



Memoria de Sostenibilidad 2016

CARACTERÍSTICAS DE LA MEMORIA

La presente memoria de Responsabilidad Corporativa recoge los datos y actividades llevados a cabo por la Externa Team durante el año 2016.

Esta memoria cubre las actividades llevadas a cabo por Externa Team en sus instalaciones propias y en las del cliente en todas las ubicaciones presentes.

La información se realiza en un marco de transparencia, objetividad y veracidad. Los datos que se proporcionan proceden del sistema de gestión ambiental y de calidad implantada y del sistema de seguridad y salud en el trabajo en proceso de implantación.

Para ampliar información o solventar cualquier duda o pregunta sobre el contenido de esta memoria puede dirigirse a la siguiente dirección de email: info@externateam.com

PERFIL DE LA EMPRESA

QUIÉNES SOMOS

El grupo Externa Team cuenta con más de 15 años de experiencia en la gestión externalizada de recursos humanos en la empresa. Inicialmente centrada en el sector de congresos, el grupo se expande a partir del establecimiento en Sevilla, en 1.996, de Activa Trabajo Temporal. Unos años más tarde se crea Externa como proveedor de soluciones de outsourcing en diversos sectores.

Externa ofrece un servicio de alta calidad allí donde se requiere un equipo humano que sea seleccionado, formado, entrenado en las tareas específicas de cada proyecto, supervisado y motivado para alcanzar los objetivos marcados.

En todos los casos Externa pone a disposición del cliente una persona de enlace específicamente dedicada a la supervisión del servicio y resolución de posibles incidencias.

NUESTROS SERVICIOS

SERVICIOS DE LIMPIEZA

Externa Team está especializada en la limpieza de instalaciones tales como hoteles, centros de negocios y edificios de oficinas. Destacamos:

- Limpieza de habitaciones y zonas comunes en hoteles.
- Limpieza y mantenimiento del Palacio de Exposiciones y Congresos.
- Limpieza de office en hoteles.
- Limpieza de oficinas en empresas y organismos públicos.
- Limpieza de espacios singulares tales como recintos expositivos o yacimientos arqueológicos.
- Mozos de equipajes
- Personal de Cocina: Fregadoras y pinches

Estas actividades, que en muchos casos no constituyen áreas claves de la empresa cliente, son necesarias y si se ejecutan de manera eficaz contribuyen a mejorar significativamente el entorno de trabajo.

En otros casos, como en los hoteles, son servicios esenciales para la competitividad del cliente, tanto en lo que refiere al precio como a la calidad del servicio. La externalización de la limpieza permite al cliente concentrarse en los aspectos

esenciales de la compañía y aporta flexibilidad a la gestión de los recursos humanos, pues los trabajadores dependen de otra empresa.

Nuestros servicios de outsourcing le permiten a nuestros clientes:

- Subcontratar servicios y evitar inversión innecesaria
- Agilizar y economizar procesos, alcanzando objetivos y metas
- Optimizar y adecuar costos, reduciendo riesgos y compromisos
- Alcanzar un mayor nivel de competitividad.

SERVICIOS DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las tareas de atención al público y recepción son fundamentales para proyectar una imagen positiva de la empresa, ya que a través de ellas establecen el primer contacto tanto clientes como proveedores.

Sin embargo, son tareas que las empresas a menudo externalizan, con el objeto de evitar todas las complicaciones asociadas a los turnos, vacaciones, ausencias por enfermedad o permisos. Externa asume todos estos ajustes, prestando un servicio ininterrumpido durante el horario establecido por el cliente.

Algunos de los servicios que prestamos en la actualidad son: gestión de centralita telefónica, recepción a la entrada de un edificio o en las oficinas del cliente, control de accesos, servicio de atención al ciudadano en proyectos de la administración pública.

Los servicios de Externa en este área incluyen:

- Selección de recepcionistas, telefonistas y conserjes.
- Organización de horarios y turnos.
- Cobertura total del servicio en caso de ausencias por enfermedad, vacaciones o permisos a través de nuevas incorporaciones o mediante la reestructuración de turnos.
- Gestión de altas en Sistema Red, contratos, prórrogas, nóminas, IT's, accidentes laborales, permisos y maternidades.
- Gestión de Personal, solución a problemas y asesoramiento sobre cambios en el equipo orientados a una mejora continua a través de Evaluaciones del Desempeño.
- Formación específica orientada a las tareas que realizan en cada puesto.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Las empresas y/o organismos públicos externalizan la ejecución de procesos administrativos que no constituyen el núcleo principal de su actividad. Estos procesos van desde los más simples, como un trabajo de grabación de datos puntual, hasta los más complejos como la gestión del proceso de reclamaciones de un cliente (recepción, apertura de expediente y resolución).

Algunos de los servicios más demandados son:

- Grabadores de datos
- Back Office
- Archivo de Documentación

- Digitalización de documentos

Los servicios de Externa en este área incluyen:

- Selección permanente de nuevos candidatos. Las necesidades del servicio pueden requerir (especialmente en servicios de larga duración) incorporaciones inmediatas, bien a tiempo parcial o completo, para solucionar incidencias puntuales o campañas específicas, así como para cubrir bajas voluntarias.
- Supervisión de la estructura a través de coordinadores, cuando la envergadura del servicio así lo exige.
- Administración laboral en su sentido más amplio, incluyendo asesoría laboral, gestión de altas en Seguridad Social, contratos, prórrogas, nóminas, IT's, accidentes laborales, permisos y maternidades.
- Gestión de Recursos Humanos: Solución de problemas, seguimiento de carrera, evaluaciones del desempeño, mejoras extrasalariales, y en general, actuaciones tendentes a asegurar la satisfacción y motivación de los empleados.
- Formación orientada a las tareas que realizan en el proyecto, así como a procesos de calidad y mejora continua.

SERVICIOS AUXILIARES

Aquí se encuadran una gran variedad de servicios que las empresas nos contratan, por tratarse de tareas que son necesarias tan solo puntualmente. A menudo son servicios que requieren de especialistas o de una formación específica para el puesto de trabajo:

- Socorristas
- Repartidores de publicidad
- Encuestadores
- Monitores socioculturales
- Dinamización y Animación
- Monitores informáticos
- Mozos de mudanza, carga y descarga
- Personal de mantenimiento

Los servicios de Externa en este área incluyen:

- Selección permanente de nuevos candidatos. Las necesidades del servicio pueden requerir (especialmente en servicios de larga duración) incorporaciones inmediatas, bien a tiempo parcial o completo, para solucionar incidencias puntuales o campañas específicas, así como para cubrir bajas voluntarias.
- Supervisión de la estructura a través de coordinadores, cuando la envergadura del servicio así lo exige.
- Administración laboral en su sentido más amplio, incluyendo asesoría laboral, gestión de altas en Seguridad Social, contratos, prórrogas, nóminas, IT's, accidentes laborales, permisos y maternidades.
- Gestión de Recursos Humanos: Solución de problemas, seguimiento de carrera, evaluaciones del desempeño, mejoras extrasalariales, y en general, actuaciones tendentes a asegurar la satisfacción y motivación de los empleados.
- Formación orientada a las tareas que realizan en el proyecto, así como a procesos de calidad y mejora continua.

AZAFATAS

En más de 25 años de experiencia como agencia de azafatas, hemos trabajado para clientes de todo tipo y sector: empresas nacionales privadas y públicas, multinacionales, instituciones públicas, organismos internacionales, etc.

Nuestra experiencia multidisciplinar es un aval y un referente en el sector de azafatas, modelos, azafatas promotoras y servicios de apoyo en eventos y congresos.

CLIENTES DESTACADOS:



DONDE ESTAMOS Y PRESTAMOS SERVICIO

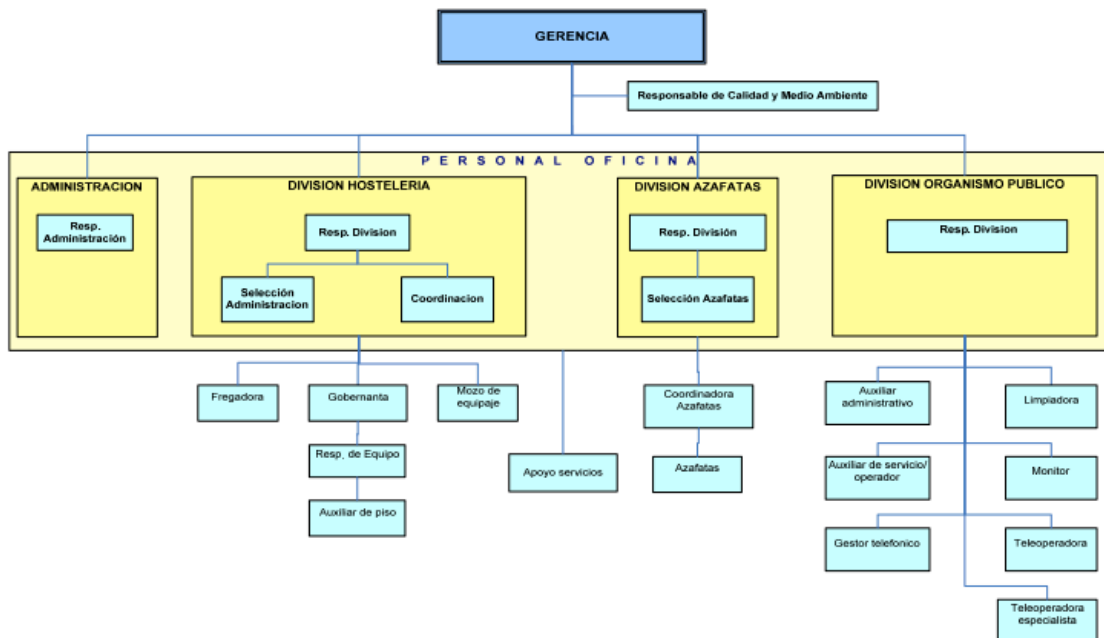
Externa Team Azafatas disfruta de una situación privilegiada en el Edificio Cartuja, dentro del parque de la Isla de La Cartuja, el parque empresarial de más prestigio de Sevilla. Cuenta con unas modernas oficinas dotadas de sala de uniformes, sala de reuniones y aula de formación para 20 personas.

- Externa Team Avenida Américo Vespucio, nº 5. Edificio Cartuja, Isla de la Cartuja 41092 Sevilla
- Delegación Externa Team Málaga c/ Salitre, 4, 1º A 29002 Málaga
- Azafatas Madrid: Av. Menéndez Pelayo, 47. 1º Izq. 28009. Madrid
- Azafatas Barcelona: C/ Portal de l'Angel, 36. 08002. Barcelona.
- Azafatas Sevilla: Av. Américo Vespucio 5. Ed. Cartuja. 41092 Sevilla
- Azafatas Málaga C/ Salitre, 4, 1º A. 29002. Málaga
- Azafatas Bilbao: C/ Gran Vía 19-21. 48001 Bilbao

Externa presta servicios en toda España desde sus oficinas de Madrid, Barcelona, Sevilla, Bilbao y Málaga.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura de Externa Team se desglosa en el siguiente organigrama.



GRUPOS DE INTERES

En Externa Team para identificar los grupos de interés se han tenido en cuenta aquellos que se ven afectados por los servicios que desarrollamos o bien tienen un impacto sobre los mismos. Es decir, aquellos que se verán afectados por las políticas sociales y ambientales que se van a desarrollar:

- Clientes privados y públicos directos
- Clientes indirectos de hostelería
- Empleados
- Proveedores

Es importante para Externa Team establecer un dialogo constructivo con ellos y mantener una relación que permita crear valor para todos y obtener su confianza, para así potenciar la sostenibilidad a largo plazo.

A continuación, se definen los canales de dialogo y comunicación principales con estos grupos:

GRUPOS DE INTERES	CANAL DE DIALOGO Y COMUNICACIÓN
Clientes directos e indirectos	Encuestas de satisfacción clientes directos
	Encuestas satisfacción clientes indirectos mediante plataforma
	Hojas de quejas y reclamaciones
	Reuniones
	Correo electrónico y teléfono
Proveedores	Reuniones
	Correo electrónico
Empleados	Reuniones de participación y consulta
	Entrevistas personales
	Tablón de anuncios
	Correo electrónico
	Buzón de sugerencias

DATOS RELEVANTES

EXTERNA TEAM EN CIFRAS

	2015	2016
TRABAJADORES CONTRATADOS	595	313
TRABAJADORES CON CONTRATO INDEFINIDO	56	62
MUJERES	5249	2310
HOMBRES	1948	920
HORAS DE FORMACION	2460	2720
Nº DE PERSONAS FORMADAS	40	53
SERVICIOS AZAFATAS	523	252
Nº DE HOTELES	55	41
OTRAS ACTIVIDADES	27	28

PERTENENCIA A ASOCIACIONES Y COLABORACIONES

Externa tiene convenios de colaboración firmados con las siguientes entidades:

- Programa Incorpórate de la Caixa
- Redes Sevilla
- Cruz Roja Española
- +hability
- Faecta
- Rede Coruña Emprega II
- Campus Training
- Estudio formativo AGS Costa Este
- Caritas
- Faisem

DECLARACION DE LA DIRECCION

El grupo Externa Team cuenta con más de 15 años de experiencia en la gestión externalizada de recursos humanos en la empresa. Es por ello, que para nosotros, el principal proyecto son la PERSONAS reflejado en la SOCIEDAD, el MEDIO AMBIENTE, los CLIENTES y PROVEEDORES y nuestra PLANTILLA.

Como consecuencia de este principio fundamental, Externa Team a lo largo del tiempo ha incorporado a sus procesos de trabajo:

- Una gestión ambiental adecuada mediante la implantación de la norma UNE EN ISO 14001
- Una prestación de servicio asegurando la calidad del mismo y la búsqueda de la satisfacción de sus clientes mediante la implantación de la norma UNE EN ISO 9001
- El desarrollo de prácticas de igualdad en la plantilla mediante la implantación de un Plan de Igualdad.

Siguiendo esta línea tenemos como objetivo favorecer una cultura de RESPONSABILIDAD SOCIAL encaminada a trabajar hacia una gestión responsable de los aspectos sociales, económicos y ambientales.

Nuestros compromisos para alcanzar dicho objetivo son los siguientes:

- Con nuestros clientes:
 - o Continuar desarrollando servicios de calidad adaptados siempre a sus necesidades y buscando siempre la satisfacción plena.
 - o Transmitir siempre información rigurosa y transparente sobre nuestras actividades y servicios.
 - o Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios
- Con el medio ambiente:
 - o Continuar desarrollando nuestras actividades con la prevención de la contaminación y el cumplimiento legal ambiental como pilar fundamental.
 - o Asegurar una gestión adecuada de los residuos generados
 - o Utilizar las mejores tecnologías disponibles, económicamente viables para que nuestras actividades sean más eficientes
 - o Desarrollar medidas de ahorro que nos permitan ser más eficientes en el consumo de recursos.
- Con nuestra plantilla:
 - o Trabajar por la Igualdad de oportunidades y la no discriminación.

- o Aplicar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud en todos los puestos mediante la implantación de la Norma OSHAS 18001.
 - o Impartir toda la formación necesaria a los trabajadores para garantizar un desarrollo profesional adecuado
 - o Promover la estabilidad laboral y fomentar la promoción interna.
 - o Desarrollar medidas que faciliten la conciliación entre la vida familiar y laboral.
 - o Comunicación/información a los empleados y participación en las decisiones de la empresa
- Con los proveedores:
- o Aportar nuestra profesionalidad para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo.
 - o Priorizar las relaciones con proveedores y subcontratas que incorporen criterios de sostenibilidad en su gestión.
- Con la sociedad:
- o Buscar de manera activa la forma de generar desarrollo sostenible en la comunidad donde estamos presentes, respetando las tradiciones y valores.
 - o Fomentar una cultura de integración laboral de personas con discapacidad.
 - o Colaborar con ONG y entidades sociales.

Desde Externa TEAM creemos que la gestión responsable es clave para que una compañía pueda contribuir al desarrollo económico y social de forma sostenible.

FIRMADO

PALOMA DE LA PIEDRA BOURGON

VALORES ETICOS Y CODIGO DE CONDUCTA

La visión de Externa Team es proporcionar unos servicios de calidad cada vez con mayor intensidad y variedad, teniendo como base el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente.

El Código Ético y de Conducta de Externa Team pretende desarrollar los modelos y pautas de comportamiento profesional, ético y socialmente responsable que deben guiar a todas las personas que componen Externa Team en el ejercicio de su actividad.

Todas las pautas recogidas en el Código Ético de Externa Team se derivan de manera coherente de unos valores que definen nuestra empresa y que deben servir de guía para regir nuestra actividad

- HONRADEZ: Asumiendo la responsabilidad de actuar un comportamiento honesto, digno y ético, que genere confianza en nuestra empresa

- CONFIDENCIALIDAD: trataremos con escrupuloso cuidado la información personal y privada de las personas con quienes tengamos relación por nuestro trabajo. Respetar la privacidad de la información es una muestra de consideración y respeto hacia las personas
- VOCACION DE SERVICIO: Somos una empresa orientada a los clientes tanto directos como los indirectos usuarios del servicio, con vocación de ofrecer unos servicios de calidad que garanticen su satisfacción, además de establecer con ellos unas relaciones honestas, sinceras, con un trato cercano y respetuoso
- ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS: El principal activo de Externa Team son sus trabajadores y, por ello, se apuesta por unas relaciones laborales adecuadas y estables en un marco de igualdad de oportunidades y la conciliación con la vida familiar.
- ORDEN Y LIMPIEZA: En la realización de nuestros servicios y respeto al medio ambiente.

Son destinatarios del Código Ético todos los empleados, que conocen y aceptan su contenido desde el momento de su incorporación a Externa Team.

DATOS SOBRE EL DESEMPEÑO

1. EMPLEADOS

Para EXTERNA TEAM las personas que integran la organización son su principal activo. Para nosotros, nuestro personal es la pieza clave de un buen servicio, por ello también los consideramos “clientes” y les ofrecemos formación continua en las materias que lo requieran.

NUESTRA PLANTILLA

	2015	2016
TRABAJADORES CONTRATADOS	595	313
TRABAJADORES CON CONTRATO INDEFINIDO	56	62
MUJERES	5249	2310
HOMBRES	1948	920
PERSONAS CON DISCAPACIDAD CONTRATADAS	4	5
Nº DE PERSONAS EN OFICINAS CENTRALES	23	25
PERSONAS CON > 50 AÑOS CONTRATADAS	276	78
PERSONAS CON < 30 AÑOS CONTRATADAS	2400	188

INICIATIVAS CON EL PERSONAL:

- **HORARIO ADAPTADO:** Los trabajadores pueden adaptar su horario para facilitar la conciliación laboral con su vida familiar
- **SEMANA LABORAL COMPRIMIDA:** La jornada del viernes se comprime trabajando en un único turno de mañana.
- **JORNADA INTENSIVA:** en los meses de verano
- **VACACIONES FLEXIBLES:** Los empleados pueden disfrutar de sus vacaciones en cualquier momento que lo deseen.
- **REDUCCIÓN TEMPORAL DE JORNADA:** Posibilidad de solicitar una reducción en la jornada laboral durante un periodo determinado para poder facilitar la conciliación del trabajo con cualquier aspecto de la vida personal.

FORMACION DE LOS EMPLEADOS

	2015	2016
HORAS DE FORMACION	2460	2720
Nº DE PERSONAS FORMADAS	40	53

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

	2015	2016
ACCIDENTES DE TRABAJO	43	108

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2016.

OBJETIVOS	GRADO DE CONSECUION
Continuar con la mejorar de las herramientas de comunicación interna.	Medio
Aumentar el número de personas con discapacidad contratadas.	Aceptable
Aumentar el número de personas formadas	Alto
Establecer prácticas de reconocimiento al trabajo bien hecho.	Aceptable
Aumentan el número de trabajadores con contrato indefinido	Alto
Disminuir los accidentes con baja mediante el uso de buenas prácticas en SST.	Desfavorables

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2017.

- Aumentar el número de personas contratadas >50 años
- Aumentar el número de personas contratadas <30 años
- Aumentar el número de personas contratadas con discapacidad
- Desarrollo de un plan de igualdad
- Incrementar la conciencia en relación a la prevención de riesgos laborales dentro de la organización de manera que se reduzca el número de accidentes.

2. CLIENTES

Externa se compone de un equipo joven, entusiasta y comprometido con la máxima calidad en el servicio. Por ello contamos con grandes profesionales y una maravillosa cartera de clientes que trabajan fielmente con nosotros año tras año.

SATISFACCION DE LOS CLIENTES

Externa Team mide todos los años mediante encuestas realizadas a los clientes el grado de satisfacción con el servicio:

SERVICIO AZAFATAS (SOBRE MAX. 5)

IMAGEN	UNIFORMES	PUNTUALIDAD	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	DPTO. ADMON	SATISFACCION GLOBAL
4.3	4.0	4.5	4.5	4.5	4.3

SERVICIO A ORGANISMOS (SOBRE MAX. 5)

FORMALIDAD Y PUNTUALIDAD	DPTO. ADMON	VALORACION TRABAJOS	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	SATISFACCION GLOBAL
4.8	4.5	4.9	4.6	4.6

SERVICIO A HOTELES: 8,5 (SOBRE MAX. 10)

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

Externa Team garantiza la privacidad de sus cumplimientos mediante la aplicación y cumplimiento de LEY ORGANICA DE PROTECCION DATOS PERSONALES. Todos los empleados de Externa Team firman al comienzo de su actividad en la empresa un compromiso de confidencialidad.

CALIDAD DEL SERVICIO

EXTERNA TEAM tiene implantado un sistema de gestión de la calidad certificado en base a la norma UNE EN ISO 9001. Este sistema no sólo abarca los aspectos que directamente afectan al cliente y a la prestación del servicio prestado, sino también a la relación existente con el resto de grupos de interés: empleados, proveedores y sociedad, en base a la filosofía de mejora continua que preconiza.

Externa Team para poder avanzar hacia esa mejora continúa ha establecido una serie de indicadores de gestión que le permiten controlar y monitorizar sus actividades y procesos.

Prueba de la calidad del servicio prestado son las opiniones positivas recibidas de nuestros clientes:

Tras trabajar con EXTERNA TEAM en importantes eventos para nuestra empresa, queremos daros las gracias por el excelente servicio que nos habéis brindado en todo momento. No es que hayáis estado a la altura de los acontecimientos; es que siempre lo superáis. Honestamente, lo mínimo que podemos hacer es mencionar a todo el equipo; destacando la majestuosa labor de las chicas y las altas dosis de profesionalidad, resolución, involucración y constancia de managers como Pia Núñez. Todos tenemos un trabajo que desempeñar, pero, la forma que tenéis de ejercer el vuestro, hace que hayamos sentido confianza, seguridad y trato exquisito en todo momento. Esta opinión es generalizada en toda nuestra empresa y en los invitados (que no paran de destacar el gran papel de las azafatas) que tienen el gusto de disfrutar con vuestra brillante puesta en escena. Una empresa para repetir y nunca equivocarse. Lo dicho, millones de gracias por todo. Un abrazo fuerte. REYES DE LA ESCALERA CABRERA (COPE)

"The event was a superb success. The hostesses were great - very professional and always had a smile on their faces. Thank you very much for being so responsive throughout the event, your help was greatly appreciated". Raphaëlle Mougín (BNP PARIBAS)

"Quedamos encantados con el trabajo realizado, su simpatía, profesionalidad y su imagen, fue un plus que añadimos a nuestra marca. En futuros eventos, contaremos con vuestra empresa". Lola Mondéjar (TradersMatt)

"Pues fue muy bien, un éxito. El servicio de azafatas fue perfecto, los chicos dispuestos en todo momento. Muchas gracias por todo, hablamos para la próxima". Mara Martínez Pineda (CLECE)

"In Barcelona we had help from the hostess working for our partner agency Externateam. She made a fantastic job, friendly, professional, positive attitude,

focused, reliable, flexible It was a pleasure working with her". Micon Consulting GMBH (Micon Consulting)

"La verdad que todo ha ido muy bien, todo salió estupendo, házselo llegar a todos, que el cliente está muy contento y que muchas gracias por todos los esfuerzos." Arancha (ECI)

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2016.

OBJETIVOS	GRADO DE CONSECUION
Desarrollo de políticas de fidelización de clientes	Alto
Impartir formación a demanda de los clientes.	Alto

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2017.

- Conseguir certificado Eventsost que acredite la realización de eventos con principios y valores basados en la sostenibilidad.
- Establecer sinergias y colaboraciones con otras empresas del sector.
- Mejora de las acciones de marketing y participación en redes sociales.

3. PROVEEDORES

EXTERNA TEAM tiene establecido que los proveedores y subcontratistas que presten servicios y/o productos deben comprometerse con los principios ambientales establecidos por nuestra organización. Esto se evidencia mediante la firma por parte de los mismos de un documento de compromiso.

A la hora de llevar a cabo las compras se aplican criterios de sostenibilidad: papel con Etiqueta FSC/PECF y compra de productos de limpieza no peligrosos para el medioambiente.

La fidelización de los proveedores de Externa Team es muy alta:

	2015	2016
PROVEEDORES FIDELIZADOS %	100%	100%

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2016.

OBJETIVOS	GRADO DE CONSECUION
Continuar con el compromiso ambiental de la totalidad de los proveedores y subcontratas	Alto
Cumplimiento de la coordinación empresarial con el 100% de las subcontratas.	Alto
Búsqueda de proveedores locales en la medida de lo posible	Aceptable
Búsqueda de proveedores locales socialmente responsable avalado por sistemas de gestión certificados, desarrollo de planes de igualdad...	Aceptable
Continuar con el compromiso ambiental de la totalidad de los	Aceptable

proveedores y subcontratas	
----------------------------	--

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2017.

- Continuar apostando por proveedores locales con compromiso social y ambiental.
- Establecer sinergias y colaboraciones con otras empresas del sector.
- Mejorar la comunicación con los proveedores en cuanto a los requisitos a cumplir y las verificaciones que se realizaran a los servicios prestados.

4. SOCIEDAD

Externa Team centra sus esfuerzos en la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, así como en la formación de estas personas para que puedan aumentar sus posibilidades de empleabilidad

	2015	2016
PERSONAS CON DISCAPACIDAD CONTRATADAS	4	5
PERSONAS CON > 50 AÑOS CONTRATADAS	276	78
PERSONAS CON < 30 AÑOS CONTRATADAS	2400	188

Externa tiene convenios de colaboración firmados con las siguientes entidades:

- Programa Incorpórate de la Caixa
- Redes Sevilla
- Cruz Roja Española
- +hability
- Faecta
- Rede Coruña Emprega II
- Campus Training
- Estudio formativo AGS Costa Este
- Caritas
- Faisem
- Asociación Brotes

Se destaca la siguiente mención:

Desde el programa Incorpora de "La Caixa" reconocen la labor que está realizando Externa en materias de integración laboral y Responsabilidad Social Empresarial. Gracias a la colaboración de empresas como Externa y las más de 35.000 que pertenecen al programa se ha facilitado el acceso al empleo de más de 100.000 trabajadores en riesgo de exclusión social. Incorpora acredita nuestra participación con un diploma que certifica que Externa es "una empresa con alma".

Asimismo, Externa Team apoya y participa en otras iniciativas de carácter social:

Colaboración con la La Asociación Brotes de Ayuda al Toxicómano en El proyecto "Torneo de Fútbol Calle para menores y jóvenes en riesgo de exclusión social". Los beneficiarios directos de este proyecto son menores y jóvenes en riesgo de exclusión social que frecuentan los comerciales de la Plaza de Juan XXIII.

El máximo de personas a los que va dirigido este taller es de 50 personas.

Los objetivos a lacnazar son:

- **Promover la adquisición de valores, habilidades, actitudes, conductas y comportamientos que lleven a menores y jóvenes a desenvolverse adecuadamente en la sociedad sin recurrir al consumo de drogas en un futuro**
- **Fomentar actividades de ocio saludables y participativas en la infancia y adolescencia.**
- **Potenciar los procesos de socialización de los menores y jóvenes con los que trabajamos, facilitando las relaciones interpersonales y propiciando la creación de redes sociales.**
- **Evitar, reducir o retrasar el inicio al consumo de drogas en los menores y jóvenes con los que trabajamos.**

Actividad a realizar: Se trata de crear una estructura desmontable de 12 m x 5 m, con 24 paneles

laminados fenólicos de 1m x 0.8m y 8 paneles laminados fenólicos de 1.25m x 0.8m, que ofrezca distintas posibilidades deportivas (futbol-3, baloncesto, vóley, etc) para poder usarse en cualquier plaza.

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2016.

OBJETIVOS	GRADO DE CONSECUION
Aumentar el número de trabajadores con discapacidad	Aceptable
Continuar con la participación y colaboraciones en proyectos culturales y de patrocinios	Aceptable
Reforzar el respeto a las minorías étnicas	Aceptable

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2017.

- Política de contratación de personal con discapacidad intelectual o del desarrollo
- Donación de ropa de azafatas/os de nuestra agencia a roperos sociales
- Participación y colaboración en proyectos culturales y patrocinio
- Donación de juguetes a niños desfavorecidos

5. MEDIO AMBIENTE

En Externa Team los sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad se incorporan, como un elemento más, en el día a día de la empresa y sus procesos de trabajo.

CONSUMO DE AGUA EN OFICINA

	M3		
SEMESTRE	2015	2016	COMPARATIVO

PRIMERO	20	20	0%
SEGUNDO	19	23	21%
total	39	43	10%

CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN OFICINA

SEMESTRE	kw/h		
	2015	2016	COMPARATIVO
PRIMERO	4.267	3185	-25.3%
SEGUNDO	4.255	4483	5.4%
total	8.522	7671	-10%

CONSUMO DE PAPEL

SEMESTRE	CANTIDAD - FOLIOS		
	2015	2015	COMPARATIVO
PRIMERO	62500	60000	-4%
SEGUNDO	55000	75000	36.4%
total	117500	135000	15%

% papel con etiqueta ecológica: 100%

EMISIONES DE CO₂

	PAPEL		
	2015	2016	COMPARATIVO
EMISIONES INDIRECTAS	5732.4	5559.2	-3%

GESTION DE RESIDUOS

	PAPEL		
	2015	2016	COMPARATIVO
1ER SEMESTRE	150	94	-37.33%
2do SEMESTRE	223	96	-56.95%
total	373	190	-49.06%
	PLASTICOS		
	2015	2016	COMPARATIVO
1ER SEMESTRE	67	63	-5.97%
2do SEMESTRE	114	62	-45.32%
total	181	125	-30.76%
	ORGANICOS		
	2015	2016	COMPARATIVO
1ER SEMESTRE	83	36	-57.03%
2do SEMESTRE	95	35	-62.81%

total	178	71	-60,11%
--------------	-----	----	---------

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2016.

OBJETIVOS	GRADO DE CONSECUCION
Disminuir el consumo de agua	Bajo
Cuantificar las emisiones de los desplazamientos	Bajo
Disminuir las emisiones de CO2	Alto
Realizar auditoria energética	Bajo
Continuar desarrollando campañas de sensibilización ambiental al personal.	Aceptable

OBJETIVOS PARA EL AÑO 2017.

- Disminuir el consumo de agua
- Cuantificar las emisiones de los desplazamientos
- Realizar una auditoria energética
- Continuar desarrollando campañas de sensibilización ambiental al personal