



INFORME DE PROGRESO



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

LLORENTE & CUENCA Colombia
Bogotá, 22 de julio de 2013

0.1

Índice

1 Comprometidos con el Pacto Global	3
2 Perfil LLORENTE & CUENCA	5
Acciones tomadas por LLORENTE & CUENCA Colombia para implementar los 10 principios del pacto mundial	9
3 Derechos Humanos	10
Principio 1	10
Principio 2	12
4 Estándares laborales	14
Principio 3	14
Principio 4	15
Principio 5	17
Principio 6	18
5 Medio ambiente	20
Principio 7	20
Principio 8	21
Principio 9	22
6 Anticorrupción	23
Principio 10	23
Tabla de correlación entre los principios del pacto mundial y los indicadores del GRI	26

1

Comprometidos con el Pacto



El compromiso de LLORENTE & CUENCA con el desarrollo sostenible está inmerso en el ADN de una compañía que no puede concebir su actividad sin el componente que le da vida: las personas. Es por esto que la ética en la práctica corporativa, así como el bienestar para sus colaboradores y demás stakeholders involucrados es fundamental.

Para sellar este compromiso y declarar públicamente sus esfuerzos en la materia, LLORENTE & CUENCA Colombia suscribió voluntariamente hace dos años su adhesión a la red local del Pacto Global, con la firme intención de incorporar en sus operaciones, los 10 principios en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Como parte de una red global, en 2012 nuestra oficina de Colombia formó parte de las iniciativas corporativas enmarcadas en el compromiso social, lo cual le permitió avanzar en su actividad de trabajo conjunto con entidades que protegen los derechos humanos, los colectivos con riesgo de exclusión y las iniciativas responsables con el medio ambiente.

En nuestro país, LLORENTE & CUENCA diseñó la estrategia de comunicaciones online y offline para la Red Local del Pacto Global, con un trabajo basado en un profundo diagnóstico que permitió identificar los puntos más relevantes para el posicionamiento del Pacto en Colombia.

LLORENTE & CUENCA apuesta firmemente por la sostenibilidad corporativa entendida como la generación de riqueza económica y social en todas y cada una de las comunidades donde opera, y esto lo refleja en el ejercicio de una práctica de consultoría seria y responsable.

De esta forma, la Compañía ha actuado como canal de trasmisión de situaciones de desigualdad entre sus principales stakeholders: medios, periodistas, clientes y sociedad en general, prestando sus servicios para que a través de su experiencia y conocimiento, sea posible potenciar el funcionamiento y la consecución de los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial de sus clientes.

El proceso de aprendizaje en el marco de los principios del Pacto Global nos ha permitido reevaluarnos, identificar nuestras fortalezas y generar estrategias de trabajo conjunto con nuestros colaboradores para fortalecer nuestra gestión y ser coherentes entre el ser, hacer, decir y querer ser.

Con este panorama en mente y un universo de nuevos retos por explorar para seguir mejorando de manera continua, me complace presentar ante ustedes el segundo Informe de Progreso (COP), en el que **LLORENTE & CUENCA Colombia** renueva de forma expresa su compromiso de promoción de las buenas prácticas con la aplicación de los diez principios del Pacto Global y se enumeran las acciones implementadas en 2012, orientadas a continuar en la construcción de un crecimiento sostenible.

Atentamente,



María Esteve
Directora General LLORENTE & CUENCA Colombia

2

Perfil LLORENTE & CUENCA

LLORENTE & CUENCA es la primera empresa consultora en comunicaciones de España y América Latina. Presta servicios de consultoría estratégica a compañías de todos los sectores de la actividad económica, con especial énfasis en aquellas de habla hispana y portuguesa.

Dado su éxito y excelentes resultados de negocio, hoy Cuenta con catorce socios y 300 profesionales que prestan servicios de consultoría estratégica a empresas de todos los sectores de actividad, distribuidos en oficinas propias en Argentina, Brasil, Colombia, China, Ecuador, España, México, Panamá, Perú, Portugal y República Dominicana. Además, ofrece sus servicios a través de compañías afiliadas en Estados Unidos, Chile, Bolivia, Uruguay y Venezuela.

Es una de las cincuenta compañías de comunicación más importantes a nivel mundial, según el Ranking Global 2011 elaborado por The Holmes Report, publicación internacional especializada en el sector.

LLORENTE & CUENCA es miembro del Foro de Marcas Renombradas Españolas y está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas.

Desde su creación, en 1995, el modelo de negocio siempre ha estado ligado al talento y a la experiencia de las personas, que son el activo más importante de la compañía. Por esta razón, el desarrollo de los profesionales es un factor determinante para la consecución de los objetivos de negocio.

En el año 2000, la compañía apostó por abrir nuevos mercados y ampliar su operación en Latinoamérica con la apertura de una oficina en la ciudad de Bogotá. Durante estos trece años de operación en Colombia, **LLORENTE & CUENCA** se ha destacado por ser una empresa líder en el sector gracias a la planificación y desarrollo de estrategias de comunicación efectivas que aportan valor al negocio de los clientes. Por tal razón, numerosas y reconocidas compañías optan por nuestros servicios, siendo este un determinante para el crecimiento en la cartera de clientes y el volumen de facturación.

En 2012, la compañía continuó creciendo y aumentando sus cifras de facturación, manteniendo una rentabilidad razonable y con un continuo crecimiento en términos de incorporación de profesionales.

De esta forma, nuestra visión profesional se ha confirmado acertada. Nuestra apuesta por el talento, por más y mejores profesionales senior, por la especialización y la innovación nos obligan continuamente a un esfuerzo considerable.

Hoy, **LLORENTE & CUENCA Colombia** cuenta con 16 colaboradores entre consultores y personal administrativo, quienes se destacan por su profesionalismo y calidad humana. La estructura de gobierno de la oficina está compuesta en primer lugar por una Directora General, quién es a encargada de tomar las decisiones, supervisar la gestión, diseñar las estrategias e impulsar la implantación de los 10 Principios en la empresa. A esta figura la acompaña un equipo conformado por Gerentes de Cuentas, Consultores Seniors, Consultores, Consultores Junior y Asistentes, que tienen la tarea de prestar todo el asesoramiento a los clientes y ejecutar los planes de trabajo.

Premios y reconocimientos obtenidos durante 2012

Reconocimientos a la excelencia e innovación: Cuatro International Business Awards, seis premios Eikon, un Golden World Award y un Lápiz de Oro es el balance de premios conseguidos en 2012 por la firma, en reconocimiento a la excelencia en los programas que desarrolla para sus clientes y en la implementación de iniciativas innovadoras a nivel corporativo.

Nuestros stakeholders

Los principales grupos de interés de LL&C son los clientes, colaboradores, proveedores y medios de comunicación.

Con estos stakeholders mantenemos una comunicación de doble vía por medio de encuentros, muchos de ellos multistakeholders, realizados de forma periódica a lo largo del año en los que se identifican sugerencias.

La oficina se encuentra ubicada en la Carrera 14 No. 94-44 Torre B, oficina 501, en Bogotá.

Nuestra metodología

LLORENTE & CUENCA tiene una metodología propia de consultoría a clientes, cuyos objetivos son:

- Generar reflexión estratégica acerca de las necesidades y oportunidades del cliente.
- Agregar valor estratégico, más allá del simple ejercicio divulgativo de la comunicación.
- Generar resultados que impacten el negocio del cliente.

Consideramos que la comunicación basada en metodologías serias conduce a toma de decisiones objetivas y costo-eficientes. La metodología de **LLORENTE & CUENCA** es el resultado de:

- Más de 20 años de experiencia de sus fundadores, directivos y gerentes
- Liderazgo en el mercado español y latinoamericano, el cual es referente en el área de comunicación empresarial a nivel mundial

- Experiencia combinada de sus fundadores, directivos y gerentes en empresas americanas (metodología americana) adaptada a la cultura empresarial y necesidades de los mercados latinoamericanos

Nuestra metodología se basa en 5 pilares fundamentales:

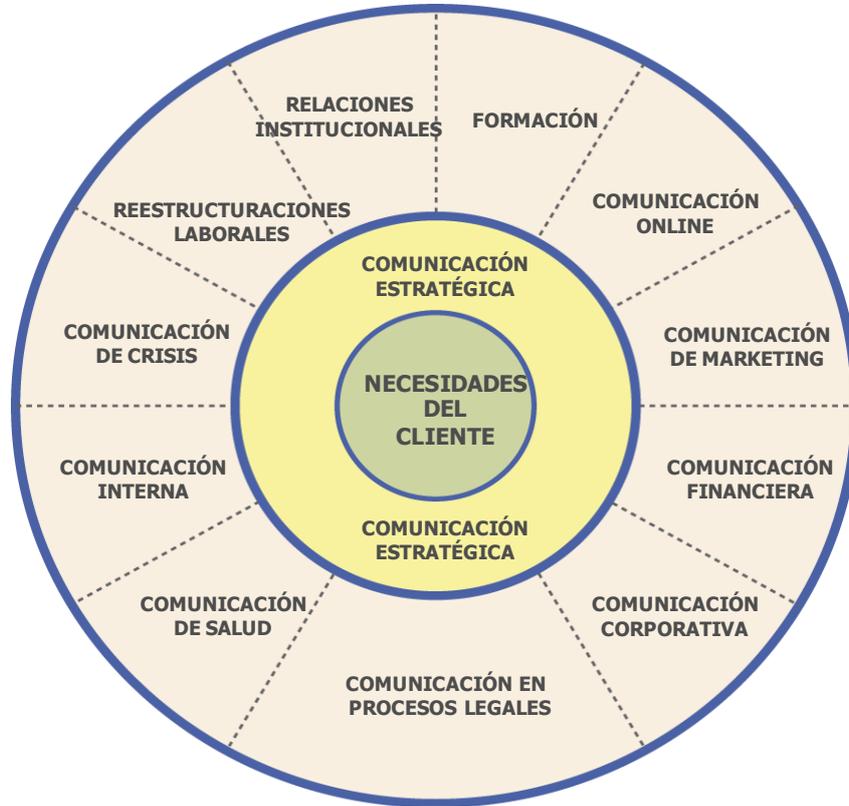
- Conocimiento del cliente y cercanía al mismo
- Proactividad y anticipación de soluciones a los problemas reales y potenciales
- Creatividad e innovación en las ideas y nuevas propuestas de actuación
- Seniority con el cliente
- Medición de la eficacia de los resultados conseguidos con los Planes de Comunicación



- Nuestro modelo metodológico parte del entendimiento del negocio de nuestros clientes (incluyendo competencia), seguido por descubrir lo que sus públicos perciben acerca de sus marcas, aunado al tipo de posicionamiento en los medios.
- Posteriormente analizamos la situación del cliente en términos de sus necesidades, retos, oportunidades y amenazas de comunicación.
- Planteamos entonces objetivos de comunicación alineados con los objetivos de negocio del cliente para posteriormente diseñar estrategias y tácticas (plan de acción).
- El proceso de ejecución es monitoreado por medio del Plan Calidad 100% Cliente, de LLORENTE & CUENCA, que garantiza la implementación eficaz del Plan de Acción.
- El cliente cuenta con diversos mecanismos diseñados por la compañía para la medición de los resultados.

Áreas de Especialización

LL&C cuenta con las siguientes áreas de especialización



En Colombia LL&C cuenta con las siguientes áreas de especialización:



**ACCIONES TOMADAS POR
LLORENTE & CUENCA COLOMBIA
PARA IMPLEMENTAR LOS 10
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

3

Derechos humanos

Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

LLORENTE & CUENCA Colombia tiene la firme convicción de que el respeto por los Derechos Humanos es un elemento fundamental dentro del ambiente laboral. De ahí que la compañía está en contra de cualquier acto de discriminación por sexo, raza u origen étnico, nacionalidad, religión o creencias, edad u orientación sexual, o por cualquier otra condición, circunstancia personal y social. Del mismo modo promovemos el respeto por la vida, libertad de expresión, la seguridad social y el trabajo.

Nuestras normas de conducta guían a los empleados a comportarse en todo momento bajo el principio de igualdad y no discriminación, teniendo siempre en cuenta que el trato con las personas debe estar enmarcado en el respeto y la dignidad. Somos conscientes de que las relaciones interpersonales tienen que estar basadas en la comunicación, la confianza y la educación.

Estamos totalmente comprometidos a mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier acto indecente y que vaya en contra de los valores. Asimismo, cada uno de los miembros de la compañía tiene la responsabilidad de prestar su colaboración y ayuda para que en el entorno laboral no exista ningún tipo de conducta negativa y abusiva.

Durante este año, la dirección de recursos humanos continuó implementando una serie de encuentros con cada uno de los miembros de la oficina para identificar aquellos aspectos positivos y negativos del ambiente laboral, como seguimiento a las iniciativas implementadas en 2011. Este ejercicio personalizado le ha permitido a los consultores la oportunidad de hablar con franqueza acerca de sus necesidades, inquietudes y sugerencias y su resultado ha sido un fortalecimiento de sus carreras profesionales.

Nuestra estructura organizativa, valores corporativos y código de ética ofrecen un marco de referencia para que las prácticas laborales sean respetuosas con los derechos humanos.

Visión

Ser (y ser reconocidos como) la **primera consultoría de comunicación de España y América Latina.**



Misión

Obtener **resultados para el negocio de nuestros clientes** mediante el mejor servicio de **asesoramiento y ejecución** de actividades de comunicación del mercado.

Como ya lo hemos mencionado, para **LLORENTE & CUENCA** las personas son su activo más importante, por lo cual se tiene un modelo de recursos humanos que acoge a profesionales líderes y destacados en sus labores, y educa a los más recién egresados para formar su carrera profesional en la compañía.

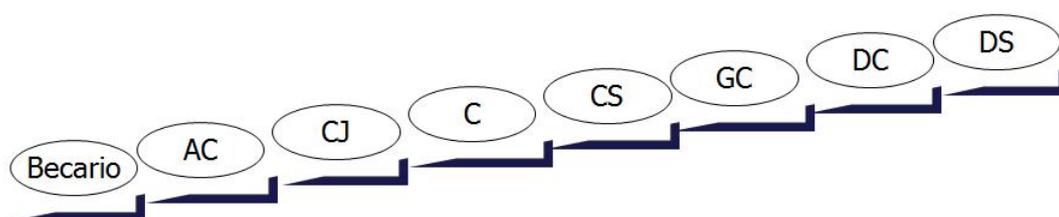


- LL&C está formado por **profesionales** de primer nivel, **líderes** en sus áreas de especialidad, que además:

- Están implicados y comprometidos con la firma y con nuestros clientes
- Tienen un desempeño excelente
- Se sienten orgullosos de pertenecer a la primera consultora de comunicación
- Aportan valor continuo a la firma
- Les supone un reto moverse en un entorno exigente
- Su proyecto pasa por crecer profesionalmente en la compañía



Igualmente, se ofrece un Plan de Carrera que garantiza que cada empleado tenga todas las oportunidades de ascender hasta altos cargos si su rendimiento así lo amerita. Cada caso se analiza de forma individual y se le hace un seguimiento permanente para identificar sus fortalezas y debilidades.



- **LL&C sigue el modelo de categorías de las consultoras:**
 - Todos los profesionales de LL&C tienen a su disposición una descripción de categorías
 - Como máximo cada año se realiza evaluación del desempeño y revisión salarial a todos los profesionales
 - LL&C promueve y facilita el desarrollo profesional
 - El modelo de "socios", único en el sector, permite a los profesionales con un desempeño excelente llegar a serlo

Principio 2

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Las organizaciones tienen la obligación de respetar los derechos humanos sin importar que el entorno y la coyuntura del país no sean los mejores en esta materia. Por esto **LLORENTE & CUENCA Colombia** tiene establecida una política explícita que garantiza la defensa de los derechos de los trabajadores y sus demás audiencias de interés.

Desde el centro corporativo se ha creado un Código de Ética que guía todos los comportamientos y decisiones que se toman, incluyendo aquellas que tienen que ver con la cadena de suministros.



Normas de conducta

1. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Nos comprometemos a ofrecer un ambiente de trabajo con igualdad de oportunidades laborales en lo referente a contratación, salario, beneficios o promociones.

No puede existir discriminación alguna por razón de sexo, raza u origen étnico, nacionalidad, religión o creencias, edad u orientación sexual, ni por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Todos los empleados actuarán con sometimiento a este principio de igualdad y no discriminación y serán tratados bajo premisas de respeto y dignidad. Ningún empleado deberá estar sujeto a ningún tipo de acoso o abuso físico, sexual, psicológico, verbal o de cualquier otra naturaleza.

Nos comprometemos a mantener un ambiente de trabajo libre de cualquier conducta susceptible de ser considerada como acoso o intimidación en el trabajo.

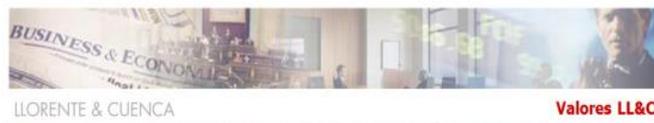
Todos los miembros de la Compañía son responsables de colaborar y asegurar que el lugar de trabajo esté libre de prácticas abusivas de cualquier tipo.



CÓDIGO DE ÉTICA

En consonancia con nuestras normas de conducta, **LLORENTE & CUENCA Colombia** escoge sus proveedores de acuerdo con criterios basados en los precios, calidad, utilidad o necesidad para el negocio o nuestros clientes. De la misma forma, procuramos que tanto ellos como nuestros propios clientes cumplan con las exigencias y principios de honestidad que nosotros mismos promulgamos. Por tal motivo, no nos involucramos en negocios que atenten contra los derechos fundamentales, ni que corrompan la integridad de las personas. Tratamos de actuar siempre guiados por la honestidad y transparencia, creando valores compartidos con los principales stakeholders.

El objetivo de ser una empresa líder y fijarnos metas ambiciosas no es lo único que nos preocupa, ya que la manera en que lo conseguimos es otro factor que merece toda la atención. El carácter y comportamiento de nuestros empleados son el pilar de nuestro éxito empresarial y representan la identidad de la firma. Es por ellos que se han establecido valores y principios corporativos que se reflejan en el día a día de nuestras labores, y que guían la manera en la que actuamos.



Valores

Excelencia en el trabajo diario y en el trato con nuestros clientes

Liderazgo

Confidencialidad en nuestro trabajo

Compromiso con los resultados. Nuestra labor es conseguir resultados satisfactorios para nuestros clientes

Interés por las **personas** y por la **sociedad**



4

Estándares laborales

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En LLORENTE & CUENCA Colombia no hay Sindicato, sin embargo la compañía respeta la libertad de asociación sindical.

Existe una línea de comunicación que siempre está abierta ante cualquier inquietud, preocupación o crítica de los empleados. En todo momento se facilita el diálogo constructivo entre empleados para discutir libremente las situaciones que se estén presentando.

La compañía posee canales (blog corporativos, reuniones de equipo, mailing) en los que mantiene informado a todo el personal de la marcha de la organización, los proyectos relevantes, resultados, etc.

Durante cada año se realiza una evaluación interna con cada consultor para identificar aquellos aspectos a destacar de su labor y las debilidades evidenciadas. Este sirve también como espacio de retroalimentación para que el colaborador pueda expresar sus posturas, sugerencias y percepciones sobre la empresa.

De igual forma, cuando alguno de los profesionales decide abandonar la firma se les hace una entrevista de salida en la que se evalúa la valoración que se tiene sobre la empresa, aspectos positivos y negativos, opinión de los proyectos, valores corporativos y las posibilidades de desarrollo.

Entrevista de salida-RRHH

Oficina:

Nombre del profesional:

Fecha de incorporación:

Fecha de baja de empresa:

Categoría:

Evaluación realizada por:

FACTORES DE SATISFACCIÓN		R	B	MB	E
1	¿Cual es la valoración global de tu trabajo en LL&C (objetivos, funciones, responsabilidades...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Cual es tu valoración sobre tu relación con tu responsable directo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Cuál es la valoración que crees que realiza tu responsable directo sobre tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Cual es tu valoración sobre la calidad de servicio y la orientación a los clientes de la línea de negocio a la que perteneces?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Cual es tu valoración sobre tu desarrollo profesional dentro de LL&C?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Crees que existe concordancia entre tu retribución económica y el trabajo desarrollado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Cuál es tu valoración sobre el equipo directivo/seniors con el cual interactúas (genera confianza, es eficaz...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Cual es tu valoración sobre el ambiente laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Cual es tu valoración sobre las condiciones de trabajo (oficinas, entorno, medios...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

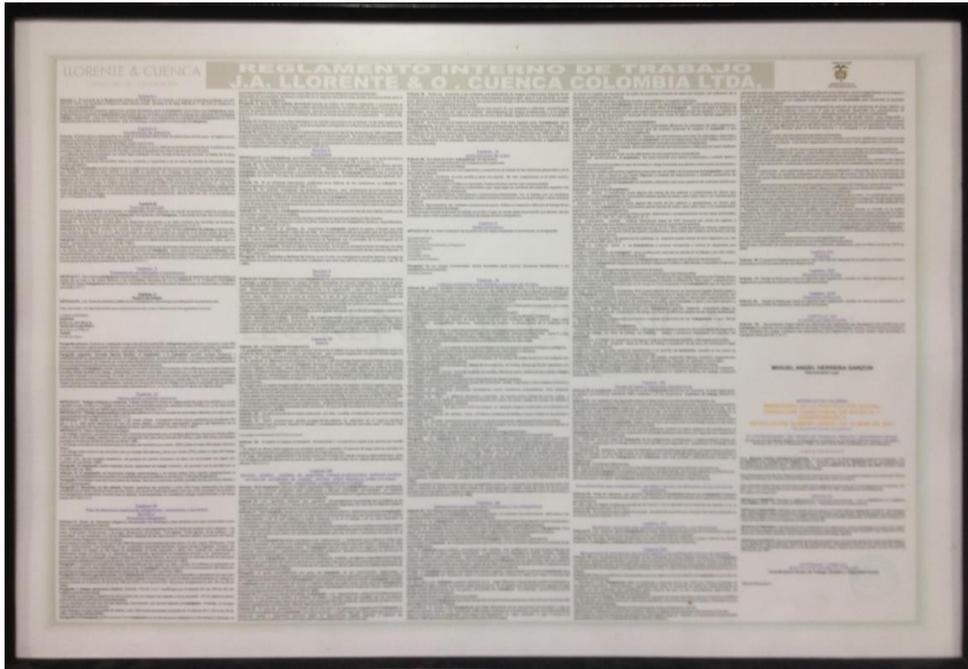
MOTIVOS PRINCIPALES DE TU SALIDA DE LA EMPRESA					
Señalar los 3 motivos principales					
<input type="checkbox"/>	Trabajo / Actividad desarrollada	Exceso	<input type="checkbox"/>	Defecto	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Discordancia con expectativas				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Relación con el Responsable directo				
<input type="checkbox"/>	Calidad de servicio/atención al cliente				
<input type="checkbox"/>	Desarrollo profesional (estancamiento, falta de aprendizaje, sensación de haber tocado techo)				
<input type="checkbox"/>	Compensación				
<input type="checkbox"/>	Equipo Directivo				
<input type="checkbox"/>	Ambiente laboral				
<input type="checkbox"/>	Condiciones de trabajo				
<input type="checkbox"/>	Equilibrio vida personal / profesional				
<input type="checkbox"/>	Otras causas (expresar)				
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>					
¿Has trasladado estos motivos a tu responsable directo?		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
¿A quién? (a tu jefe directo, al director de equipo, a RRHH...) Indicar: <input type="text"/>					
¿Se adoptaron medidas al respecto?		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Principio 4

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Al ser **LLORENTE & CUENCA Colombia** una compañía consultora en comunicación, el trabajo forzoso no es un factor de riesgo dentro de las prácticas laborales. En ninguna situación se exige que una persona trabaje bajo amenazas; por el contrario, todos actúan de forma voluntaria.

Nuestro reglamento interno, que puede ser consultado por los empleados en cualquier momento, expresa claramente el horario de entrada y salida, así como las jornadas extras y el trabajo nocturno.



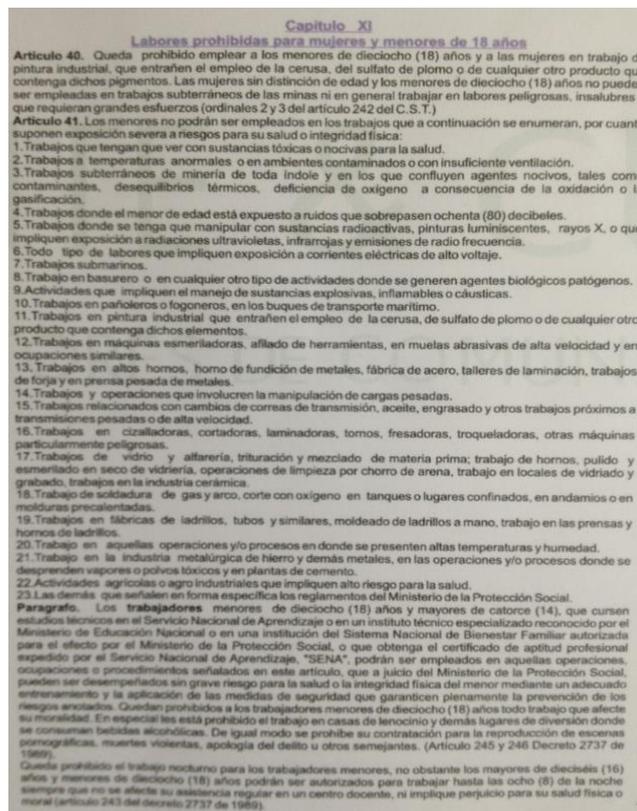
Adicionalmente, con el objetivo de llevar un control de las horas que le dedican los consultores a cada uno de los clientes, contamos con un formato de horas que es entregado a la dirección administrativa cada mes. Esta herramienta nos sirve además para identificar si existe sobre carga laboral y analizar si el tiempo invertido es equiparable con el valor de asesoría que paga el cliente.

Igualmente, contamos con tablas de remuneración por categorías profesionales competitivas en el mercado local. Además, anualmente se hace una revisión de los salarios con el fin de determinar si el rendimiento laboral del profesional corresponde con la remuneración.

Principio 5

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Debido a nuestra línea de negocio, el trabajo infantil no es un factor de riesgo para las actividades de la organización. No obstante, en su afán de generar una cultura empresarial y ciudadana que responda a las problemáticas y retos sociales, **LLORENTE & CUENCA Colombia** tiene en su reglamento un capítulo especial que prohíbe la contratación de menores de dieciocho (18) años en labores específicas que pongan en riesgo su salud, moralidad e integridad física, además de las otras actividades que señalan los reglamentos del Ministerio de la Protección social. Seguimos la legislación colombiana y el código del Menor, que expresa la prohibición absoluta de emplear a menores de doce (12) años.



Principio 6

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Tal y como lo hemos expresado en nuestras normas de conducta, las políticas de la empresa y actividades laborales están encaminadas a abolir la discriminación en el trabajo por raza, género, orientación sexual, religiosa o política, y orígenes étnicos y sociales. Sin embargo, aún están pendientes de implementación indicadores de gestión que midan la posibilidad de discriminación en materia de empleo y ocupación.

Nuestra compañía promueve la Transferencia Internacional de sus empleados para que puedan aportar su conocimiento en las distintas operaciones alrededor del mundo e impulsar su carrera. Por lo tanto, hemos tenido profesionales de distintas nacionalidades a los cuales siempre se les ha prestado una atención amable y cordial durante la estadía en el país.

De igual manera, nuestros consultores locales participan activa y frecuentemente en procesos de selección internos para cubrir vacantes en Colombia y en el exterior. De esta manera, garantizamos el cumplimiento del Plan de Carrera promovido por la firma y le permitimos al equipo de trabajo la posibilidad de interactuar y compartir prácticas laborales positivas y de crecimiento en otras latitudes y desde nuevas y retadoras posibilidades.

Paralelamente, contamos con una política de promoción personal que se fundamenta en las capacidades, conocimientos y rendimiento acorde con los requerimientos del cargo. Es decir, las oportunidades son iguales para todos y tanto las mejoras en los salarios como los ascensos dependen del rendimiento individual, evitando cualquier tipo de discriminación. Desde la dirección de la compañía se vela para que los mejoramientos en los salarios se den en función de las políticas establecidas.

Contamos con 8 hombres y 8 mujeres laborando en nuestra oficina, de las cuales 3 desempeñan altos cargos. Del total del personal, 9 personas no superan los 30 años, y 4 superan los 40 años.

Para cada uno de los cargos se ha establecido una serie funciones correspondientes a cada categoría. De esta manera cada empleado tiene un rol claro y específico dentro de toda la operación, y sobre el cumplimiento de esos ítems se hace la evaluación anual de rendimiento.

AC-FUNCIONES PRINCIPALES

De las funciones correspondientes a su categoría, indicar cuáles ha desarrollado: (NP = no procede)

	NP	NO	SI
1.- Planificación, Desarrollo y Gestión			
Cumple con los parámetros de facturación establecidos para su categoría en el modelo económico de la compañía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realiza las tareas encomendadas en el plazo y con la calidad exigidos, siguiendo instrucciones y bajo un alto nivel de supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elabora y envía a primera hora de la mañana el informe de cobertura de sus clientes, habiendo realizado una primera valoración de las noticias que es supervisada por su responsable directo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene actualizados y ordenados los listados y bases de datos de sus clientes y medios de comunicación, tanto en soporte físico como electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contacta con los medios de comunicación, en su nivel de interlocución, para la ejecución de gestiones sencillas (organización de reuniones, envío de notas de prensa, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prepara los listados de medios para ruedas de prensa y encuentros informativos, envía las invitaciones y realiza el seguimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordina la logística necesaria para las reuniones, eventos o encuentros informativos (equipo audiovisual, documentación, confirmaciones y demás detalles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comienza a elaborar materiales de comunicación sencillos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Genera de forma regular los informes de actividades de las cuentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ofrece soporte técnico al resto del equipo (escaneos, recopilación de repercusiones, tareas logísticas, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Diseño de soluciones para responder a la problemática del cliente			
Colabora con el resto del equipo en la ejecución y mantenimiento del programa de comunicación del cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se informa de los aspectos determinantes del negocio de los clientes y del sector en el que operan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conoce la estrategia diseñada para el cliente, el posicionamiento de comunicación y sus implicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- Elaboración de propuestas			
Colabora en las tareas de investigación ó documentación que le sean requeridas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Calidad			
Conoce y aplica los estándares de calidad establecidos en nuestro Plan "Calidad 100% Cliente" y trata de adecuarse a ellos en lo máximo posible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Paralelamente, el desarrollo de las habilidades de los empleados es una gran prioridad para nuestra oficina. Por tal motivo, periódicamente se realizan jornadas de capacitaciones internas que se van dando en función a las necesidades evidenciadas. Generalmente las formaciones son impartidas por los socios y directores de la firma, aunque en algunos casos son llevadas a cabo por especialistas externos.

Sumado a esto, motivados por asegurar un valor agregado en los servicios de consultoría que le ofrecemos a nuestros clientes, en 2005 nace el Plan "Calidad 100% Cliente", que es puesta práctica en nuestra oficina. Allí se definen todos los estándares, documentación, plantillas, procedimientos y guías prácticas que debemos cumplir con cada uno de nuestros clientes.

Esta herramienta nos sirve para establecer las bases sobre las cuales podemos alcanzar mayor eficacia y eficiencia, para así lograr fidelizar y aportar al crecimiento de las compañías que confían en nuestra labor.

Calidad 100% Cliente
Estándares avanzados
(aplicación obligatoria –adicional a los básicos– para todos los clientes principales y revisiones semestrales)



1. Conocimiento y Cercanía

- Al iniciar la colaboración con un cliente, una vez firmado el contrato, celebraremos una reunión de bienvenida con el grupo:
 - Comprender su actividad, sus objetivos y su cultura (presentación por parte del cliente).
 - Explicar para qué sirve nuestra herramienta aplicada a su negocio (presentación por parte del director de la cuenta).
- Elaboramos un documento de Información Básica del Cliente que permito a los equipos manejar los datos básicos y parámetros del negocio de nuestro cliente, de su sector y su competencia.
- Desarrollamos un Plan Estratégico de Comunicación Anual para cada cliente que incluya:
 - Indicadores de resultados y objetivos de comunicación cuantificables (vinculados al punto de venta, los partners que van a considerarse para mejorar la eficiencia (ver punto 3 de los estándares básicos) y los canales propuestos para el año).
 - Análisis de posicionamiento actual y deseado del cliente (en formatos web en la "zona de valor" y una matriz de impacto de su actividad), así como un análisis específico de su presencia en medios y en el ámbito online, en comparación con sus principales competidores.
 - Mapa de Audiencias Clave, incluyendo un análisis de canales de contacto, percepción o necesidades disponibles o que van de acuerdo a nuestra misión, en la percepción de cada grupo respecto al cliente o los socios clave objeto del plan de comunicación, así como un mapa de los tipos de socios, colaboradores y canales clave en su ámbito de actividad.
 - Mapa de evaluación de Riesgos e Impacto.
 - IMP (Media Intelligence Plan) para los proyectos que impliquen relaciones con los medios. A diferencia de una base de datos normal de medios, el IMP identifica oportunidades y define canales específicos para cada sector o programa de los medios clave, proponiendo una gestión individualizada de los mismos para lograr el impacto deseado.

2. Pro-actividad y Anticipación de soluciones a los problemas

- El responsable más senior de la cuenta (gerente, director)

Calidad 100% Cliente
Estándares básicos
(aplicación obligatoria y revisión anual para todos los clientes)



1. Corporativo

- NOS DEFINIMOS**
 - "LLORENTE & CUENCA es la primera Consultora de Comunicación en España y América Latina. Fue creada en 1995 por Olga Cuenca y José Antonio Lorente, dos reconocidos profesionales de nuestro sector con el objetivo de obtener resultados para el negocio de nuestros clientes mediante el mejor servicio de asesoría y ejecución de actividades de comunicación que mercado. Cuenta con más de 200 profesionales en diez oficinas propias en Barcelona, Beijing, Bogotá, Buenos Aires, Lima, Madrid, Miami, Panamá, Quito y Río de Janeiro, y compañías afiliadas en Caracas, La Paz, Lisboa, Miami, Nueva York y Santiago de Chile."
 - Nuestra marca se escribe "LLORENTE & CUENCA", siempre en mayúscula, y se verbaliza "Llorente y Cuenca" o "Llorente y Cuenca". El logo que utilizamos de identificación. Nuestro Propósito: Llegar Siempre y Responsabilidad: Ir Siempre a Cuento por Siempre. Nuestro Valor: Toda influencia al servicio de los valores fundamentales. Nuestra misión es responder a una demanda profesional de la que respondemos profesionalmente. Además, somos consultores de comunicación, es decir, entendemos las implicaciones que la imagen corporativa tiene sobre el negocio por lo tanto, la asesoramos y asesoramos con la constante de nuestra marca en todos los mercados en los que operamos ya desarrollamos para entregar un mayor y mejor posicionamiento de nuestra compañía y, de esta forma, incrementar su valor ante nuestros clientes.
 - Por el mismo motivo siempre que sea posible, al hablar de nosotros, usaremos el nombre de la compañía. Ejemplo: "En LLORENTE & CUENCA entendemos que el desarrollo del negocio...". Nunca emplearemos la primera persona del singular.
 - La única excepción posible al uso escrito de nuestra marca es para nuestro dominio web y de correo electrónico (llorenteycuenca.com). La única abreviatura posible, para usar en entornos de mundo o similares es "L&C".
- EDUCACIÓN Y RESPETO**
 - Tanto con nuestros clientes como con otras audiencias (periodistas o proveedores, por ejemplo) al tratarnos así siempre formal hasta que las circunstancias permitan un trato más distendido. Debemos estar muy presentes a los actos y conferencias de las sociedades en las que desarrollamos nuestra actividad y asistir en consecuencia.
 - En las comunicaciones, ya sean telefónicas, a través de un correo electrónico (e-mail) o por carta, utilizaremos la fórmula Señor o Señora seguida del apellido de la persona a la que nos dirigimos o Estimado / Estimada seguido del nombre en los casos donde la familiaridad con el contacto lo permita.

Todas estas políticas y directrices son dadas a conocer a cada uno de los empleados durante su ingreso a la oficina. También se cuenta cuenta con un blog corporativo que sirve como herramienta para dar a conocer los lineamientos que rigen la compañía.

Complementando esto, periódicamente se vienen realizando actividades de integración con todo el personal profesional y administrativo de la oficina. Por medio de estas dinámicas se busca fomentar la unión del equipo y descargar las tensiones propias de las jornadas laborales.

5

Medio ambiente

Principio 7

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Conscientes de que la protección del medio ambiente es un pilar fundamental del desarrollo sostenible, LLORENTE & CUENCA Colombia empezó en 2011 a trabajar bajo el concepto de oficina verde con la implementación de un sistema de clasificación de basuras para su reciclaje, el cual ha evolucionado en 2012 por medio de campañas internas que han logrado sensibilizar a los colaboradores acerca de la correcta disposición de los recursos.



Del mismo modo venimos fomentando en nuestros profesionales la importancia de no imprimir ningún documento de no ser necesario; en caso de hacerlo, usar papel reciclado si no es para entregar al cliente. Como complemento de esto, recordamos a los empleados aplicar gestos sencillos como los son apagar las luces innecesarias y el ahorro del agua.

Principio 8

Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

La compañía es una firma consultora en comunicación y su actividad no está estrechamente relacionada con el medio ambiente, ni implica riesgos o grandes responsabilidades en este tema. Sin embargo, como lo hemos mencionado desarrollamos acciones de reciclaje y reducción de consumo.

Aún no contamos con mecanismos de medición y seguimiento para evaluar la gestión y la adquisición de una conciencia ambiental.

GINNASIA LABORAL Y PAUSAS ACTIVAS

- Reduce el riesgo de lesión muscular.
- Reduce la tensión muscular.
- Estiramiento de cada grupo muscular de 20 a 30 segundos.
- Repetirlas 2 a 3 veces por grupo muscular.
- Realizar de manera ascendente o descendente.



1. Cuello

Gire la cabeza hacia uno de los lados y llévela al pecho, permanezca por 20 seg. Repítalo 3 veces.




Incline la cabeza llevando la oreja a tocar el hombro por 20 seg. Cambie hacia el lado contrario. Ayúdense de la mano



Lleve el mentón a tocar el pecho por 20 seg.

2. Hombros

Lleve los hombros hacia el frente por 20 seg. Repítalo 3 veces



Entrelace las manos y lleve los brazos hacia arriba y atrás por 20 seg. Repítalo 3 veces



Lleve un brazo por detrás de la cabeza ayúdense del brazo contrario durante 20 seg. Repítalo 3 veces en cada brazo



Eleve hombros a tocar las orejas por 20 seg. Repítalo 3 veces



En temas de salud ocupacional y seguridad, se continúan realizando capacitaciones con nuestros profesionales sobre aquellos riesgos y lesiones que se pueden derivar de las labores. Se dan a conocer prontamente métodos sencillos para mejorar la actividad diaria a través de la gimnasia laboral y las pausas activas.

Principio 9

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Se implementó un programa de manejo y disposición de basuras que tiene como componentes la separación, clasificación y reciclado de dichos residuos. Durante su ejecución se informó a los empleados del procedimiento a seguir a la hora de arrojar algún desperdicio. Durante 2012, se ha fortalecido este proceso de concientización, con muy buenos resultados, permeados en la cultura organizacional de la oficina.

Consideramos que hasta ahora estamos dando nuestros primeros pasos en relación a la ambiental, por eso no contamos todavía con sistemas de control que analicen los avances tecnológicos factibles y disponibles en el mercado, y que puedan ser tenidos en cuenta para incorporarlos a la empresa.

Estamos en proceso de verificar los procesos que desarrollamos actualmente para establecer si es necesario cambiarlos a una tecnología ecológica para los próximos proyectos.

6

Anticorrupción

Principio 10

Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

El código de conducta de LLORENTE & CUENCA especifica claramente el compromiso de la compañía por luchar activamente contra toda forma de corrupción. Ya sea activa o pasiva.

Entendemos como corrupción las situaciones en las que una persona o entidad jurídica ofrece a otra persona una cantidad de dinero, regalos, bienes, dádivas, préstamo, entre otros, para recibir algo a cambio, favorecer algún tipo de interés o

inducir a que se cometa algo deshonesto o ilegal en contra de los valores y conductas de la empresa.

Asimismo, solo hacemos negocios con clientes y proveedores dedicados a actividades comerciales realizadas con el amparo de la ley colombiana. Absolutamente todas las relaciones con nuestros grupos de interés (clientes, medios de comunicación, funcionarios, proveedores) deben estar cobijadas bajo los principios de integridad, honestidad y libre competencia. Adicionalmente, se deben cumplir todas las leyes y normas existentes en el país en relación a la corrupción.

Como norma general, ningún empleado aceptará ningún regalo o invitación que pudiera ser interpretada como una forma de alterar las normas de

comportamiento establecidas en código y aquellos que se desarrollen por su práctica. Todo el personal tiene pleno conocimiento de esta política de conducta a través del blog corporativo y el correo electrónico.

LLORENTE & CUENCA



3. Política anticorrupción

LLORENTE & CUENCA se compromete a luchar activamente contra la corrupción, adoptando todas aquellas medidas necesarias para evitar este tipo de prácticas.

Se prohíbe estrictamente a los empleados **toda forma de corrupción**, activa o pasiva, sin distinción de origen, destino o cuantía.

Se entiende como corrupción, en términos generales y sin ánimo exhaustivo, aquellas situaciones en las que una persona física o jurídica promete, ofrece o da a otra persona alguna cantidad de dinero u otros bienes, regalos, dádivas, servicios gratuitos, encargos profesionales, participaciones en negocios, colocación de personas u otros favores, a cambio de la promesa de una compensación en forma de permisos, concesiones, contratos, nombramientos, información privilegiada, y en general de cualquier acción u omisión que en caso de no recibir tales beneficios no se hubiere realizado.

Desde la alta dirección general y administrativa se tiene control interno sobre todos los procesos de contratación y aquellos trámites que puedan ser susceptibles de corrupción, para así vigilar que en ningún momento se llegue a incumplir la normatividad.

De igual manera, LLORENTE & CUENCA aplica el principio de discreción ética, para seleccionar los proyectos que asesora y asegurar un correcto desempeño en el marco de nuestros principios fundamentales.

**TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE
LOS PRINCIPIOS DEL PACTO
MUNDIAL Y LOS INDICADORES
DEL GRI**

Áreas	Indicadores GRI	Página	
Carta de renovación con el Pacto Global	1.1, 3.1	3	
Perfil LLORENTE & CUENCA	2.4, 2.1, 2.2, 2.8, 4.1, 4.2, 4.14.	5, 6, 7,8	
Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Página
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente	7.5, 7.7, PR5	10
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los Derechos Humanos.	7.6, 7.11	12
Estándares laborales	Principio 3. Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo	HR5, LA12	14
	Principio 4. Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	HR7	15
	Principio 5. Las empresas deben sustentar la abolición del trabajo infantil.	HR6	17
	Principio 6. Las empresas deben sostener la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.	LA2	18
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales	6.4	20
	Principio 8. Las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.	LA8	21
	Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente		22

Anticorrupción	Principio 10. <i>Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos.</i>	SO4	23
-----------------------	--	-----	----

Para más información contactar a Paola Gómez pgomez@llorenteycuenca.com

WWW.LLORENTEYCUENCA.COM

LLORENTE & CUENCA Colombia

Carrera 14 No. 94-44

Torre B, oficina 501

Bogotá