

Análisis RSE

Arvato /

Bertelsmann

Análisis socio laboral de la información sobre Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) **-información no financiera-** incluida en la memoria publicada por la empresa matriz en 2016 con datos de cierre de 2015.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 2 |
| 2. ASPECTOS ANALIZADOS: | |
| ANTIGÜEDAD DE LOS EMPLEADOS Y CONTRATACIÓN A TIEMPO | |
| 1. PARCIAL | 3 |
| 2. RELACIONES LABORALES | 4 |
| 3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL | 5 |
| 4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | 5 |
| 5. MEDIO AMBIENTE Y MATERIAS PRIMAS | 6 |
| 6. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | 7 |
| 7. IGUALDAD SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES | 7 |
| 8. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA | 8 |
| 9. ANTI-CORRUPCIÓN | 8 |
| 10. EQUIDAD | 8 |
| 11. COMPORTAMIENTO ANTI-COMPETITIVO | 9 |
| 12. CÓDIGO DE CONDUCTA | 9 |
| 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 10 |
| 4. ANEXO: Mapa de la memoria (Esquema GRI) | 11 |

1. INTRODUCCIÓN

El interés de la sección sindical por la sostenibilidad, global y de la empresa, en relación y desde una perspectiva laboral, coincidiendo con el plan de trabajo sobre RSE y Sostenibilidad de la Federación de Servicios de CCOO (**para próximos análisis utilizaremos y mejoraremos nuestras herramientas y metodología¹**), ha impulsado que CCOO Arvato aborde este análisis de la última edición de memoria realizada por su empresa matriz, Bertelsmann (2015²). Para realizar esta memoria, la empresa ha utilizado el modelo de GRI ((Global Reporting Initiative, Iniciativa de Reporte Global, en su versión G4), *el estándar de elaboración de memorias de sostenibilidad más difundido, que propone un esquema serie de indicadores englobados en categorías, que incluimos en el anexo*. En este análisis hacemos hincapié en los aspectos (*criterios, principios, indicadores*) de la memoria Bertelsmann que no aparecen, no se aplican o se incumplen en las plataformas de Arvato CRM Iberia en España.

Como insistimos en el apartado de conclusiones, el único mapa de la fuerza laboral de la empresa que hemos encontrado es este (no está en el documento GRI, sino en un link. En este caso, son datos de cierre del 2016), y como puede verse, es necesario un mayor desglose (que luego se haría en los distintos apartados analizados):

Employee distribution
 headcount, worldwide

| | | RTL Group | Penguin Random House | Gruener + Jahr | BMG | Arvato | Bertelsmann Printing Group | Bertelsmann Education Group | Bertelsmann Investments | Corporate | Group |
|---------------------------|------|---------------|----------------------|----------------|------------|---------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------|----------------|
| Germany | 2016 | 4,206 | 908 | 8,738 | 161 | 21,392 | 5,941 | 24 | 17 | 1,749 | 43,136 |
| Other European countries | 2016 | 7,848 | 2,917 | 2,041 | 237 | 28,122 | 477 | 4 | 0 | 1,238 | 42,884 |
| North America | 2016 | 846 | 5,276 | 2 | 186 | 3,668 | 1,591 | 1,456 | 6 | 63 | 13,094 |
| Central and South America | 2016 | 9 | 356 | 37 | 0 | 2,072 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2,484 |
| Africa | 2016 | 0 | 101 | 0 | 0 | 5,417 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,518 |
| Asia | 2016 | 158 | 449 | 59 | 2 | 7,792 | 129 | 4 | 5 | 39 | 8,637 |
| Australia and New Zealand | 2016 | 83 | 587 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 681 |
| Total | 2016 | 13,150 | 10,594 | 10,877 | 597 | 68,463 | 8,138 | 1,488 | 28 | 3,099 | 116,434 |

Basis: employees on permanent and temporary contracts, excluding trainees, as of December 31, 2016

¹ **Herramientas RSE FSCCOO** a utilizar en próximos análisis: [Tabla de Objetivos](#); [Metodología](#); Ponencia Congressional RSE (2017)

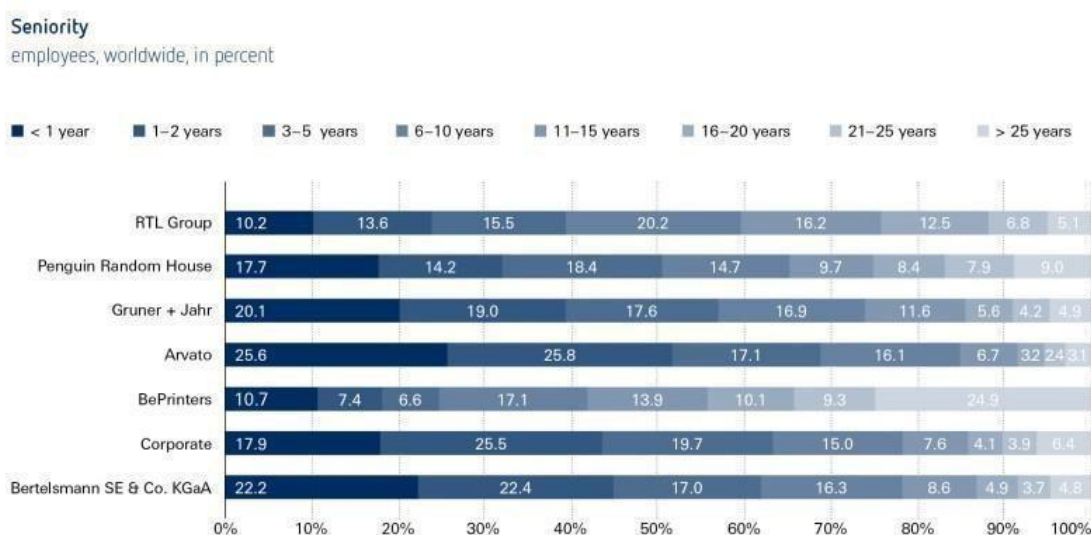
² [Descarga](#) de la Memoria RSE Bertelsmann (datos a cierre 2015): <http://static.globalreporting.org/report-pdfs/2016/631072164cc0d149d72b93e4813680ca.pdf>

2. ASPECTOS ANALIZADOS EN LA COMPARATIVA

A continuación, describimos los aspectos que aparecen reflejados en la memoria GRI de Bertelsmann (datos de 2015) y que difieren de la estructura organizacional o la actuación de Arvato CRM en España.

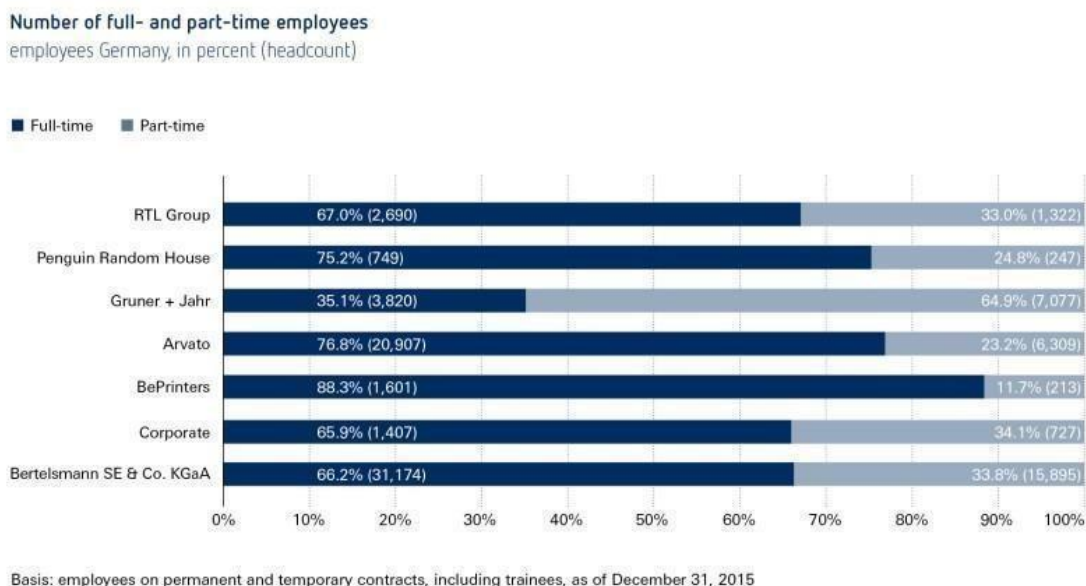
1. ANTIGÜEDAD DE LOS EMPLEADOS Y CONTRATACIÓN A TIEMPO PARCIAL

En la memoria hay un enlace a estadísticas de la compañía dentro de su RSE, algunas de las cuales hacen referencia a los empleados. Veamos la figura sobre el gráfico de antigüedad que aparece al final de este link <https://www.bertelsmann.com/corporate-responsibility/facts-and-figures/indicators/#tab-2>



Basis: employees on permanent and temporary contracts, excluding trainees, as of December 31, 2015

Puede verse que Arvato es la compañía trabajadores de menor antigüedad. En las plataformas de Arvato en España hay una gran cantidad de trabajadores contratados por empresas de trabajo temporal, estando por encima del 30% de trabajadores en la compañía. Teniendo en cuenta estos números, la cantidad de empleados de menos de 1 año de antigüedad sería todavía más alta que lo que muestra esta gráfica de indicadores de su web:



El porcentaje de empleados a tiempo completo en Arvato Alemania es un 76,8%. En Arvato CRM en España la mayoría de los contratos son a tiempo parcial, así que este porcentaje estará muy lejos de acercarse al antes nombrado.

2. RELACIONES LABORALES

Declaran llevar a cabo una comunicación satisfactoria con los trabajadores y disponer de plataformas para tener una comunicación que les permite expresarse. También que en los cambios de la compañía se tiene en cuenta y sobre todo se busca la comodidad del trabajador. Informar a los trabajadores de los cambios y estrategias de la empresa lo antes posible, y se les implicará en el proceso. Adjuntamos texto:

The dialog between employees and management is essential for effective partnership and a successful business. Employee participation is alive and well at Bertelsmann – well beyond the extent mandated by law. It requires strong representatives, clear rules, and mutual trust. That is why employees, executives, people with disabilities, and trainees have various platforms for exchanging ideas, advancing shared topics, and constructively contributing their concerns to the dialog with the company's management.

The transformation of Bertelsmann is also leading to major changes in functions, and in some cases also in working conditions. Bertelsmann sees this as an opportunity for the company and the employees but also recognizes it as a challenge. The Group is committed to keeping the transition process as smooth as possible, and structuring the change to the benefit of employees. The provision of information at an early stage, and of assistance and support throughout, is very important for the members of staff affected by the restructuring.

Bertelsmann ensures that employees are informed as early as possible about strategic developments and the management's plans. The company also integrates employees in change processes at an early stage so that they can play a role in finding the best possible solutions.

Respecto a dar voz a los trabajadores, en pocas ocasiones se les escucha. Y cuando se reúnen con algún trabajador para escuchar sus propuestas, se hace a instancias de la RLT. La única acción que llevan a cabo es la encuesta para empleados. A la que dan mucho movimiento y visibilidad, planifican con hora y día y con varias oportunidades para que todos los trabajadores la realicen. Incluso llaman a trabajadores en período de incapacidad temporal para que la rellenen desde sus casas. Este procedimiento para realizar la encuesta y que facilita e incita la participación, es

diferente en otro tipo de evaluaciones como por ejemplo la evaluación de riesgos psicosociales la cual se declara incompatible para la producción. Vemos entonces claramente cómo se les da diferente importancia a las diferentes evaluaciones y solo se centran en las apariencias y no en los problemas reales de los trabajadores. Enlaces de interés:

<https://www.bertelsmann.com/corporate-responsibility/employees/employee-participation/employee-representation/>

En cuanto a la información y participación de los trabajadores en los cambios y estrategias de la empresa, en nuestras plataformas no se cumple en ninguno de los casos. Ni se informa, ni se tiene en cuenta a los trabajadores. Los cambios suelen ser estrictos y sin preaviso. No se informa a la RLT de cambios importantes hasta que ya el cambio es efectivo.

Para cambiar esta tendencia (el panorama descrito es general, en casi todas las empresas que elaboran estas memorias) sería importante prestar mucha más atención a los indicadores que el propio GRI propone:

| 3 | PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |
|-------|---|
| G4-24 | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización. |
| G4-25 | Indicaciones sobre las cuales se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja |
| G4-26 | Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria. |
| G4-27 | Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especificar qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave. |

3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Declaran su preocupación e implicación en los riesgos laborales que supone la nueva situación laboral debida a un entorno cada vez más competitivo y globalizado. Tienen una unidad de Gestión de Salud en Alemania que plantean extender internacionalmente a medio plazo. Destacan los bajos niveles de absentismo en Alemania. Texto original en el documento (en la web: <https://www.bertelsmann.com/corporateresponsibility/employees/health/>)

Management approach New ways of organizing work, new digital technologies, accelerated work processes, increasing complexity, intensified work loads, and constantly increasing international competitive pressure ultimately impact on the well-being of employees. With a view to responding actively to these challenges at an early stage, the Bertelsmann Group has consequently been investing in the health of its employees for many years. Bertelsmann's Health Management unit is responsible for the Germany-wide health I, VI Bertelsmann GRI Content Index Page 23 von 39 strategy and coordinates health-related activities in Germany. The Bertelsmann "Health Community," composed of health experts from all the divisions, Group works council chairs, supervisory board members, HR officers, and the representative body for employees with disabilities, is meant to serve as a network to facilitate the implementation of uniform standards across all sites. The medium-term goal is to internationalize Bertelsmann's health management. Bertelsmann Health Management CR Magazine, p. 62ff.: Health G4-LA6 Accidents, occupational diseases, lost days, absenteeism, and work-related fatalities The Bertelsmann companies in Germany record data on accident statistics and this data takes account of notifiable occupational and commuting accidents. The accident rate in the financial year 2015 amounted to 17.8 (per 1,000 employees; 2014: 18.3). A breakdown of the data by gender and disclosures on fatalities is not available. Indicators (Tab "Employees"): Accident statistics"" (pag 22-23)

Encontramos que en algunas plataformas de la empresa se han negado a realizar de nuevo la evaluación de riesgos psicosociales, y hemos tenido que acudir a inspección de trabajo para que esta evaluación fuera requerida. Trabajadoras embarazadas que han solicitado la reevaluación de sus puestos por riesgo la empresa les ha negado esta evaluación.

Respeto a absentismo (desconocemos los datos reales de absentismo en muchas de las provincias ya que la empresa se las niega a darlos a la RLT) nos consta que en algunas provincias la empresa se niega a dar datos sobre absentismo a la RLT. Y en las provincias en las que conocemos esta información nos encontramos con porcentajes muy elevados con gran cantidad de bajas de larga duración.

4. FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Percibimos que realmente en nuestras plataformas no se le da importancia a la formación. Los datos de realización de formación están desvirtuados, se apremia a los trabajadores con el fin de que utilicen menos tiempo del recomendado ya nos consta que se incita a los trabajadores a que firmen asistencia a acciones formativas en las que no han estado presentes.

Hablan de una formación importante y de calidad de los trabajadores, para enfrentarse a los cambios y transformaciones organizacionales:

A highly trained workforce is needed to tackle major societal challenges such as demographic change, the Group's increasing internationalization, and a changing media landscape. Basic and career training combined with lifelong learning are therefore an effective and smart investment in the future for the company and its employees. Corporate education promotes creativity and innovation and empowers the company and its employees to handle market changes and organizational transformations.

The Bertelsmann University is comprised of four different campuses – Strategy, Function, Leadership, Individual. It is the central learning institution for employees and managers in the Group. Bertelsmann University is headed by the Chief Learning Officer, who reports to the Chief Human Resources Officer.

Pero la mayor parte de las formaciones que recibimos son promovidas o requeridas por el cliente para el que trabajamos y no por nuestra propia empresa, además la formación en ocasiones es breve y de poca calidad, siendo que en algunos casos el trabajador realiza la evaluación online sin haber recibido la formación presencial.

En cuanto a formaciones online puestas a disposición por la empresa en la plataforma Peoplenet, la información dada a los trabajadores es muy escasa, y es difícil acceder por plazas limitadas. Cada vez se plantean formaciones más cortas para evitar el abandono de las mismas, en vez de mejorar la calidad de las mismas y sondear las preferencias de los trabajadores. También sería importante la información al trabajador para que así sepa lo que contiene dicha formación.

Adjuntamos texto original sobre Peoplenet:

Bertelsmann Peoplenet: Bertelsmann provides its employees with the global HR IT platform Peoplenet." This learning tool gives access to all central, divisional and companyspecific training packages and career-training programs. At the end of 2015, Peoplenet was already available to more than 60,000 employees in 13 countries. The object is to eventually roll out the platform to all Group companies across the world.

5. MEDIO AMBIENTE Y MATERIAS PRIMAS

Bertelsmann dice estar comprometida con el medio ambiente, y asegura llevar a cabo el trabajo diario de manera responsable y ecológica. Incluso tienen una iniciativa llamada “be Green Day”

Bertelsmann’s business activities involve the company in a complex interrelationship with the environment. This gives rise to a special ecological responsibility. Together with its employees, and in dialog with its stakeholders, Bertelsmann promotes the responsible and efficient use and sustainable sourcing of energy and natural resources.

Digitalization promotes the dematerialization of consumption and makes our businesses less dependent on limited natural resources. Bertelsmann meets increasing regulatory requirements by enhancing transparency about the environmental impact across our value chain. In combination with effective energy management, the company sees this as an opportunity to save on operating costs and reduce its environmental footprint. Energy and environmental management are handled locally by Bertelsmann’s management teams.

They receive support from a cross-divisional working group that develops Group-wide tolos and coordinates projects like the compilation of Bertelsmann’s carbon footprint, or Bertelsmann’s “be green Day”.

Desde CCOO vemos interesante (también como ejemplo de indicador comparable) el cálculo de la huella de carbono. Pero como en otras ocasiones, aquí no aparece ni el desglose ni vemos que se contemple el cálculo de emisiones por desplazamiento de trabajadores. Tampoco vemos datos sobre experiencias de movilidad sostenible.

Nos preocupa también el tema del uso del papel, sobre el que afirman ser transparentes y hacer un uso responsable y eficiente:

Paper is and remains the most important resource for Bertelsmann. A wide range of papers is used in the production of books, magazines, catalogs, and other printed materials, in providing print services, and in office communications. Bertelsmann therefore promotes the responsible, efficient and considerate use of this resource and the reduction of paper waste.

Bertelsmann and its divisions are actively embracing a responsible considerate use of paper throughout the entire value chain. Our aim is to strike a sustainable balance between economic necessities and ecological requirements in paper-related decisionmaking processes. Bertelsmann and its divisions make every effort to ensure that the papers used are legally sourced from wellmanaged and credibly certified forests. Logging and paper production processes must also take into account sustainability, social and environmental aspects. Bertelsmann therefore gives preference to certified wood fiber and paper with maximized post-consumer recycled content. Trees from ancient and endangered forests and forests with a high conservation value must not be exploited for the production of papers used at Bertelsmann.

Pero en nuestras empresas a la RLT no se nos informa sobre el uso de este recurso. No sabemos cantidad ni tipo de papel que se utiliza, así que no cumplen con la transparencia. Tampoco se está haciendo un uso responsable, ya que muchos procedimientos que nosotros mismos intentamos hacer a través de medios digitales, la empresa insiste en el uso de solicitudes en papel. Encontramos una sección dedicada al uso responsable del papel en su página web:

<https://www.bertelsmann.com/corporate-responsibility/environment/paper/>

6. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Declaran su compromiso con la igualdad de oportunidades en relación con el género y la nacionalidad. Incluso tienen un departamento de “Gestión de la diversidad”. A continuación, texto de la memoria:

Employees are the driving force behind Bertelsmann’s creativity and innovation. Diversity management means managing their diversity for the benefit of the company and its workforce, with a focus on appreciation and the promotion of individual potential. Bertelsmann seeds a clear business case for Diversity Management. To ensure the sustainable success of its transformation, Bertelsmann needs all kinds of talent – regardless of their age, gender or background. In many lines of business, heterogeneous teams are often more creative and innovative than homogeneous teams. They can respond more flexibly to changes in the market, and open up new markets. The diversity strategy at Bertelsmann is based on three pillars: the business case of the issue, an evolutionary approach (no one size fits all), and clearly defined focuses. A key challenge lies in making the business case for diversity visible and tangible. Bertelsmann’s decentralized organizational structure requires highly differentiated solutions for international legitimation and implementation of diversity. The current strategic diversity action areas are gender, generations, and internationality. The Diversity Management department at the Group headquarters serves as an impulse generator, in-house consultancy and change agent, with the support of a Groupwide Diversity Working Group. The department reports to the Chief Human Resources Officer. The divisions and companies are responsible for actually taking measures in the areas of action (pag 25).

En este apartado vemos dos incongruencias importantes:

Respecto a la igualdad de género las mujeres contratadas por ETT cuando llegan a un estado avanzado de embarazo no ven sus contratos renovados, lo que supone una discriminación de género muy importante. En nuestras plataformas en España, más del 30% de la plantilla está subcontratada por ETT, siendo el rango de edad más frecuente de 20 a 30 años. Las cuales no pueden acogerse al Pio (Plan de Igualdad de Oportunidades), con lo que se les está discriminando en comparación con el resto.

En cuanto a igualdad de nacionalidades no nos parece compatible con la deslocalización que realizan desde España a Sudamérica. ¿Todos tenemos derecho a cobrar el mismo salario? Según su memoria RSE sí, sin embargo, deslocalizan la producción a países con salarios más bajos y menos derechos.

7. IGUALDAD SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Declaran la igualdad de oportunidades y remuneración para hombres y mujeres en la empresa. Adjuntamos texto original:

Bertelsmann’s remuneration policy is to establish uniform, consistent remuneration structures within the Group. The remuneration system should ensure a remuneration that is based solely on market-related, functional, and performance criteria – taking into account any business-specific peculiarities – and that is therefore gender-neutral. Any explicit job or role descriptions are likewise completely gender-neutral. Given comparable markets, comparable positions and equal performance, men and women have the same earning potential.

Aunque la plantilla se compone por una gran mayoría mujeres, este porcentaje no se ve reflejado en los puestos de estructura y dirección, donde se encuentran un gran porcentaje de hombres cubriendo estos puestos. Incluso echando un vistazo a cargos más altos vemos que las mujeres apenas están representadas.

Esto, aparte de denotar la falta de igualdad entre hombres y mujeres, deriva en una brecha salarial entre sexos. No aparece el dato concreto del cálculo de brecha salarial de género. Este

sería también uno de los indicadores de rendimiento relevantes, cuya comparabilidad serviría para avanzar hacia la igualdad real.

8. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En este punto se menciona que la participación de los beneficios, un alto nivel de seguridad en el empleo y la protección de la privacidad de nuestros empleados son temas clave para garantizar unas condiciones de trabajo equitativas. Texto de la memoria:

Management approach Partnership and a trustful cooperation with our employees and their representatives, a fair share of benefits, a high level of job security, and the protection of our employees' privacy are key topics in ensuring fair working conditions. See DMA Labor/Management Relations and DMA Non discrimination. (pag 29)

Tal como decimos en el punto 10 (equidad salarial), creemos que el principio de no discriminación no se cumple en España.

En cuanto a la seguridad en el empleo, tampoco parece compatible con trabajadores con contratos eventuales (obra y servicio) durante más de 10 años, o con contratos de 15 días para trabajadores subcontratados a través de empresas de trabajo temporal. También sería importante analizar los acuerdos entre la empresa y la Rlt.

9. ANTI-CORRUPCIÓN

Dicen tener una política estricta anticorrupción con tolerancia cero, también lo defienden en su código de conducta, pag. 19. Además también indican que formarán a todos los trabajadores en el código de conducta, y a los trabajadores en posiciones relevantes para evitar la corrupción. Adjuntamos texto y enlaces en los que se habla de la política anti-corrupción y las formaciones a los trabajadores.

Bertelsmann is actively committed to combatting corruption. As a participant in the United Nations Global Compact, the company is committed to combatting all forms of corruption. As stated in the Bertelsmann Code of Conduct (p. 19), corruption is not tolerated in any form. Bertelsmann has implemented an anti-corruption program in order to keep employees of the company, and business partners of Bertelsmann, informed on the topic of corruption. This is based on an Executive Board guideline for anti-corruption and specifically includes training and communication measures, as well as comprehensive speak-up procedures.

<https://www.bertelsmann.com/corporate-responsibility/compliance/training-initiatives/> http://benet.bertelsmann.com/ethics/fs/en/antikorrupktion/standardseite_4.jsp

Existe la ausencia de todo tipo de formación en tema del código de conducta. La empresa no nos informa de los controles que llevan a cabo para detectar los casos de corrupción, o de qué manera intentan prevenirlos. Ligado a este tema, hemos visto controversias sobre el tema de cobro de incentivos (ver punto siguiente)

10. EQUIDAD

Dada la emergencia que existe en la lucha contra la desigualdad, desde CCOO instamos a que todas las empresas incluyan indicadores relevantes, desglosando por grupo y país (es uno de los indicadores relevantes accesibles y comparables que reivindicamos en el proceso de Información no financiera. Otro es el de la Huella Fiscal)

Tabla de Objetivos Estrategia RSE/Sostenibilidad FS CCOO:

| | | | |
|----------|---|--|---|
| 4 | Indicadores de Desempeño económico | <p>Un mayor transparencia y <u>equidad</u>. Mayor responsabilidad de la empresa consigo misma (reservas). Responsabilidad fiscal. Incentivos - Bonus. Principios de Transparencia, universalidad y equidad. Ref. a Informe Gob. Corporativo.</p> | <p>Conceptos brecha de género, brecha salarial, Salario Vital . Responsabilidad Fiscal de las empresas. Método e indicadores de referencia aceptados e incluidos en el modelo de evaluación de equidad y RETRIBUCIONES FEDERAL (aplicado en estudio para el sector financiero)</p> |
|----------|---|--|---|

Pero Bertersmann no aporta nada sobre el indicador GRI G4-54, que contempla lo siguiente:

| | |
|--------------|---|
| G4-54 | <p>Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente</p> |
|--------------|---|

En controversias sobre temas de incentivos en las que hemos participado, creemos que la empresa no ha sido transparente en la resolución y los trabajadores nunca recuperaron el dinero perdido. Y hoy en día los incentivos siguen siendo difíciles de entender, poco fiables, y con reclamaciones continuas por parte de los trabajadores.

Los principios de equidad y no discriminación (citados continuamente, tanto en la memoria como en el código de conducta) chocan frontalmente con la actitud de las patronales de telemarketing, al menos en España. El propio consejero delegado de Arvato España, como presidente de la ACE (patronal), ha estado negociando un convenio sectorial con unas pretensiones en cuanto a condiciones económicas muy por debajo del crecimiento en beneficios de la empresa y del coste de vida de nuestro país.

11. COMPORTAMIENTO ANTI-COMPETITIVO

La compañía dice estar comprometida con la competencia justa y que prohíbe cualquier tipo de acción al respecto. En la memoria se afirma:

Bertelsmann is committed to the competitive principle and condemns competition violations and anticompetitive behavior.

Pero según nuestra información, es evidente que esto no se cumple, contradiciendo también al código de conducta: en los casos en los que se da servicios a empresas de telefonía, Arvato incita a sus trabajadores a vender productos con precios más bajos que los que permite la compañía de telefonía, para conseguir así mejores resultados. Además, informa a los trabajadores sobre cómo aparentar mejores resultados frente al cliente, incluso con datos no reales. También incluso se

alecciona a los trabajadores de cómo llevar a cabo acciones que perjudican a otras compañías del sector que dan servicio al mismo cliente.

Todo esto es sumamente grave. Puede que sea una conducta habitual de competencia agresiva en el sector. Pero si nadie lo denuncia (a riesgo de ser denunciados de deslealtad), la situación seguirá degradándose (ver los artículos publicados desde la Federación de Servicios de CCOO sobre este tema)

12. CÓDIGO DE CONDUCTA

No hay una parte concreta en la memoria dedicada al Código de Conducta, pero a lo largo de toda ella se le da mucha importancia y se nombra en muchas ocasiones. Así que no está de más que dediquemos un apartado para hablar sobre él (además de lo dicho en otros apartados, especialmente en el anterior, que es clave en cuanto a conductas)

De la memoria extraemos que para Arvato Bertelsmann es un documento muy importante. Algo que no parece ser para Arvato en España, donde solo se limitan a dar un libro cada varios años y ni siquiera a todos los trabajadores. Pero, además, tenemos que tener en cuenta que los trabajadores de nueva contratación se hace mayoritariamente por Ett, hablamos de un 90%, y en ningún momento se dan las formaciones sobre el código de conducta a estos trabajadores, por lo que un alto número de los trabajadores activos lo desconocen.

Difícilmente trabajadores que desconocen este código podrán plantear quejas si la empresa incumple. A lo largo del análisis hemos visto muchos casos en los que no se cumple el código de conducta.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hemos contemplado dos vertientes de discrepancias: sobre indicadores y sobre principios. Sobre esto último, observamos incoherencias entre los principios recogidos en el código de conducta de Bertelsmann y la actuación de Arvato en España. La transparencia y el diálogo serán fundamentales para superar estas diferencias.

Aunque el método utilizado para elaborar la memoria es correcto se han obviado algunos indicadores que son importantes. Falta información sobre multas, faltas, sanciones y controversias, cuestión que está recomendada expresamente por GRI e incluso por el documento sobre indicadores aprobado por unanimidad (incluyendo a la patronal española) en el Consejo Estatal de RSE (CERSE). Así también el formato utilizado en el documento abusa del uso de hipervínculos a otros documentos y direcciones web provocando un exceso de información no útil o irrelevante y dificultando acceso a la que realmente nos puede servir o interesar. Nos gustaría disponer de la información de los indicadores fundamentales en un documento claro para que de esa manera podamos acceder de manera sencilla a la información relevante para poder realizar fácilmente cualquier tipo de análisis o comparativa.

Comparado la situación en Arvato Iberia y la que presenta el grupo Bertelsmann en su memoria, comprobamos que solo se limita a comentar superficialmente la información sobre los distintos indicadores sin ahondar en la situación real de las distintas empresas del grupo. Algunas cuestiones no están presentes y creemos que son de gran importancia. Como ya hemos dicho, no aparecen en la memoria datos suficientes para calcular la equidad salarial y la brecha salarial de género. Pese a que como ya citamos en puntos anteriores en la memoria se declara equidad salarial e igualdad de sueldo entre hombres y mujeres, no existe la posibilidad de comprobarlo y además en Arvato Iberia en España los datos parecen indicar una situación diferente.

En la memoria se habla constantemente los *116.000 trabajadores* que forman parte de las empresas del grupo Bertelsmann, pero nos gustaría ver un mapa con un mayor desglose de la fuerza laboral, de manera que podamos visualizar el tipo y temporalidad de las contrataciones de las empresas del grupo en los diferentes países. Así mismo tampoco encontramos ningún tipo de información de la huella fiscal de la empresa, creemos importante saber dónde pagan sus impuestos las empresas del grupo.

Por tanto, la primera recomendación es la del un mayor desglose de datos por países (un buen mapa de la cadena productiva y de responsabilidad) Lo ideal es se elaborará una memoria de Arvato España, y que sus datos se viesen reflejados en la memoria global de Bertelsmann. Sería muy importante que se estableciera un diálogo permanente empresa-sindicato para la mejora de los indicadores de la memoria, que igual manera, estaría reflejado en los apartados de relación con los **grupos de interés**. Así misma vez, la empresa debe facilitar un diálogo entre los sindicatos en estas cuestiones, a través de un posible acuerdo marco internacional o con la figura de los comités internacionales (mundial, europeo)

3. ANEXO: MAPA DE LA MEMORIA RSE BERTELRSMANN (Es la estructura del estándar GRI, versión G4)

Indicadores del perfil de la compañía.

1. *Estrategia y análisis*
2. *Perfil organizativo*
3. *Aspectos identificados en la memoria y sus límites*
4. *Participación de los interesados*
5. *Perfil del informe*
6. *Organigrama y jerarquía*
7. *Ética e integridad*

Indicadores de actuación.

1. **Economía.**
 - 1.1 *Conducta económica.*
2. **Medio ambiente**
 - 2.1 *Materias primas*
 - 2.2 *Energía*
 - 2.3 *Agua*
 - 2.4 *Emisiones*
 - 2.5 *Residuos.*
3. **Aspectos sociales**
 - 3.1 **Condiciones laborales.**
 - 3.1.1 *Empleo*
 - 3.1.2 *Relaciones laborales*
 - 3.1.3 *Seguridad y salud laboral*
 - 3.1.4 *Formación*
 - 3.1.5 *Diversidad e igualdad de oportunidades*
 - 3.1.6 *Igualdad de salarios entre hombres y mujeres.*
 - 3.1 **Derechos humanos.**
 - 3.1.1 *No discriminación*
 - 3.1.2 *Libertad de asociación y negociación colectiva.*
 - 3.1.3 *Trabajo infantil.*
 - 3.1.4 *Trabajos forzados.*
 - 3.1.5 *Propiedad intelectual.*
 - 3.1.6 *Libertad de expresión*
 - 3.2 **Sociedad**
 - 3.2.1 *Comunidades locales*
 - 3.2.2 *Anti-corrupción*
 - 3.2.3 *Política de relaciones públicas*
 - 3.2.4 *Comportamiento anticompetitivo*
 - 3.3 **Responsabilidad en la producción**
 - 3.3.1 *Etiquetado de productos y servicios*
 - 3.3.2 *Publicidad*
 - 3.3.3 *Privacidad de los clientes.*
 - 3.3.4 *Contenido de las creaciones*
 - 3.3.5 *Difusión de contenidos*
 - 3.3.6 *Contenido online*