

- Competencia: todas las leyes y reglamentos aplicables relativos a la competencia justa.
- Corrupción: todas las leyes y reglamentos aplicables relativos a la prevención de la corrupción, del soborno y de la extorsión, así como una política contra la corrupción y el soborno que prohíba dichas formas de comportamiento.
- Blanqueo de capitales: todas las leyes aplicables relativas a la prevención del blanqueo de capitales. Los proveedores de CWT no participarán ni respaldarán prácticas de blanqueo de capitales.
- Sanciones comerciales: todas las leyes aplicables relativas a sanciones y embargos comerciales y económicos, así como involucrar a socios empresariales con un compromiso probado en prácticas empresariales transparentes.
- Conflicto de intereses: evitar, identificar y comunicar las situaciones en que exista un conflicto de intereses real o potencial.
- Respeto de los derechos humanos.



PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITAL

En CWT nos comprometemos a trabajar contra la corrupción en todas sus formas mediante políticas y mecanismos que aseguren la prevención de posibles casos de corrupción, soborno y blanqueo de capitales dentro de la organización. Para ello, todas las personas que prestan sus servicios en CWT realizan una formación anual para que tengan presente cómo se debe actuar en estos casos.

Política anticorrupción

En CWT no permitimos el pago de sobornos ni comportamientos corruptos en ninguna de sus formas. Las prácticas empresariales injustas, como la devolución ilegal de comisiones, los sobornos o los pagos de facilitación, y el uso de terceros para realizar sobornos están estrictamente prohibidos.

Ninguna transacción puede estar supeditada a la recepción, oferta o solicitud de ningún regalo o favor. De esta manera, nuestro personal no puede dar ni recibir efectivo o equivalentes, tales como vales de regalo, a ningún funcionario gubernamental.

En CWT, todas las personas son responsables de:

- Registrar cada transacción o pago en los libros y registros de CWT de forma clara, completa y precisa incluyendo importe, fecha, motivo, ejercicio contable y clasificación, así como cualquier otro dato necesario para ofrecer una explicación clara, completa y precisa de cara a una posible auditoría. Nuestro personal no podrá registrar datos falsos o engañosos en los libros y registros de CWT.
- Cumplir con las autorizaciones pertinentes de CWT para cada transacción o pago. Nuestro personal no creará, tendrá ni mantendrá ningún fondo o cuenta de CWT secreto, privado o no declarado. Asimismo, no creará, tendrá ni mantendrá ninguna cuenta de terceros para CWT excepto en nombre de CWT.

Para ser un miembro responsable de nuestra comunidad empresarial, debemos respetar las leyes, como la ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (US Foreign Corrupt Practice Act) y la ley Anti soborno del Reino Unido (UK Bribery Act) en cualquier lugar en el que realicemos actividades empresariales, independientemente y sin perjuicio de las leyes o costumbres locales. Esto significa



que nunca ofreceremos, intentaremos ofrecer, autorizaremos o prometeremos ningún tipo de soborno para obtener o retener negocios o para obtener un beneficio ilícito.

Si cualquier miembro o agente de CWT recibe una propuesta directa o indirecta por parte de un funcionario gubernamental, cliente, proveedor o cualquier otra persona para que haga un pago o regalo cuestionable, tal propuesta se deberá comunicar con todo detalle y de inmediato al equipo de Cumplimiento Normativo (*Compliance*).

Medidas contra el blanqueo de capitales

El código de conducta de CWT refleja un compromiso con el respeto de la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales, con especial atención en los procesos de evaluación y selección de proveedores, y en los pagos y cobros en efectivo.

CWT cumple con todas las leyes y normas aplicables de cualquier gobierno que prohíben el blanqueo de dinero en todas sus formas.

Nuestra política de anti blanqueo establece que ningún miembro del personal de CWT (representantes de ventas independientes, distribuidores, consultores ni agentes) podrá bajo ninguna circunstancia permitir el inicio de ninguna transacción relacionada con CWT que conlleve fondos que el empleando sepa o sospeche que se han obtenido ilegalmente.

Ninguna persona trabajadora de CWT participará en ningún caso en transacciones en las que el método de pago o transferencia de fondos sea sospechoso. El equipo de Cumplimiento Normativo (*Compliance*) de CWT cuenta con un proceso de debida diligencia que permite que los negocios se adecuen a las directrices establecidas en el Manual de Cumplimiento de Políticas.



RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Compromiso con la protección de los Derechos Humanos

CWT, como firmante del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se compromete a respetar los principios del Pacto relacionados con los Derechos Humanos y el Trabajo, así como los principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. CWT está comprometida con combatir la esclavitud moderna a través del desarrollo de medidas proactivas para educar a las personas trabajadoras y anima a sus colaboradores y a la comunidad empresarial en general a luchar contra el tráfico de seres humanos.

Esto se traduce en el respeto a las normas relacionadas con el número de horas laborales y con los salarios justos para quienes trabajan para nosotros. CWT no tolera el uso de mano de obra infantil o forzosa, el tráfico de seres humanos o cualquier actividad falta de integridad.

Asimismo, no aprobamos el turismo sexual y nunca lo facilitaremos a sabiendas. CWT busca establecer y mantener relaciones con proveedores con vistas a garantizar que todas las partes de la cadena de suministro actúen de acuerdo con las leyes aplicables, los valores de CWT y con sus principios éticos.

En este sentido, nuestra compañía se asegura de tomar todos los pasos razonables para erradicar este tipo de prácticas a nivel global y local, rechazando cualquier negocio con aquellos proveedores u socios del negocio que ejecuten dichas prácticas.

En CWT creemos que el respeto por la diversidad étnica, género, orientación sexual, capacidades físicas y talento, nos permite trabajar como un equipo fuerte y que conecta a las personas que trabajan en la empresa con nuestros accionistas globales.

Estos valores están expresados en nuestro compromiso por una igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como un trato justo en todas nuestras prácticas de contratación y promoción. En CWT, todas y cada una de las personas que trabajan en nuestra organización son contratadas y promocionadas, de acuerdo a sus capacidades laborales, experiencias y logros, todo ello de acuerdo con las leyes locales.



Código de Ética y Conducta Empresarial de CWT

El Código de Ética y Conducta Empresarial de CWT materializa la forma de pensar de las personas que trabajan en la organización, los valores corporativos, los estándares de conducta profesional y articula las conductas que deben personificarse en cada una de ellas. Tiene como objetivo servir de guía y referencia para todas las personas de la compañía, respaldando la toma de decisiones diaria, animando a debatir sobre asuntos éticos y concediendo autoridad para manejar cualquier dilema ético al que nos enfrentamos en CWT.

La compañía se compromete a realizar sus actividades empresariales con honestidad e integridad, siguiendo unos exigentes estándares éticos y legales. El Código de Ética y Conducta Empresarial de CWT establece las reglas, normas y conductas básicas necesarias para alcanzar dichos objetivos.

Todas las personas trabajadoras de CWT, así como los contratistas, deberán mostrar una conducta ética y responsable y actuar con integridad en sus actividades empresariales y de negocios.

En CWT valoramos las conductas éticas y, por ello, también esperamos que nuestros proveedores, consultores, socios, alianzas comerciales, filiales minoritarias y nuestra red internacional de colaboradores, así como terceras partes con las que realicemos actividades, sigan unos principios similares de conducta ética y empresarial. Consecuentemente, el Código de Ética y Conducta Empresarial de CWT es también aplicable a los principales grupos de interés de la compañía: clientes, proveedores, competidores, accionistas y sociedad.

En nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial se reconoce que los derechos humanos son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales.

CWT espera que todos sus interlocutores/partes implicadas respeten los derechos humanos básicos contenidos en el Código de Ética y Conducta Empresarial y en Pacto Mundial de la ONU.

En caso de no respetar los derechos humanos anteriormente indicados, se podrían tomar medidas disciplinarias y/o terminar el contrato en el caso de terceros. De igual manera, la compañía también respeta la alianza mundial para el Turismo. Las relaciones entre todos los grupos de interés a los que aplica el Código deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas.



En CWT rechazamos cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género, orientación o identidad sexual, enfermedad o discapacidad.



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

En CWT nos preocupamos por nuestro equipo humano, al mismo tiempo que buscamos su compromiso e involucración en la Responsabilidad Corporativa de la compañía, de modo que esta se integre en sus actividades diarias.

La gente es el centro de todo lo que hacemos, desde nuestros empleados y la comunidad en la que vivimos y trabajamos, a nuestros clientes y sus viajes empleados. La gente es fundamentalmente nuestra mayor riqueza y nuestra la mayor responsabilidad. Nuestro enfoque comienza por asegurarnos de que estamos manteniendo nuestros principios de integridad y justicia, defendiendo a la gente en todas sus dimensiones.

Promovemos esto, por ejemplo, a través de nuestra Carta global de diversidad e inclusión, o a través de nuestros esfuerzos para promover el empoderamiento de las mujeres, la no discriminación y la defensa de los derechos humanos.

Más allá de esto, nuestro objetivo es promover el bienestar y la experiencia de los empleados de nuestra empresa. Lo conseguimos reconociendo su contribución y desarrollando sus habilidades, al mismo tiempo que se aseguran de que se sienten realizados en lo que lo hacen.

El Código de Ética y Conducta Empresarial de CWT materializa nuestra forma de pensar de CWT, nuestros valores y principios, y los enlaza con nuestros estándares de conducta profesional, articulando las conductas que deseamos ver en cada una de las personas que trabajan en nuestra organización. Asimismo, subraya nuestro compromiso de reconocer y respetar la diversidad y la inclusión de personas e ideas, y de asegurar y promover la igualdad de oportunidades. Describe nuestra postura de tolerancia cero respecto a someter a los empleados o solicitantes de empleo a cualquier forma de acoso, intimidación, amenazas, coerción o discriminación por haber participado en la presentación de una denuncia, ayudado o participado en una investigación, revisión de cumplimiento, audiencia o cualquier otra actividad en relación con las leyes locales.

Dicho código debe servir como guía central y referencia para todos los miembros de CWT, respaldando la toma de decisiones diaria, animando a debatir acerca de asuntos éticos y concediendo autoridad para manejar cualquier dilema ético que pueda surgir.



En el mismo se recogen los valores centrales de la organización y los procedimientos y forma de actuar ante distintas situaciones. Igualmente, se pone en valor la importancia de la seguridad y la salud.

En CWT contamos con una política retributiva a varios niveles. Por una parte, y a nivel global, se establece el 'Management Bonus Plan' que determina la retribución del bonus como parte variable del salario. Asimismo, contamos también con un plan de incentivos en ventas, tanto a nivel global como en España.

Hemos identificado como riesgos en materia de recursos humanos la retención del talento ante un fuerte crecimiento de la competencia, así como la sucesión en puestos clave. Igualmente, se ha identificado como riesgo desde el punto de vista de la gestión de nuestro personal el miedo al cambio ante la implementación de la denominada estrategia CWT 3.0.

Para mitigar dichos riesgos, tratamos de crear un entorno agradable y respetuoso con nuestros empleados y empleadas, de modo que sientan un vínculo con CWT, y motivarlos y fomentar su desarrollo a través de evaluaciones periódicas que determinarán su carrera profesional, lo cual a su vez nos permite identificar su potencial y establecer los correspondientes planes de sucesión.

De igual manera, se pone el foco en el desarrollo de las habilidades sociales de las personas que trabajan en nuestra organización, por ejemplo, a través de la realización de formaciones en materia de liderazgo para enriquecer su estilo directivo, mediante métodos y las herramientas para desarrollar la cohesión del equipo y la colaboración entre diferentes equipos, a fin de liderar el cambio como una forma estratégica de adaptación al entorno.

Indicadores clave sobre personal en CWT

Número de empleados por sexo, edad y clasificación profesional, teniendo en cuenta las posiciones globales a cierre del ejercicio 2019						
Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	1	-	4	3
Mandos intermedios	-	-	18	43	17	45
Técnicos superiores	-	-	21	131	44	181
Técnicos medios	-	2	23	97	6	27
Técnicos auxiliares	1	2	22	86	2	12
Total	1	4	85	357	73	268

Número de empleados por sexo, edad y clasificación profesional a cierre del ejercicio 2018

Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	3	-	3	3
Mandos intermedios	1	-	21	42	15	43
Técnicos superiores	-	-	22	182	55	158
Técnicos medios	-	1	21	92	2	21
Técnicos auxiliares	5	13	46	154	5	20
Total	6	14	113	470	80	245

A cierre del ejercicio 2019, contábamos con 11 personas con discapacidad en plantilla, (10 personas en 2018).

Clasificación profesional	2019	2018
Mandos intermedios	1	1
Técnicos superiores	9	8
Técnicos medios	1	1
TOTAL	11	10

Número de empleados por tipo de contrato a cierre del ejercicio 2019

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Indefinido	-	-	1	-	4	2
	Temporal	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Indefinido	-	-	18	43	15	45
	Temporal	-	-	-	-	2	-
Técnicos superiores	Indefinido	-	-	21	130	37	172
	Temporal	-	-	-	1	7	9
Técnicos medios	Indefinido	-	1	17	78	4	25
	Temporal	-	1	6	19	2	2
Técnicos auxiliares	Indefinido	-	-	10	33	-	4
	Temporal	1	2	12	53	2	8
Total		1	4	85	357	73	268

Número de empleados por tipo de contrato a cierre del ejercicio 2018

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Indefinido	-	-	3	-	3	2
	Temporal	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Indefinido	-	-	20	40	13	41
	Temporal	1	-	1	2	2	2
Técnicos superiores	Indefinido	-	-	22	182	48	149
	Temporal	-	-	-	-	7	9
Técnicos medios	Indefinido	-	1	21	90	2	21
	Temporal	-	-	-	2	-	-
Técnicos auxiliares	Indefinido	-	1	4	25	-	3
	Temporal	5	12	42	129	5	17
Total		6	14	113	470	80	245

Número de empleados por tipo de contrato a cierre del ejercicio 2019

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Completo	-	-	1	-	4	2
	Parcial	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Completo	-	-	18	43	15	45
	Parcial	-	-	-	-	2	-
Técnicos superiores	Completo	-	-	21	126	37	166
	Parcial	-	-	-	5	7	15
Técnicos medios	Completo	-	2	23	95	6	27
	Parcial	-	-	-	2	-	-
Técnicos auxiliares	Completo	1	1	22	86	2	12
	Parcial	-	1	-	-	-	-
Total		1	4	85	357	73	268

Número de empleados por tipo de contrato a cierre del ejercicio 2018

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Completo	-	-	3	-	3	2
	Parcial	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Completo	1	-	21	39	13	40
	Parcial	-	-	-	3	2	3
Técnicos superiores	Completo	-	-	21	118	48	127
	Parcial	-	-	1	64	7	31
Técnicos medios	Completo	-	1	18	66	2	14
	Parcial	-	-	3	26	-	7
Técnicos auxiliares	Completo	5	13	45	150	5	20
	Parcial	-	-	1	4	-	-
Total		6	14	113	470	80	245

Promedio anual de empleados por tipo de contrato durante el ejercicio 2019

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Indefinido	-	-	1	-	5	2
	Temporal	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Indefinido	-	-	16	43	17	48
	Temporal	-	-	2	1	2	2
Técnicos superiores	Indefinido	-	-	21	140	47	187
	Temporal	-	-	-	1	7	9
Técnicos medios	Indefinido	-	1	18	85	4	27
	Temporal	-	1	7	20	3	3
Técnicos auxiliares	Indefinido	-	1	10	36	-	5
	Temporal	3	3	19	65	2	9
Total		3	6	94	391	87	294

Promedio anual de empleados por tipo de contrato durante el ejercicio 2018

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Indefinido	-	-	3	-	4	2
	Temporal	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Indefinido	-	-	21	41	16	44
	Temporal	1	-	1	2	2	2
Técnicos superiores	Indefinido	-	-	22	197	51	160
	Temporal	-	-	-	0	7	9
Técnicos medios	Indefinido	-	1	22	98	2	24
	Temporal	-	-	0	4	-	-
Técnicos auxiliares	Indefinido	-	2	6	25	-	3
	Temporal	5	12	43	132	6	20
Total		6	15	118	499	88	265

Promedio anual de empleados por tipo de contrato durante el ejercicio 2019

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Completo	-	-	1	-	5	2
	Parcial	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Completo	-	-	18	44	17	48
	Parcial	-	-	-	-	2	2
Técnicos superiores	Completo	-	-	21	135	47	181
	Parcial	-	-	-	6	7	16
Técnicos medios	Completo	-	2	25	103	7	30
	Parcial	-	-	-	2	-	-
Técnicos auxiliares	Completo	3	4	29	101	2	14
	Parcial	-	-	-	-	-	-
Total		3	6	94	391	87	294

Promedio anual de empleados por tipo de contrato durante el ejercicio 2018

Clasificación profesional	Tipo de contrato	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	Completo	-	-	3	-	4	2
	Parcial	-	-	-	-	-	1
Mandos intermedios	Completo	1	-	22	43	16	44
	Parcial	-	-	-	-	2	2
Técnicos superiores	Completo	-	-	22	190	51	156
	Parcial	-	-	-	7	7	13
Técnicos medios	Completo	-	1	22	101	2	23
	Parcial	-	-	-	1	-	1
Técnicos auxiliares	Completo	5	14	49	156	6	23
	Parcial	-	-	-	1	-	-
Total		6	15	118	499	87	265

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional - 2019

Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	-	-	1	-
Mandos intermedios	-	-	1	1	3	3
Técnicos superiores	-	-	1	12	14	20
Técnicos medios	-	-	-	5	1	2
Técnicos auxiliares	-	1	3	3	-	-
Total	-	1	5	21	19	25

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional - 2018

Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	-	-	1	-
Mandos intermedios	-	-	-	1	2	3
Técnicos superiores	-	-	-	4	2	8
Técnicos medios	-	-	-	4	-	2
Técnicos auxiliares	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	9	5	13

La tasa de rotación involuntaria¹ en el 2019 se sitúa en el 2,74% para los hombres y el 5,37% para las mujeres, en el 2018 se situaba en el 2.78% para los hombres y el 5.45% para las mujeres.

¹ Calculado de la siguiente manera: Total Hombres o Mujeres despididos/Total Plantilla Media)*100

Remuneraciones medias ¹ desagregados por sexo, edad y clasificación profesional - 2019						
Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	-	-	207.123	112.822
Mandos intermedios	-	-	47.268	45.949	58.212	56.743
Técnicos superiores	-	-	29.612	29.730	35.174	29.607
Técnicos medios	-	17.508	22.833	22.087	21.435	23.037
Técnicos auxiliares	6.586	16.421	17.898	15.219	29.350	20.941
Total	6.586	16.618	27.596	25.493	48.013	33.767

Remuneraciones medias ² desagregados por sexo, edad y clasificación profesional - 2018						
Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	-	-	205.261	106.882
Mandos intermedios	20.674	-	40.976	39.240	58.236	51.552
Técnicos superiores	-	-	28.116	26.692	32.681	28.908
Técnicos medios	-	9.297	26.742	22.043	25.994	22.107
Técnicos auxiliares	6.172	11.674	13.819	11.804	19.497	13.991
Total	8.589	11.525	25.941	22.056	43.905	31.574

Las remuneraciones medias están calculadas a partir de los sueldos y salarios percibidos por los empleados durante el ejercicio 2019, teniendo en cuenta todos los empleados que han pasado por plantilla en el ejercicio. Con la finalidad de mostrar las remuneraciones medias teóricas, los datos están anualizados teniendo en cuenta tanto la proporción del tiempo trabajado de cada empleado, como las proporciones de su jornada³.

Brecha Salarial

La brecha salarial entre hombres y mujeres, teniendo en cuenta el total de la plantilla de CWT en

² La remuneración media ha sido calculada teniendo en cuenta el salario fijo y el variable percibido. No se muestra el salario de una persona de la Alta Dirección que se identificaba por su categoría y edad, al ser la única que está en su intervalo de edad, categoría y sexo, y el salario medio se corresponde con su salario.

³ Durante el reporte de 2019, se ha considerado incluir la proporción de tiempo trabajado de cada empleado aparte de la proporción de jornada para realizar el cálculo de la anualización de los salarios. Por esta razón, para mostrar la comparativa con 2018 también se ha modificado el dato con respecto al EINF de 2018.

España, se sitúa en un 21,1%⁴ ⁵para el ejercicio 2019).

Una vez analizados los datos obtenidos se observa que de los datos salariales del año 2019, que hemos obtenido desagregados por sexo y categoría profesional, se puede concluir que la brecha salarial y, por tanto, la diferencia salarial entre mujeres y hombres se ve claramente afectada por los salarios percibidos por personas que prestan servicios en España, y que forman parte de la plantilla de CWT, pero que realizan trabajos para todo el grupo, y cuyos costes salariales son refacturados a otros países del Grupo CWT.

Estas personas en muchos casos perciben salarios acordes con el nivel salarial que se da en los países o mercados para los que prestan sus servicios pero que no son comparables con el nivel salarial del resto de las personas trabajadoras de CWT en España.

En este sentido, si calculamos de nuevo la brecha salarial sin tener en cuenta el efecto que producen estas personas en los salarios medios de la compañía, el dato de brecha salarial se sitúa en un 12,6%.

Estos son los indicadores claves sin incluir a todas las personas cuyos costes salariales son refacturados desde España a otros países del Grupo CWT, al desarrollar funciones globales:

Remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional sin personal Global - 2019						
Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	-	-	140.993	112.822
Mandos intermedios	-	-	47.363	44.787	57.537	52.156
Técnicos superiores	-	-	30.370	29.302	33.831	29.517
Técnicos medios	-	17.508	22.833	22.045	21.435	23.049
Técnicos auxiliares	7.027	19.229	17.898	15.306	29.350	20.941
Total	7.027	18.798	27.476	25.037	38.659	32.535

⁴ La brecha salarial se ha calculado como la diferencia entre la remuneración media de hombres y mujeres sobre la remuneración media de los hombres

⁵ Asimismo, durante la elaboración del reporte 2019, al cambiar el criterio mencionado para el cálculo de las remuneraciones medias teóricas, ha afectado al cálculo de la brecha salarial, ya que éste se realiza a partir de las remuneraciones medias

Número de empleados medios⁶ por sexo, edad y clasificación profesional sin personal Global - 2019

Clasificación profesional	Menores de 25 años		Entre 25 y 45 años		Mayores de 45 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	-	-	1	-	1	3
Mandos intermedios	-	-	17	41	15	43
Técnicos superiores	-	-	17	134	49	189
Técnicos medios	-	2	25	104	7	29
Técnicos auxiliares	1	3	29	101	2	14
Total	1	5	89	380	74	279

2019	Salario medio toda la plantilla	Salario medio sin personal Global
Hombres	36.504	32.090
Mujeres	28.796	28.044
Diferencia	7.708	4.047
Brecha Salarial	21,1%	12,6%

⁶ No se muestra el salario de las dos personas de la Alta Dirección que son identificadas por su categoría y edad, al ser las únicas que están en su intervalo de edad, y el salario medio se corresponde con su salario

En CWT entendemos la diversidad como una ventaja competitiva. Por ello, nuestro objetivo es crear y fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso y, por ello, valoramos el talento de todos y cada uno de nuestros empleados y empleadas sin importar su identidad, expresión en género, orientación sexual o cualquier otro aspecto.

Pensamos que cada persona ofrece un conjunto único de ideas, creencias y habilidades determinadas por su herencia, antecedentes y cultura y consideramos esta diversidad nuestro recurso más importante porque nos ayuda a crear conexiones entre las personas y favorece el éxito de nuestra empresa. Por tanto, asumimos la responsabilidad colectiva de crear un entorno en el que las personas que trabajan en nuestra organización se sientan incluidas, respetadas y cómodas siendo enteramente ellas mismas tanto en su vida personal fuera de la empresa como en su trabajo.

La diversidad abarca cultura, género, orientación sexual, etnicidad, creencias religiosas, diversidad de ideas, diversidad generacional, capacidades, estado civil, estructura familiar, educación, experiencia, habilidades y discapacidades. Comprendiendo y aprovechando las diferentes dimensiones de la diversidad en nuestros empleados y empleadas, impulsamos el empoderamiento, la colaboración y la innovación necesarias para ser líderes en nuestro sector a nivel mundial.

Inclusión significa fomentar el respeto y el espíritu de equipo en el lugar de trabajo, abrazar y potenciar la esencia multicultural de nuestra empresa y proporcionar igualdad de oportunidades a las personas con talento. En definitiva, un ambiente de trabajo diverso permite innovar, conectar con nuestros clientes y nos asegura continuar atrayendo el mejor talento.

Para consolidar aún más una cultura inclusiva y fomentar la igualdad de género, en CWT nos comprometemos a:

- Apoyar el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios de Empoderamiento de la Mujer de las Naciones Unidas, incluyéndolos en la actividad diaria.
- Garantizar un entorno de trabajo inclusivo, libre de discriminación en todas las fases del empleo, incluidas:
 - La contratación externa y la movilidad interna.
 - Gestión del talento y del rendimiento.
 - Planificación de la sucesión.
 - Formación, aprendizaje y desarrollo.
- Proporcionar educación y formación para impulsar conductas inclusivas y fomentar la



igualdad de género.

- Ampliar la diversidad de nuestra plantilla.
- Aplicar un enfoque inclusivo en el proceso de desarrollo de productos y de negocio.
- Garantizar que los directivos sean un referente para la diversidad y la construcción de una cultura inclusiva.

Nuestra postura sobre la discriminación y el acoso

En CWT rechazamos profundamente cualquier forma de discriminación o acoso laboral, así como el acoso sexual o por razón de sexo, y tenemos un fuerte compromiso con la prevención y erradicación de este tipo de conductas en nuestro entorno de trabajo.

De igual manera, nos mostramos firmemente comprometidos con la protección de datos personales, necesaria para la salvaguarda al derecho fundamental al honor y a la intimidad personal y familiar de las personas.

Consecuentemente, nos oponemos frontalmente al empleo de datos personales que supongan tratamientos de datos ilícitos, que pudieran comprometer el derecho a la intimidad y privacidad de las personas que trabajan en nuestra organización.

Por ello, con motivo de la celebración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer 2019 se dio publicidad y difusión al canal establecido por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) para hacer efectivo el derecho a la supresión de datos personales especialmente sensibles.

En definitiva, entendemos que la prevención resulta imprescindible para evitar y erradicar cualquier forma de acoso en nuestro entorno laboral y, por ello, durante el último trimestre del 2019 se ha trabajado en la actualización del protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo.

Igualmente, con ocasión de la celebración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer se animó a la plantilla a participar en la campaña de Naciones Unidas *“ÚNETE de aquí al 2030 para poner fin a la violencia contra las mujeres”* a través de *Buzz*, el canal interno de comunicación, así como otras redes sociales.

Se trataba de una campaña que comenzaba el día 25 de noviembre de 2019 y finalizaba el 10 de diciembre de 2019, coincidiendo con el Día Internacional de los Derechos Humanos, para poner fin a la violencia contra las mujeres y que el año 2019 puso el foco en la lucha contra la violación.

Como se estipula en nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial, todas las personas que trabajan en CWT poseen altos estándares de conducta, y cualquier comportamiento que genere discriminación o acoso no será tolerable en ningún nivel de la compañía.

Asimismo, durante el año 2019 la Comisión de Igualdad ha actualizado el Protocolo de actuación frente al acoso sexual o por razón de sexo, donde se incluyen las definiciones y consideraciones propias de los diferentes tipos de acoso o los pasos a seguir ante una situación de acoso, entre otros aspectos, de cara al conocimiento por parte de toda la plantilla.

Por último, durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han detectado casos vinculados a discriminación y/o acoso sexual o por razón de sexo.

Igualdad

En CWT declaramos nuestro compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización.

La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se presenta como un principio estratégico de nuestra política corporativa y de Recursos Humanos. Consecuentemente, asumimos dicho principio en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de CWT, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación.

Los principios enunciados se han venido llevando a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad y de la implantación del I Plan de Igualdad en el año 2014, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en CWT y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

En el año 2019 se inició la negociación del II Plan de Igualdad y, en concreto, en diciembre de 2019 cerramos la fase de diagnóstico negociado con la representación legal de las personas trabajadoras, previo a la fase de elaboración del plan en el que se detallarán los objetivos, acciones, calendario, recursos necesarios, indicadores y técnicas de evaluación.



En nuestra organización es de suma importancia conocer la opinión de nuestro personal, de esta manera durante la fase diagnóstico lanzamos un cuestionario a todas las personas que trabajan en CWT para conocer sus necesidades y/o dificultades en materia de igualdad y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En definitiva, buscábamos conocer el grado de integración de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en CWT a través de la opinión de nuestros empleados y empleadas, como punto de partida para la siguiente fase de la negociación de nuestro II Plan de Igualdad.

En la encuesta participó un 23% de la plantilla y los resultados arrojados fueron muy positivos en cuanto a la percepción de nuestros empleados y empleadas acerca de la aplicación del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la gestión de las personas que trabajan en la empresa o la inexistencia de discriminación por género en el acceso y contratación a CWT.

Durante el año 2020 se continuarán las negociaciones del II Plan de Igualdad hasta lograr un consenso con la representación de las personas trabajadoras, a fin de seguir trabajando en la integración de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la compañía.

De acuerdo con las leyes y regulaciones locales, en CWT nos comprometemos a brindar seguridad a nuestro personal en el caso de reportar una discapacidad y a proporcionar soporte a aquellos que la posean. Asimismo, se realizan diversas jornadas de concienciación sobre esta materia, de modo que toda la plantilla se familiarice con un entorno diverso.

En pro de facilitar un entorno accesible para todas las personas, en CWT buscamos adaptar nuestras instalaciones en la medida de lo posible a las personas con discapacidad. En este sentido, a pesar de que las oficinas se encuentran bajo régimen de alquiler, cada vez que se plantea una posibilidad de cambio de ubicación se valora la accesibilidad universal de las instalaciones, tratando de ubicarnos en localizaciones que cuentan, entre otros, con ascensores y baños adaptados para personas con movilidad reducida.

Asimismo, nos preocupamos por las personas que trabajan en CWT y que tienen algún hijo o hija con disminución física o psíquica igual o superior al 33%. Por ello, ofrecemos ayudas económicas con carácter mensual a todas aquellas personas que acrediten lo anterior.

Organización del tiempo de trabajo y conciliación

En CWT continuamos avanzando hacia un modelo organizativo más flexible en el que las personas que trabajan en nuestra organización puedan disfrutar de facilidades en cuanto a la gestión del tiempo de trabajo y así favorecer la conciliación de su vida personal, familiar y laboral.

Dentro de las medidas existentes para facilitar la organización del tiempo de trabajo de nuestro personal, destacan las siguientes:

- Por convenio colectivo están definidas 7,5 horas de trabajo al día, en comparación con las 8 horas habituales.
- Implementación de teletrabajo voluntario para favorecer la conciliación de las personas que cuentan con turnos más extensos y/o menos favorables, siempre que las funciones asociadas a su cargo lo permitan.
- Se dispone de 25 días laborables de vacaciones en lugar de 22.
- Se concede un día extra de vacaciones al cumplir 15 años de antigüedad en la compañía.
- Posibilidad de disfrutar de una semana de vacaciones adicionales, de la que la empresa paga 2 días y la persona trabajadora 3.
- Disposición de 16 días naturales consecutivos en caso de matrimonio, en lugar de 15 días

como prevé la normativa laboral.

- Se dispone de 5 días naturales ininterrumpidos en caso de fallecimiento o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de parientes hasta segundo grado de consanguinidad (cónyuge o pareja de hecho registrada, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos). Este plazo se amplía a 7 días cuando la persona necesite hacer un desplazamiento de más de 150 km.
- Se dispone de 2 días de libre disposición para asuntos personales.
- Los días 24 y 31 de diciembre no son laborables en la compañía.
- Se conceden 2 días por cambio de domicilio, en lugar del día habitual que prevé la normativa laboral. Redefinición y adecuación de oficinas generando espacios que permitan la desconexión de las personas trabajadoras, tales como salas, patios, o sofás en los que cualquier puede acudir a charlar, atender llamadas personales, etc.
- Creación de la figura de Team Leader, por el que se desliga a los jefes de equipo de la parte más operativa, para que puedan enfocar sus esfuerzos a la gestión de sus equipos. Esto permite a todas las personas ser atendidas personalmente por su líder y transmitir sus preocupaciones y necesidades con mayor facilidad.

Salud y seguridad en el entorno laboral

CWT da una gran importancia a la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y en el propio Código de Ética y Conducta Empresarial otorga un lugar a esta cuestión donde se compromete a mantener los máximos niveles de seguridad y protección de las personas que prestan sus servicios en la organización.

Las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Como consecuencia de lo anterior, en CWT disponemos de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que es el documento maestro que rige las acciones a realizar en materia de seguridad y salud laboral en nuestros centros de trabajo.

Este Plan incluye, entre otras, la siguiente información esencial sobre Prevención de Riesgos Laborales:

- Política y objetivos de Prevención de Riesgos Laborales.
- Recursos humanos, técnicos y materiales destinados a la Prevención de Riesgos Laborales.
- Organización de la actividad preventiva.
- Funciones y responsabilidades en materia de Prevención de Riesgos Laborales dentro de la organización.
- Documentación relevante disponible en Prevención de Riesgos Laborales.

- Dentro de esta documentación relevante para la actividad preventiva dentro de la Compañía, se puede encontrar la siguiente:
 - Evaluación de Riesgos.
 - Planificación de la actividad preventiva.
 - Formación e información en materia de Seguridad y Salud.
 - Vigilancia de la Salud.
 - Gestión de Emergencias.
 - Coordinación de Actividades Empresariales.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales se basa en la integración de estos procesos en toda la estructura jerárquica de CWT, por lo que todo el personal tiene asignadas funciones y responsabilidades en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Asimismo, CWT cuenta con un servicio de prevención propio, órgano especializado encargado de planificar todos los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras de la organización y que depende orgánicamente de la dirección de Recursos Humanos.

El servicio de prevención propio tiene carácter interdisciplinar y, en la actualidad, asume dos especialidades preventivas: seguridad en el trabajo y ergonomía y psicología aplicada. Las especialidades de medicina del trabajo e higiene industrial están concertadas con un servicio de prevención ajeno, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos.

Nuestro compromiso con la salud y la seguridad de las personas que trabajan en nuestra organización se refleja en el lanzamiento de diversas iniciativas de promoción de la salud, destacando las siguientes:

- Nutricionista: con el objetivo de cuidar la salud de las personas que trabajan en la empresa y fomentar hábitos saludables en CWT, se ofrece en las oficinas de Madrid un servicio semanal de asesoramiento de un nutricionista, en coordinación con el servicio de catering que se ofrece en dichas oficinas.
- Andjoy (anteriormente, GymForLess): iniciativa para promover la práctica deportiva y de actividades de ocio y bienestar entre todo el personal de la compañía, que facilita el acceso a una serie de gimnasios en condiciones ventajosas de precio y accesibilidad.
- Participación en la Carrera de las Empresas: iniciativa llevada a cabo desde varios años para promover la actividad física y el espíritu de equipo entre nuestros empleados y empleadas.

En esta nueva edición, 15 participantes de la oficina de Madrid corrieron la carrera de las empresas en diciembre de 2019.

En cuanto a accidentabilidad⁷, se han registrado los siguientes datos:

Índices de accidentalidad 2019		
	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia (IF)	0	3,43
Índice de Gravedad (IG)	0	0,09

Índices de accidentalidad 2018		
	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia (IF)	3,18	0,87
Índice de Gravedad (IG)	0,04	0,05

Del mismo modo, se han registrado un total de 94.268 horas de absentismo durante el ejercicio 2019 (93.997 horas de absentismo durante el ejercicio 2018), que incluyen las horas por bajas de accidente y contingencias comunes.

CWT cuenta con un Comité de Seguridad y Salud intercentros que es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos.

Asimismo, se cuenta con un Comité de Salud y Seguridad en cada uno de los centros de trabajo que, en su caso, corresponde, de acuerdo con la legislación vigente. En concreto, existen Comités de Seguridad y Salud en Madrid, Barcelona y Sevilla.

Las personas trabajadoras de CWT tienen derecho a la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo. Actualmente, dicha vigilancia se realiza a través de reconocimientos médicos de forma bianual. Las medidas de vigilancia y control de la salud de las personas trabajadoras se llevan a cabo respetando el derecho a la intimidad y a la dignidad de cada una de las personas y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.

⁷ IF = N° de accidentes con baja / N° de horas trabajadas * 1.000.000

IG = N° de días perdidos por accidentes con baja / N° de horas trabajadas * 1.000



Por último, CWT garantiza de manera específica la protección de las personas trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos, según las especificaciones contenidas en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Diálogo social con las personas trabajadoras

En CWT buscamos mantener un modelo de relaciones laborales transparentes, responsables y positivas basadas en principios de diálogo, consulta y participación de las personas trabajadoras. Por ello, en junio de 2014 se constituyó el Comité de Empresa Europeo (CEE), cuya función principal es lograr un nivel de comunicación y diálogo social que posibilite, en un clima de recíproca confianza, el mutuo entendimiento en cuestiones de carácter transnacional que afecten a las personas que trabajan en CWT.

Así mismo la compañía a nivel local se reúne con los representantes de las personas trabajadoras de manera periódica en las reuniones del Comité Intercentros y en las comisiones de Seguridad y Salud, Igualdad y Formación.

En CWT contamos con un convenio colectivo propio a través del cual están representados el 100% de las personas que trabajan en nuestra organización y que mejora considerablemente las condiciones previstas en el Estatuto de los Trabajadores. Durante el año 2019 se ha llevado a cabo la negociación del VIII Convenio de la empresa Carlson Wagonlit España, S.L.U.

En un sentido más directo, CWT fomenta la comunicación abierta y transparente entre todo el personal. Para ello, nuestras oficinas se distribuyen como “open spaces” sin despachos.

CWT siempre ha apostado por el desarrollo profesional y la formación de todas las personas que trabajan en la organización como medio para hacer realidad la filosofía de excelencia y mejora continua que inspira su vocación de servicio al cliente.

La compañía gestiona los proyectos de formación presencial y on-line a través de su plataforma corporativa, HR Connect - My Learning, donde se pueden encontrar todas las formaciones obligatorias de la compañía (compliance, seguridad de la información, código de ética y conducta, etc.) así como otras materias divididas en Prevención Riesgos Laborales, Job Skills, Corporate, Leadership skills y auto desarrollo.

En 2019 se ha formado a todos los empleados y empleadas de la compañía en las materias de obligado cumplimiento, así como en herramientas propias de la actividad diaria, que se traducen en un total de 958 participantes en 46 programas presenciales y online, lo que supone un ratio de 6,22 horas de formación por persona trabajadora.

Durante el ejercicio 2019 se han impartido un total de 5.959 horas de formación.

Horas de formación⁸ a personas trabajadoras por categoría profesional - 2019		
Categoría profesional	Horas de formación presencial 2019	Horas de formación online 2019
Alta Dirección	200	5
Mandos Intermedios	482	206
Técnicos Auxiliares	733	379
Técnicos Medios	2.118	300
Técnicos Superiores	910	626
Total	4.443	1.516
Total Horas Formación	5.959	

⁸ El desglose de formación por categoría profesional no está disponible para el ejercicio 2018.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Como firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), estamos comprometidos en respetar sus principios. Proactivamente medimos y cuantificamos nuestra huella de carbono, mientras creamos una cultura en la cual se resalta el compromiso con una gestión medio ambiental responsable y animamos a tomar acciones sobre ello, tanto a nivel local como global.

Dado que somos firmantes del UNGC, dentro de nuestro estatuto medio ambiental global, se destacan los siguientes compromisos:

- Fomentar un enfoque preventivo ante desafíos medio ambientales.
- Tomar iniciativas que promuevan la mejora de la responsabilidad medio ambiental.
- Alentar el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Pretendemos minimizar los impactos que nuestra actividad puede causar sobre el medio ambiente y, para ello, anualmente realizamos una evaluación de aspectos ambientales que nos permite identificar aquellos que resultan más significativos. Realizamos un seguimiento y control de estos aspectos, adoptando las prácticas más respetuosas con el medio ambiente. En este sentido, desde CWT ponemos el foco en la gestión eficiente de la energía y con ello su impacto en el cambio climático y en la sensibilización de nuestra plantilla.

Nuestras oficinas cuentan con un robusto sistema de gestión medio ambiental, acreditadas mediante la norma ISO 14001.

A lo largo del año 2019 se ha cerrado la oficina física de Málaga (las 2 personas trabajadoras que quedaban en la oficina se han instalado en una oficina de co-working), y se ha cerrado la oficina física de Bilbao y toda la plantilla ahora trabaja desde su casa. El único otro cambio ha sido la unificación de las plantas en Barcelona.

Creación de una cultura ambiental responsable

En CWT seguimos mejorando cada año implementando una cultura en donde la responsabilidad ambiental sea una prioridad, a través de la difusión de campañas de sensibilización y cambios en nuestro modelo de trabajo.

La mejor manera de ser constante en dicha implantación es creando una cultura que promueva internamente la responsabilidad ambiental.

Con el traslado de nuestras oficinas en Madrid en marzo de 2018 implantamos una serie de políticas internas para la gestión de los nuevos espacios de trabajo, como la eliminación de archivadores y muebles para potenciar los espacios abiertos a la vez que se fomenta el ahorro de papel, tratando de evitar un consumo excesivo. Después de año y medio notamos que no se ha vuelto a aumentar el consumo de papel a índices anteriores a la mudanza por lo que constatamos que las medidas han sido exitosas. Asimismo, practicamos el reciclaje de los residuos que generamos con su separación en origen, así como evitar el uso de vasos y cubiertos de plástico en todas nuestras oficinas.

Uso sostenible de los recursos

Consumo de energía

Por desarrollar nuestras actividades en oficinas, la principal fuente de energía que consumimos es la electricidad. Para calcular nuestra huella de carbono, cuantificamos nuestro consumo eléctrico de la red eléctrica convencional, que durante el ejercicio 2019 ha sido 834.154kWh (en el 2018 había sido 951.244 kWh).

Para obtener el dato de consumo eléctrico total se ha realizado una estimación del consumo de la oficina de Barcelona, ya que, por el contrato de arrendamiento de estas oficinas desde el 2015, no disponemos de facturas individualizadas para este tipo de consumo. El resto de consumos eléctricos guardan relación con el volumen de la plantilla de las distintas oficinas (Sevilla, Madrid, Bilbao, Jerez y Málaga), habiendo aumentado la superficie de nuestras oficinas en Sevilla en 2018 y trasladado nuestras oficinas en Madrid a otras de mayor eficiencia energética.

En este orden de ideas, a finales de noviembre 2019 el propietario del edificio en Barcelona, el RACC, empezó a cambiar las iluminarias a bombillas LED por lo que no solo se dejan de usar fluorescentes, pero esperamos una mejora en el consumo para el año 2020.

Las emisiones indirectas asociadas a este consumo eléctrico han sido en 2019, 259 toneladas de CO₂ equivalentes⁹ (en 2018 han sido 305 toneladas). Nuestro enfoque se dirige hacia un uso

⁹ Para el cálculo de emisiones derivadas del consumo eléctrico se han utilizado los factores de emisión proporcionados por MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) en abril de 2019, documento en el que se diferencian distintos factores de emisión para cada proveedor de electricidad.
https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf

eficiente de la energía que contribuya a evitar el cambio climático. Por ello, en las nuevas oficinas se apuesta por el uso de LED en lugar de tubos fluorescentes.

En este sentido, cada año fijamos una serie de objetivos medioambientales y hacemos un seguimiento de los mismos a mitad de año y al final del año.

La oficina de Madrid tiene LED y tiene un sistema de encendido y apagado automático a nivel edificio. En Sevilla todas las iluminarias son LED y en las zonas comunes tienen detectores de luz (con bombillas de bajo consumo). En las oficinas de Barcelona se han empezado a cambiar las lámparas fluorescentes por LED igualmente y también disponen de un sistema de encendido y apagado automático a nivel edificio por lo que no se puede mejorar ya mucho el consumo de la luz.

Consumo de papel y tinta

Dentro de nuestra preocupación por el medio ambiente y, por ser unos de los aspectos donde más podemos influir, apostamos claramente por reducir en nuestro día a día el consumo de papel y tinta con las iniciativas y cultura ambiental promovida entre nuestro personal y socios comerciales.

Como se ha comentado anteriormente, con el traslado de nuestras oficinas en Madrid en marzo de 2018, implantamos una serie de políticas internas, entre ellas, la política de “cero papel”, por la que fomentamos la minimización del uso de papel: las nuevas oficinas carecen de espacios habilitados para el almacenaje de grandes volúmenes de papel (archivadores/muebles), promoviendo la digitalización del trabajo y reducción de la impresión, al igual que no se permite colgar carteles en las paredes.

En la misma línea, en 2018 se comunicó a nuestros proveedores nuestra condición de “oficina sin papel”, indicando que a partir de ahora no deben enviarnos copia de las facturas, comunicándose preferentemente con nosotros vía email. Asimismo, y si las funciones que desarrolla nuestro personal no precisa del uso de impresoras, se restringe su acceso para reducir el papel y tóner consumido.

Con todo ello, el papel consumido a lo largo del ejercicio 2019 ha sido 1.465 kilogramos y 60 unidades¹⁰ de tóner (en el año 2018 era respectivamente 2.077¹¹ kilogramos y 80 unidades).

¹⁰ Durante el reporte de 2019 se ha considerado aportar el dato de consumo de tóner en unidades. Por esta razón, para mostrar la comparativa con 2018 también se ha modificado el dato con respecto al EINF de 2018.

¹¹ De cara a mejorar el reporte en 2019, se ha ajustado el peso del consumo de papel, tanto para los paquetes A3 como A4. De esta forma, se ha procedido a recalcular el peso reportado de consumo de papel en 2018.

En todas las oficinas se han instalado impresoras nuevas en el mes de agosto 2019. Estas impresoras no ofrecen las mismas ventajas que las impresoras anteriores y el acceso a ellas es un poco más complicado por lo que menos gente decide imprimir, esto genera menos consumo de papel y de tóner y consecutivamente menos residuo de papel y tóner. Como ha sido en el Q3 no tenemos aún datos para poder comparar, esperamos que a lo largo del 2020 obtengamos resultados positivos de este cambio.

Gestión de residuos de papel y tóner.

Gestionamos el papel y tóner que generamos, empezando con la separación en origen de estos residuos en contenedores exclusivos para ellos en nuestras oficinas. Contamos con gestores de residuos autorizados que se hacen cargo de su recogida y gestión.

Un menor consumo de estos materiales implica menor generación de residuos y, en el ejercicio 2019, se recogieron 1,3 toneladas de papel y 67 unidades¹² de residuos de tóner a nivel nacional (en el 2018 habían sido 8,2 toneladas de papel, y 89 unidades de tóner residual).

Cabe destacar que, en oficinas como Barcelona o Málaga, el propio edificio se hace cargo de gestionar este tipo de residuos, por lo que no disponemos de dichos datos.

Medidas contra el uso de plásticos.

Si bien el consumo de materias como el plástico no es significativo en CWT, tratamos de reducir su consumo y concienciar a nuestro personal sobre su uso, dada la problemática ambiental que suponen. Por ello, en el ejercicio 2018 se lanzó una campaña interna denominada 'Stop Plastic', a través de la cual se eliminaron botellas, vasos y envases de plástico en todas nuestras oficinas. Se facilitaron a toda la plantilla botellas reutilizables para el agua, y se implantó el uso de jarras y tazas en las salas de reuniones y en el comedor.

Asimismo, se llegó a un acuerdo con la Fundación encargada de la gestión de nuestro comedor. Este compromiso consistió en reemplazar toda la cubertería de plástico por una 100% compostable, así como el uso de envases de cartón para la comida y vasos biodegradables para el caso de los vasos de café. De igual manera, se han cambiado en las máquinas de vending todas las botellas de plástico por latas o plástico 100% reciclado y reciclable.

¹² Durante el reporte de 2019 se ha considerado aportar el dato de residuos de tóner en unidades. Por esta razón, para mostrar la comparativa con 2018 también se ha modificado el dato con respecto al EINF de 2018.



En el 2019 la Fundación ha continuado para mejorar los envases, siendo todos de un material compostable: la base del envase, el film protector, los cubiertos, el vaso desechable, y la tapa para el vaso.

En el 2019 también seguimos lanzando mensajes de reciclaje mediante algunos pósteres en zonas comunes para dar más visibilidad al reciclaje en general.

Objetivos de mejoras medioambientales

Cada año, en base a nuestro desempeño ambiental y aspectos ambientales más significativos, fijamos una serie de objetivos medioambientales revisables en el tiempo, cuantificables en la medida de lo posible. Para alcanzar cada objetivo, diseñamos un plan de acción y realizamos un seguimiento semestral de los mismos. Los objetivos se revisan y se modifican según necesidad y desarrollo de la empresa dado que hay muchos factores que influyen de manera continua (menos personal, cambio de oficina, cambio políticas globales de la empresa, etc.).

Para 2019, algunos de los objetivos que fueron los siguientes:

- Fomentar el uso de coches híbridos para el personal con derecho a coche de empresa.
- Fomentar el uso de bicis, patinetes o transporte público (Sevilla).

A finales del año, acordamos los nuevos objetivos previstos para el 2020:

- Fomentar que las renovaciones de este año sean coches híbridos, nos proponemos que un 25% de todas las renovaciones del año 2020 sean híbridos.
- Reducir la impresión de la revista “Connect” en un 70% al convertirlo en una revista electrónica. Propondremos a los suscriptores la posibilidad de recibirla mediante mail y así reducir no solo la impresión en papel sino también en distribución ya que no va a tener que ser entregada en la dirección física de cada suscriptor. En el último trimestre de 2019 se han impreso 1400ud de la revista.

Estos objetivos pretenden ser la consecución de las políticas y acciones implementadas en la Compañía como parte de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

CWT reconoce la importancia de utilizar el talento y la experiencia de nuestro equipo para contribuir en comunidades locales. En este sentido, desde CWT realizamos voluntariado corporativo, así como donaciones financieras¹³ que ayudan al desarrollo de la comunidad.

Nuestra estrategia de involucración está enfocada en las “3E” (Educación, Emergencias, y Necesidades Esenciales), que consisten en lo siguiente:

- Educación: apoyando la transferencia de conocimiento y habilidades de una generación a otra a través de la enseñanza, entrenamiento y búsqueda de información.
- Emergencias: prestando soporte y recursos para aquellos que necesitan ayuda humanitaria de manera urgente por desastres naturales u otro tipo de crisis.
- Necesidades esenciales: soportando iniciativas que ayuden a promover la protección de la pobreza y explotación, así como acceso a ropa, artículos de primera necesidad, comida, agua y un ambiente seguro.

Asimismo, dentro de las acciones locales llevadas a cabo en el 2019 destacamos la realización de diversas actividades de sensibilización con diversos colectivos. En Sevilla con Duchenne Parent Project España, una asociación sin ánimo de lucro creada y dirigida por padres y madres de niños con Distrofia Muscular de Duchenne y Becker y la Fundación Juan XXIII Roncalli, en Madrid, asociación dedicada a inclusión socio laboral de personas con discapacidad intelectual.

Las iniciativas que se llevaron a cabo durante la Summer Week en las ciudades de Madrid, Barcelona y Sevilla fueron:

Summer week

Madrid

- Concurso de tapas solidarias: mediante la aportación de tapas por parte de los trabajadores de CWT así como la venta de elementos de decoración, se pudo recaudar 420 euros que fue posteriormente donado a la Fundación Juan XXIII Roncalli.
- Charlas de sensibilización con Roberto Chinchilla: se realizó dos charlas en el mismo día 25 de junio 2019.

¹³ Durante el ejercicio 2019 no se han realizado contribuciones a partidos políticos

Barcelona

Vermut Solidario: La actividad consiste en realizar una aportación de comida y asignándole un precio solidario.

Sevilla

Concurso tapas solidarias y mercado solidario: mediante la aportación de tapas por parte de los trabajadores de CWT y productos aportados por la Fundación Duchenne NGO.

Culture Week

Dentro de nuestra estrategia de fomentar hábitos saludables en CWT, durante la Culture Week organizamos en la oficina de Madrid diversos talleres de mindfulness para ayudar a nuestros empleados y empleados a reducir el estrés, mejorar su estado de ánimo, aumentar su concentración, fomentar su pensamiento creativo, mejorar su toma de decisiones, entre otras razones.

Por último, para dar difusión al manifiesto corporativo se distribuyeron copias impresas por todas las oficinas y para testar el grado de conocimiento del mismo por parte de nuestro personal de una manera lúdica se llevó a cabo un test online del mismo, realizándose posteriormente un sorteo entre las personas participantes y premiando a las personas ganadoras con tarjetas de regalo de Amazon.

Asimismo, en noviembre de 2019 durante la Culture Week tuvieron lugar diversas charlas de sensibilización realizadas por deportistas de élite con discapacidad tanto Sevilla como en Madrid. En este caso, contamos con la colaboración del Club Deportivo Special Olympics Andalucía en Sevilla y la Fundación A LA PAR en Madrid”.

Green Monday

Dentro de las actividades de la Culture Week 2019, el lunes de esa semana propusimos a nuestros empleados y empleadas unirse al Green Monday, una iniciativa mundial consistente en intentar no consumir proteína de origen animal los lunes para generar menos residuos teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad y ahorro energético.

El fin era fomentar la adopción de prácticas saludables entre nuestro personal e invitarles a tomar conciencia sobre los beneficios de una alimentación vegetariana. El lunes es el primer día de la



semana y, por ello, se elige para iniciar nuevos hábitos alimentación y establecer nuevas rutinas más saludables por parte de los promotores a nivel mundial del Green Day.

En nuestro caso, desde CWT invitamos a formar parte de esta iniciativa durante la Culture Week a todo nuestro personal proponiéndoles cocinar sus propias recetas y compartiendo si, lo deseaban, sus fotos en nuestra intranet corporativa. Además, en la oficina de Madrid, donde contamos con un comedor con servicio de catering de la mano de la Fundación Juan XXIII, se ofreció un menú vegetariano para todas aquellas personas que no quisieran cocinar pero desearan participar de esta iniciativa.

Christmas Week

Durante las fechas navideñas, en la oficina de Sevilla se llevaron a cabo diversas iniciativas para celebrar la llegada de la Navidad como el concurso de decoración de las mesas de trabajo de manera individual o por equipos de hasta 8 personas, con premios de tarjetas de regalos de Amazon, invitando, a su vez, a todas las personas participantes a subir sus fotos a la intranet corporativa y conseguir votos a través de “Me gusta”.

Igualmente se celebró la mítica “Ugly Christmas Sweater Day” invitando a todo el mundo a ir a la oficina con un jersey llamativo, muy colorido con motivos navideños y, sobre todo, “objetivamente feo”, cuya participación tenía premio en el caso de resultar elegido entre los tres jerséis más feos optando a tarjetas de regalos de Amazon.

Asimismo, durante el periodo navideño en la oficina de Sevilla se llevó a cabo una recogida de juguetes, nuevos o usados, a favor de una ONG local denominada ACAYE que colabora con la lucha frente a la leucemia infantil y se proyectó una película infantil para los hijos e hijas de nuestros empleados y empleadas.

HECHOS POSTERIORES – EFECTO DEL COVID19

El 11 de Marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró como pandemia el brote vírico provocado por la aparición del coronavirus covid-19. A raíz de esta situación, el Gobierno Español ha declarado el Estado de Alarma para la gestión de la situación de la crisis sanitaria, a través del Real Decreto 463/2020 (el “Estado de Alarma”), que ha conllevado a determinadas medidas limitadoras de la libertad de circulación de las personas y de contención en el ámbito de la actividad de las empresas, que han hecho que las operaciones de la Sociedad, hayan quedado limitadas. El Estado de Alarma fue inicialmente fijado por el Gobierno de España por un periodo inicial de 15 días desde el 14 hasta el 29 de marzo de 2020, habiéndose extendido por el momento hasta el 7 de junio 2020.

Como resultado, se ha reducido la demanda de viajes impactando significativamente la actividad de la Sociedad. La dirección de la Sociedad ha tomado importantes acciones para reducir costes y gestionar la tesorería mitigando el impacto de la pandemia en la liquidez y situación financiera, en este sentido, la Sociedad cuenta con el apoyo del Grupo para la mejora y gestión eficiente de la liquidez, de manera que se puedan afrontar dichas tensiones. Estas acciones comprenden, entre otras, el retraso en el pago a proveedores, la renegociación de las condiciones de algunos acuerdos con proveedores, la cancelación o suspensión temporal de algunos proyectos, y la implementación de un ERTE por fuerza mayor según quedó habilitado en el Real Decreto Ley 8/2020 del 17 de Marzo.

La caída en la demanda de viajes puede tener un efecto negativo sin precedentes en los ingresos de la Sociedad, y podría resultar en un impacto negativo en el resultado de operaciones, flujo de efectivo, y situación financiera de la Sociedad. Una caída significativa en los ingresos también podría resultar en la necesidad de revisar en 2020 el valor del fondo de comercio y otros activos, no siendo posible por el momento estimar el impacto debido a la rápida aparición de la pandemia, su desconocida duración, y la necesidad de realizar importantes análisis adicionales. Debido a la incertidumbre actual asociada a la pandemia, no es posible por el momento estimar el impacto final que tendrá en la operativa y resultados financieros de la compañía. No obstante, en relación con el riesgo de continuidad (going concern), teniendo en cuenta todos los factores antes mencionados, los Administradores de la Sociedad consideran que la conclusión sobre la aplicación del principio de empresa en funcionamiento sigue siendo válida.

No obstante, los Administradores y la Dirección de la Sociedad, han realizado una evaluación preliminar de la situación actual conforme a la mejor información disponible. Por las consideraciones mencionadas anteriormente, dicha información puede ser incompleta. De los resultados de dicha evaluación, se destacan las siguientes cuestiones relativas a la información no financiera:

- Modelo de negocio: las circunstancias actuales pueden llevar a replantear algunas características del modelo de negocio y para ello se han puesto en marcha equipos de trabajo que evalúen las medidas a tomar y hagan un seguimiento de la evolución de esta crisis.
- Cuestiones ambientales: en principio el impacto que se prevé es bajo. No obstante, se prestará especial atención a que no se descuiden las actividades de tratamiento, recuperación, reutilización y/o eliminación de residuos y al mantenimiento de las políticas y acciones contra la contaminación.
- Cuestiones relativas al personal: la sociedad ha solicitado expedientes de regulación temporal de empleo que afectan en torno al 95% de la plantilla por un plazo inicial de 6 meses con la posibilidad de reincorporar empleados antes del mencionado plazo si fuese necesario, estableciéndose en cualquier caso los mecanismos que permitan a la Sociedad continuar con la prestación de los servicios que le sean requeridos, en las condiciones de seguridad que se exijan por las autoridades sanitarias.
- Cuestiones relativas a la salud y la seguridad: la aparición del Covid-19 ha supuesto un importante riesgo de salud para toda la población española, y por supuesto para todas las personas trabajadoras de CWT.

Lo primero que debemos destacar es que nuestro nivel de riesgo se considera dentro del nivel de Riesgo Bajo, definido según los parámetros de las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, por lo que las medidas de prevención se deben ajustar a lo que se indica en todas las guías del ministerio.

Para cumplir con lo establecido por las autoridades, las medidas que se han implementado en CWT han sido las siguientes:

- **Medidas de higiene:**
 - Poner a disposición de todas las personas en las diferentes oficinas dispensadores de gel para la limpieza de manos.
 - Se distribuyeron a todas las personas trabajadoras de CWT, los carteles del Ministerio de Sanidad con la información básica sobre el Covid-19. Estos murales

informativos fueron distribuidos por todas las oficinas de CWT, para que todo el mundo tuviera un acceso sencillo a los mismos.

- Contratar servicios de limpieza extras en todas las oficinas con los diferentes proveedores de limpieza, incrementando la frecuencia y la intensidad de los procesos de limpieza.
- En el comedor de las oficinas de Madrid, el personal de servicio de este, se doto de mascarillas y guantes para realizar su trabajo.
- Debe evitarse la exposición de las personas trabajadoras que, en función de sus características personales o estado biológico conocido, debido a patologías previas, medicación, trastornos inmunitarios o embarazo, sean considerados especialmente sensibles a este riesgo.

- **Medidas organizativas:**

- Se ha creado desde el primer momento un Comité de Seguimiento del Covid-19, para tomar de manera ágil y rápida las medidas que se consideren necesarias en cada momento, desde el punto de vista de prevención de riesgos laborales y de mantenimiento del negocio.
- Restringir de forma temporal las visitas a las diferentes oficinas de personas ajenas a CWT, así como las visitas a clientes.
- Teletrabajo como medida preventiva de manera temporal y extraordinaria. Se facilita el teletrabajo total en todas aquellas posiciones en que ello sea factible por las funciones y medios disponibles, garantizando en todo momento la continuidad del negocio.

Se ha facilitado a todas las personas de la organización, dado que el teletrabajo se está ampliando a más personas cada vez, unas instrucciones para realizar la autoevaluación de su puesto de trabajo en casa, acompañadas de una serie de recomendaciones para evitar los riesgos laborales más frecuentes en la modalidad de teletrabajo.

Asimismo, se ha hecho llegar a toda la organización una “Guía para el trabajo a distancia” elaborada por Fremap, nuestra mutua laboral, para facilitar a todas las personas de CWT y sus familias una serie de pautas que les pueden ayudar en su jornada laboral, y en el largo periodo de confinamiento. La guía se centra en los siguientes aspectos, fundamentales desde el punto de vista de los riesgos de la salud:

- Cuida tu Postura
 - Cuida tu Mente
 - Cuida tu Alimentación
 - Cuida tu Actividad Física
 - Cuida tu Descanso
-
- En el momento que se suspendió la actividad docente se facilitaron medidas de conciliación familiar en todos los centros de trabajo: vacaciones adicionales, vacaciones anuales, permisos sin sueldo y flexibilidad horaria total.
 - Se recomienda evitar viajes innecesarios a zonas de riesgo e informar a su vuelta al Servicio de Prevención.
 - Se ha reubicado a todos los agentes que estaban trabajando en las oficinas, por no poder realizar teletrabajo, para extremar las medidas de seguridad, colocándolos a una distancia no inferior a dos metros, y dando instrucciones para no coincidir en los momentos de relax.
 - Se ha facilitado a todas las personas que tenían que seguir yendo a las diferentes oficinas, un documento de la empresa, para facilitar su desplazamiento hasta su centro de trabajo.
 - Los clientes han recibido una copia de nuestro Plan de Contención y Medidas Preventivas del Covid-19, para que conozcan de primera mano, las acciones que se están llevando a cabo en CWT, para la lucha contra el Covid-19.

En los clientes con onsite, se ha seguido el protocolo fijado en la coordinación de actividades.

- **Medidas a aplicar ante un posible contagio:**

- En caso de presentar síntomas de COVID-19 se recomienda no acudir a la oficina o irse a casa inmediatamente informando a su superior inmediato que, a su vez, deberá informar al Servicio de Prevención (fjustel@mycwt.com).
 - Se consideran síntomas compatibles fiebre de difícil control superior a 37,5-38 grados durante más de tres días, cansancio y tos seca.
 - En caso de identificarse un caso probable o confirmado en CWT se solicitará a la persona afectada que identifique a las personas con quienes ha mantenido un contacto estrecho recientemente, para informar inmediatamente al Servicio de Vigilancia de la Salud de Valora Prevención (Servicio de Prevención Ajeno), que se pondrá en contacto con estas personas para realizar una evaluación de su situación, e informara a CWT de las medidas que debe aplicar en cada caso.
 - Se considera contacto estrecho, según las autoridades sanitarias, un contacto a una distancia inferior a dos metros de un caso probable o confirmado durante un periodo de exposición superior a quince minutos.
 - Se aislará la zona de trabajo de la persona que presente síntomas evidentes de contagio y se desinfectará tanto su espacio de trabajo como todos aquellos alrededores.
 - No se tiene constancia de ningún caso confirmado de Covid-19 en la organización. Se lleva un control de todos los casos sospechosos que se han comunicado al Servicio de Prevención Propio, y de las medidas que se han ido tomando en cada uno de ellos.
- Cuestiones relativas a la cadena de suministro: se tomarán medidas para asegurar la cadena de suministro y la salud y seguridad de los proveedores de la Sociedad.

Por último, resaltar que los Administradores y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse.

ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Modelo de Negocio			
Descripción del modelo de negocio del grupo	- Descripción del modelo de negocio. - Presencia geográfica. - Objetivos y estrategias. - Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.	GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-7, GRI 102-15	Pág. 3 - 6
Riesgos			
Principales riesgos	- Principales riesgos e impactos derivados de las actividades del grupo, así como la gestión de los mismos.	GRI 102-15	Pág. 6 Pág. 1 - 2 del Informe de gestión de Carlson Wagonlit España, S.L. (Sociedad Unipersonal)
Información sobre cuestiones medioambientales			
Políticas	- Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Pág.39
General	- Efectos de la actividad de la empresa en el medioambiente, la salud y la seguridad.	GRI 102-15, GRI 102-29	Pág. 39
	- Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 102-11	Pág. 39
	- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 102-29	Pág.39 y 42
	- Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	Pág. 39
	- Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 307-1	Nota 4.10 Cuentas Anuales de Carlson Wagonlit España, S.L. (Sociedad Unipersonal)
Contaminación	- Medidas para prevenir la contaminación.	GRI 103-2	Pág. 40
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	- Medidas de prevención y gestión de residuos.	GRI 103-2, GRI 301-1	Pág. 42
Uso sostenible de los recursos	- Consumo de agua.	No material para CWT	No aplica
	- Consumo de materias primas.	GRI 103-2, GRI 301-1	Pág. -41 - 42
	- Consumo, directo e indirecto de energía.	GRI 103-2, GRI 302-1	Pág. 40
	- Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	GRI 103-2, GRI 302-1	Pág. 40
Cambio Climático	- Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	GRI 305-2	Pág. 40
	- Medidas para adaptarse al Cambio Climático.	GRI 102-15, GRI 103-2	Pág. 41
	- Objetivos de reducción de emisiones GEI.	GRI 103-2	Pág. 43
Protección de la biodiversidad	- Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.	No material para CWT	No aplica
	- Impactos causados por la actividad.	No material para CWT	No aplica
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Políticas	- Enfoque de gestión.	GRI 102-35, GRI 103-2	Pág. 17 - 18
Empleo	- Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 102-7, GRI 102-8	Pág. 18 - 19
	- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 102-8	Pág. 20 - 21
	- Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 102-8	Pág. 22 - 23
	- Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1	Pág. 24
	- Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 103-2	Pág. 25
	- Brecha Salarial.	GRI 405-2	Pág. 26 - 27
	- Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 202-1	El ratio de remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad para España se sitúa en 1,34.
	- Remuneración media de los consejeros y directivos, desagregada por sexo.	GRI 102-35, GRI 102-36	Nota 17.2 Cuentas Anuales de Carlson Wagonlit España, S.L. (Sociedad Unipersonal)
	- Medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	Pág. 32 - 33
	- Empleados con discapacidad.	GRI 405-1	Pág. 19
Organización del trabajo	- Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8, GRI 103-2	Pág. 32 - 33
	- Número de horas de absentismo .	GRI 403-2	Pág. 35
	- Medidas para facilitar la conciliación.	GRI 103-2	Pág. 32 - 33
Salud y seguridad	- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	Pág. 33 - 35
	- Indicadores de siniestralidad.	GRI 403-2	Pág. 35

Contenidos de la Ley 11/2018 EINF		Estándar utilizado	Página del Informe
Relaciones Sociales	- Enfermedades profesionales.	No material para CWT	No aplica
	- Organización del diálogo social.	GRI 102-43	Pág. 36
	- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41	Pág. 36
	- Balance de los convenios colectivos en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1	Pág. 36
Formación	- Políticas de formación.	GRI 103-2	Pág. 37
	- Horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1	Pág. 37
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Accesibilidad	- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	Pág. 32
Igualdad	- Medidas de igualdad entre hombres y mujeres.	GRI 103-2	Pág. 28 - 29
	- Planes de igualdad.	GRI 103-2	Pág. 30 - 31
	- Medidas para promover el empleo.	GRI 103-2	Pág. 28 - 29
	- Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103-2	Pág. 29 - 30
	- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	Pág. 32
	- Política contra la discriminación y gestión de la diversidad.	GRI 103-2, GRI 406-1	Pág. 28 - 30
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Políticas	- Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Pág. 14
Derechos Humanos	- Aplicación de procedimientos de debida diligencia.	GRI 103-2	Pág. 15 - 16
	- Medidas de prevención y gestión de los posibles abusos cometidos.	GRI 103-2	Pág. 15 - 16
	- Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos.	No reportado	No aplica
	- Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT.	GRI 103-2	Pág. 14
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Políticas	- Enfoque de gestión.	GRI 103-2, GRI 205-2	Pág. 12 - 13
Corrupción y soborno	- Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 103-2	Pág. 12 - 13
	- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2	Pág. 12 - 13
	- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, GRI 415-1	Pág. 43
Información sobre la sociedad			
Políticas	- Enfoque de gestión.	GRI 103-2	Pág. 43
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-2	Pág. 18 - 19 y 43 - 45
	- Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 203-2	Pág. 18 - 19 y 43 - 45
	- Canal de dialogo con los actores de las comunidades locales.	GRI 102-43	Pág. 43 - 45
	- Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13	Pág. 38 - 39 y 43 - 45
	- Inclusión de cuestiones ASG en la política de compras.	GRI 103-3	Pág. 10 - 11
Subcontratación y proveedores	- Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 103-3	Pág. 10 - 11
	- Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 308-1	CWT no ha realizado auditorías a sus proveedores.
	- Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2	Pág. 6 - 8
Consumidores	- Sistema de gestión de reclamaciones y quejas recibidas.	GRI 102-17, GRI 103-2	Pág. 8 - 9
Información fiscal	- Beneficios obtenidos por país.	GRI 201-1	El beneficio (pérdida) antes de impuestos en España es de (7.373) miles de euros.
	- Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 201-1	CWT no ha realizado pagos en concepto de impuesto sobre beneficios en el ejercicio. Asimismo, tampoco ha recibido devoluciones por impuesto sobre beneficios pagados.
	- Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4	6 miles de euros en bonificaciones a la Seguridad Social por formación a empleados.