



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

TORRES Y CARRERA
consultores de comunicación



INFORME DE PROGRESO
2013

Torres y Carrera
C/ Velázquez, 109 - 3º Izquierda
Madrid

Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | Análisis
 - Clientes
 - Empleados
 - Proveedores
 - Socios/Accionistas
 - Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

La ilusión del pacto



Paula Carrera
Presidenta

La ilusión demanda una trascendencia relevante, una capacidad objetiva para ver más allá del incesante consumo que rige el modo de vida de nuestra Era. Año tras año, al redactar la carta que introduce nuestro informe de progreso, encaro la misma dificultad: cómo reportar nuestros logros, avances, aspiraciones... en materia de RSC abstrayéndome de las dificultades sin fin que observo en nuestro entorno cotidiano.

La ilusión no es un coto cerrado. Por definición demanda multiplicación e interacción. Creo que ahí reside la paradoja de una economía que evoluciona favorablemente y de una sociedad que cada vez es más desafecta a esta realidad. No es un problema de comunicación. Ni siquiera de mala comunicación (me refiero a la manida creencia de que el mensaje debe ser repetido tantas veces como sea necesario para convertirlo en realidad). Es un problema de participación. Mientras la sociedad no participe realmente de los beneficios de la recuperación económica seguirá siendo desafecta a la misma.

En este marco, cada actualización del informe de progreso se convierte en un acto de fe. Creo en los 10 principios fijados por el Pacto Mundial. También creo que no llegan. No sobra ninguno, pero echo en falta un último empujón, la alquimia capaz de convertir las líneas rojas fijadas por los principios universales en líneas de ilusión.

Soy consciente de que, como declaración planetaria, los diez principios responden a la complejidad de un planeta asimétrico. Por lo tanto, nunca cejaré en la lucha contra la explotación infantil, contra las malas prácticas laborales o contra la corrupción. Pero en el acumulado de cartas escritas, de deseos formulados, este año me gustaría ir un paso más allá.

Desde mi perspectiva personal y profesional, considero que ha llegado el momento de recordar el papel que desempeña la ilusión en nuestro desarrollo como individuos y como sociedad. Y, por supuesto, no me refiero a la ilusión asociada estrictamente a cuestiones materiales -tan esquivas como vacías- sino a la ilusión que acompaña a las pequeñas historias que conforman nuestro día a día y que dejamos escapar engañados por la inmediatez de una cultura enfermizamente perecedera.

Desde esta pequeña ventana abierta a la reivindicación positiva, sostengo que la finalidad de todos los nobles principios sostenidos por el Pacto es precisamente esa, recordar no solo la legitimidad de la ilusión sino la necesidad de instigarla, fomentarla, propagarla. La ilusión está al cabo de nuestras manos. Tan dolorosamente cerca que parecemos empeñados en obviarla con circunloquios sin fin.

Me complace, como siempre, compartir el informe de progreso de Torres y Carrera y me complace más comprometerme en este nuevo campo de mejora, en imponerme la penitencia de sonreír más a menudo, en anteponer el placer del pequeño instante a la vorágine del trabajo, en ser -en definitiva- mejor para mí y los míos y que ese perímetro (el de los míos) sea cada vez más grande y más solidario.

Mucha ilusión para todos.

Paula Carrera
Presidenta
Torres y Carrera



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Torres y Carrera

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Velázquez, 109 - 3º Izquierda

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.torresycarrera.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Director General

Persona de contacto

Xurxo Torres / Emma Cid

Número de empleados directos

25

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría de Comunicación

Ventas / Ingresos

1.8

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas,
Comunidad/Sociedad Civil

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Sector de la comunicación y las relaciones públicas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Por relación con nuestra actividad

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España, Argentina, Brasil, Portugal

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España Argentina Brasil Portugal

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Empresa involucrada en impulsar relaciones de RSC entre las empresas y su entorno. Colaboradora de la red española de Pacto Mundial para la adhesión de nuevos socios y firmantes

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través de trabajos de campo específicos con empleados, clientes y proveedores

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada.

Organigrama: Paula Carrera, Presidenta

Luis González, Consejero Delegado
Xurxo Torres, Director General

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Xurxo Torres, Director General
Emma Cid, Directora de Corporate

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.torresycarrera.com



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

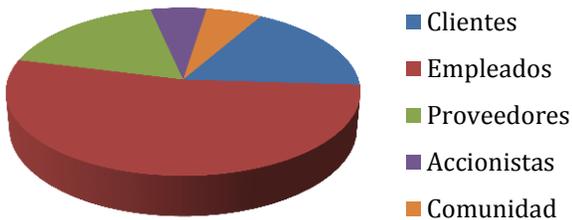
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

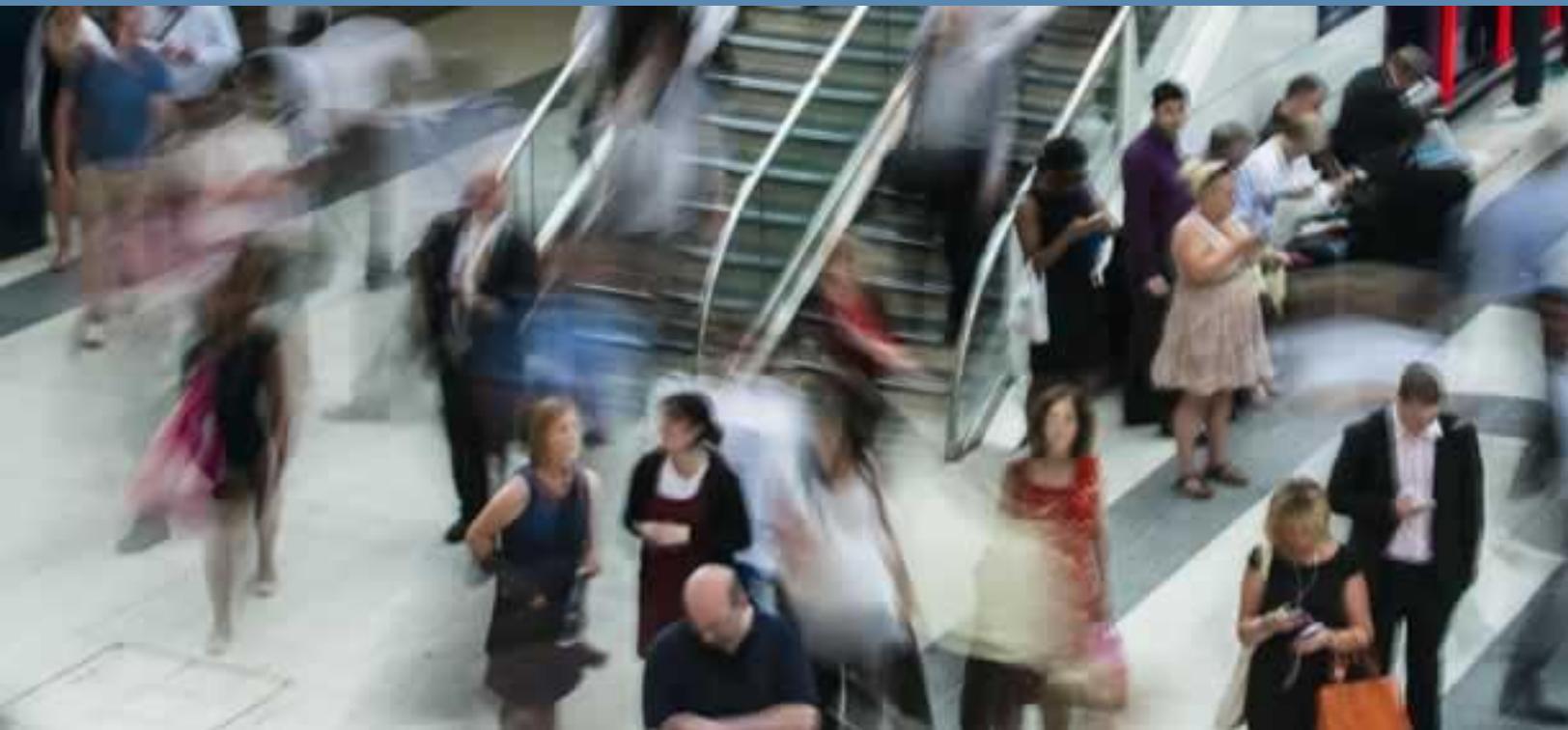
- Clientes: 3
- Empleados: 9
- Proveedores: 3
- Accionistas: 2
- Comunidad: 4
- Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



10

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Para la mejora de nuestra relación con nuestros clientes

Transparencia

A través de comunicados personalizados informando de los hitos de la empresa

Comunicación

A través de comunicados y de forma directa en las reuniones

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Para buscar la excelencia

Política de Calidad

Informes de resultados y de actividad mensuales

Políticas Internas de Gestión

Control de horas y de cumplimiento de las propuestas de trabajo

Encuestas de Satisfacción

A través de encuestas
Conocer elementos de mejora del proceso productivo

Evaluación Anual

A través de encuentros con los empleados
Conocer sus opiniones sobre la evolución de la empresa

Sistemas de Gestión de Calidad

A través de fichas de control y de un programa de gestión de horas
Mejorar el servicio prestado a los clientes

Acción Social

A través de la Fundación Alba Torres Carrera
La finalidad de las actividades promovidas por la Fundación Alba Torres Carrera es la de contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora de la calidad de vida de los niños, promoviendo iniciativas que den respuesta a necesidades tanto tangibles como intangibles.

Formación

Se implanta a través de cursos de formación
Mejorar la formación de los empleados

Crear Sistema de Clasificación Proveedores

A través fichas de control de funcionamiento
Mejorar el conocimiento sobre los proveedores y la gestión final con el cliente

Reuniones de equipo

Mediante encuentros semanales, mensuales y trimestrales
Fomentar el conocimiento sobre la actividad de la empresa y la mejora de los procesos productivos

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Ampliar las capacidades de los empleados

Formación

Desarrollo de formaciones sobre diferentes aspectos del ámbito de la comunicación
Favorecer y ampliar la formación de los trabajadores de la empresa

Identificación del empleado con la entidad

Para mejorar el clima y la fidelización

Canales de Comunicación

A través de correo electrónico, página web y redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) de la empresa.
Estar conectados y comunicados.

Reuniones de equipo

Encuentros semanales, mensuales y trimestrales.
Poner en común con todo el equipo la actividad actual de la empresa.

Buen ambiente laboral

Para el mantenimiento del talento y reforzar el sentimiento de pertenencia

Política de Comunicación Interna

A través del envío de comunicados a todos los empleados con las últimas novedades de la empresa
Que el equipo esté permanentemente informado de la actividad de la empresa

Política de RRHH

A través de la elaboración del documento "Manual del empleado" que explica el negocio y funcionamiento de Torres y Carrera
Facilitar la integración de nuevos miembros del equipo así como recordar periódicamente las bases fundacionales de la compañía.

Convenio Colectivo

Facilitar a todos los empleados el documento del convenio colectivo del sector.
Que el empleado conozca cuáles son sus derechos y obligaciones.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

A través de reconocimientos médicos periódicos y cursos de prevención de riesgos laborales
Evitar los accidentes laborales y mejorar la salud en el trabajo.

Línea estratégica de la compañía

A través de la elaboración de planes de acción anuales
Establecer una hoja de ruta a seguir por la compañía

Cultura Corporativa

Elaboración del "Manual Corporativo"
Normas para el buen uso de la marca Torres y Carrera en todos los documentos internos y externos que utiliza la empresa en su actividad diaria.

Buzón de sugerencias

A través de un buzón físico instalado en la empresa en el que los empleados pueden dejar sus comentarios e ideas de mejora
Mejorar el proceso productivo de Torres y Carrera

Encuestas de Satisfacción

A través de encuestas a empleados
Conocer el grado de satisfacción de los empleados y establecer ideas de mejora en el proceso productivo

Evaluación Anual

Elaboración de informes anuales sobre la evolución de la empresa
Poner en conocimiento de todo el equipo los principales hitos de la empresa

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna

A través de comparativas de encuestas anuales
Comprobar la evolución del clima laboral

Acción Social

A través de la Fundación Alba Torres y Carrera
La finalidad de las actividades promovidas por la Fundación Alba Torres Carrera es la de contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora de la calidad de vida

de los niños, promoviendo iniciativas que den respuesta a necesidades tanto tangibles como intangibles. La entidad surge para aglutinar todas las iniciativas que se puedan desarrollar en el campo de compromiso con el entorno.

Plan de Carrera

Conocer el cumplimiento de objetivos de cada uno de los empleados
Promocionar a los empleados

Comunicación Interna y Externa

A través de la redacción y envío de comunicados a las audiencias clave de Torres y Carrera (empleados, clientes, potenciales clientes, proveedores, socios, comunidad...) para dar a conocer los principales hitos de la compañía.

Mantener informadas a las audiencias claves y ser transparentes

Canales de Comunicación

A través de correo electrónico, página web y redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) de la empresa.
Estar conectados y comunicados.

Reuniones de equipo

Encuentros semanales, mensuales y trimestrales.
Poner en común con todo el equipo la actividad actual de la empresa.

Kit formativo de bienvenida

Entrega de "Manual de Estilo" y "Manual Corporativo"
Informar a las nuevas incorporaciones sobre el funcionamiento de la empresa.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

Medidas de conciliación familiar tales como reducción de jornadas para empleados
Mejorar la calidad de vida de los empleados.

Encuesta Clima Laboral

Elaboración de informe anual con la evolución de las encuestas de satisfacción.
Mejorar el proceso productivo de la empresa.

Plan de Comunicación Interna

se elabora un plan de comunicación interna anual y se verifica su cumplimiento con el informe de resultados
mejorar la comunicación entre los empleados, poner

en común el desarrollo de la empresa y establecer pautas de comportamiento de cara a la relación con los clientes.

Beneficios sociales

Seguro médico para socios
Mejorar la salud.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Para adecuar las responsabilidades a sus capacidades

Política RSE

A través de la plataforma online Responsabilidad Real que se presentó a todos los empleados
Trasladar la filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial a todos los empleados de la empresa para que conozcan las principales particularidades de esta forma de hacer empresa

Convenio Colectivo

A través del convenio colectivo del sector que todos los empleados conozcan sus condiciones de trabajo

Evaluación Anual

A través de informes sobre la evolución de la empresa
Poner en conocimiento del equipo los principales hitos alcanzados por la empresa

Encuesta de clima laboral

A través de encuestas a empleados
Mejorar el proceso productivo de la empresa

Plan de Carrera

Hay evaluaciones anuales para evaluar el cumplimiento de objetivos de cada empleado
En función del cumplimiento de objetivos de cada empleado se aplican las promociones pertinentes

Formación

Desarrollo de formaciones sobre diferentes aspectos

del ámbito de la comunicación
Favorecer y ampliar la formación de los trabajadores de la empresa

Intranet

Creación de grupos en Whastapp y Facebook
Que todo el equipo de Torres y Carrera esté conectado e informado de las novedades de la empresa

Igualdad de género

Para avanzar en este campo

Política de RRHH

Se favorece la contratación de mujeres
Favorecer la igualdad de género

Políticas de Conciliación

Medidas de conciliación familiar
Favorecer la calidad de vida de los trabajadores

Conciliación familiar y laboral

Para mejorar calidad de vida de los empleados

Políticas de Conciliación

Medidas de conciliación familiar
Favorecer la calidad de vida de los trabajadores

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Para mejorar la calidad del trabajo

Formación

Desarrollo de formaciones sobre diferentes aspectos del ámbito de la comunicación
Favorecer y ampliar la formación de los trabajadores de la empresa

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Para mejorar la salud de los trabajadores

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Plan de prevención de riesgos laborales
Mejorar la salud de los trabajadores

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Todos los empleados reciben formación sobre riesgos laborales

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados

Elaboración de materiales para promover hábitos de vida saludables entre los empleados
Que todos los empleados mejoren sus hábitos de vida saludables

Salud mejor y más accesible

Revisiones médicas anuales de todos los empleados mejora de la salud de los empleados

Falta de información a los empleados

La dimensión de la empresa no hace necesaria la existencia de comité de empresa

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Porque es fundamental para nuestra filosofía de empresa

Política de Compras

Verificamos que nuestros proveedores conozcan los 10 principios del Pacto Mundial
Contar con un panel de proveedores que cumplan los Derechos Humanos

Crear Sistema de Clasificación Proveedores

Revisión anual del panel de proveedores

Comunicación

Envío de comunicados sobre los principales hitos de la empresa
Estar en contacto con los proveedores

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Porque creemos que la RSE debe ser transversal entre empresas y proveedores

Política de RSC

Envío de una comunicación sobre los 10 principios del Pacto Mundial
Mejorar su conocimiento sobre la RSC

Evaluación Anual

Informe anual sobre la evolución del trabajo de los proveedores

Evaluación de proveedores

Para medir la calidad y mejorar la relación

Canales de comunicación

Encuesta a proveedores
Mejorar la comunicación y la relación laboral con los proveedores.

Revisiones periódicas

Revisiones periódicas del panel de proveedores
Para conocer si se ajustan a los estándares de calidad de la empresa.

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Para garantizar la viabilidad de la empresa

Plan de negocio

Elaboración de un plan de negocio anual que se presenta a los socios y accionistas
Implicarlos en el conocimiento y gestión de la

empresa.

Transparencia en la gestión

Mediante reuniones periódicas y comunicaciones quincenales mediante correo electrónico

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Para colaborar en la mejora del entorno

Política de Acción Social

A través de la Fundación Alba Torres Carrera
La finalidad de las actividades promovidas por la Fundación Alba Torres Carrera es la de contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora de la calidad de vida de los niños, promoviendo iniciativas que den respuesta a necesidades tanto tangibles como intangibles.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

Elaboración de memoria de actividades de la Fundación Alba Torres Carrera

Que los grupos de interés conozcan las acciones que desarrollamos en materia de RSE

Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios)

6.000 euros anuales

Acuerdos de Financiación

A través de la financiación de material, actividades e iniciativas escolares y médicas

Ayudar al desarrollo de actividades de los escolares con los que se trabaja

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Fomento conciencia medioambiental

Para proteger el medioambiente y apostar por la sostenibilidad

Política de reciclaje

A través de la instalación de puntos de reciclaje y de clasificación de residuos. El objetivo es fomentar la concienciación medioambiental de los empleados

Política paper less

Todas las oficinas disponen de espacios para el reciclaje del papel, se fomenta la utilización del papel reciclado y la no impresión de documentos



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

