



Villafañe & Asociados Consultores



INFORME DE PROGRESO
2014

Villafañe & Asociados Consultores

www.villafane.com

+34 91 315 30 65

C/ Orense 68 - 9ª planta

28020 Madrid



Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

05 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Medioambiente
- Comunidad



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

26 de octubre de 2015

Estimados señores,

Es para mí una enorme satisfacción renovar nuestra adhesión al Pacto Mundial y presentar un año más nuestro informe de progreso. El Informe de 2014 es particularmente significativo porque en este año celebramos el décimo aniversario de la creación a la red y, junto a ello, fuimos reconocidos por nuestro compromiso corporativo con esta iniciativa durante la última década en calidad de socios. Dicho reconocimiento nos impulsa a seguir avanzando en nuestro compromiso con los 10 Principios y hacer de ello una realidad a través de nuestra actividad social y empresarial.

El año 2014 también fue significativo para nuestra entidad a la hora de medir nuestro progreso. La nueva herramienta puesta a disposición de los socios por el Pacto Mundial para su elaboración nos ha facilitado la identificación de los desafíos para cada uno de nuestros grupos de interés y el establecimiento de objetivos e indicadores con los que hacer seguimiento de su cumplimiento. Gracias a ello hemos puesto en marcha nuevos proyectos y herramientas para la implementación de los 10 Principios entre nuestros grupos de interés, mejorando nuestra relación con ellos.

Entre los hitos de este último año, destacar el avance en la difusión de los principios y la sensibilización de nuestros empleados. En este año hemos avanzado en la implementación de programas de formación y herramientas de comunicación interna que nos permitirán promocionar de manera interna los principios, además de fomentar el desarrollo profesional y mejorar el ambiente laboral de nuestros empleados. Así mismo, hemos multiplicado nuestra contribución a la comunidad mediante la colaboración con entidades sin ánimo de lucro, como Fundación Cudeca para la cual diseñamos un Plan Estratégico de Marca y Comunicación que apalancara la formación como vía para el incremento de ingresos de forma estable. Asimismo, hemos puesto a su disposición nuestros servicios y conocimientos, a través de conferencias, talleres de formación y soporte profesional, como vía de proporcionarles herramientas de gestión y comunicación necesarias para multiplicar el impacto social positivo que generan en la sociedad.

Esperamos que leer este Informe sea para vosotros tan satisfactorio como para nosotros ha sido elaborarlo. En él hemos querido reflejar nuestro progreso así como nuestra ilusión por seguir avanzando el próximo años en la implantación y divulgación de los estos principios entre nuestros grupos de interés.

Atentamente,



Sandra Sotillo

Directora General y Socia de Villafañe & Asociados Consultores



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Villafañe & Asociados Consultores

Tipo de empresa:

PYME

Dirección:

C/ Orense 68 - 9ª planta

Localidad:

Madrid

Provincia:

Madrid

Comunidad Autónoma:

Comunidad de Madrid

Dirección Web: www.villafane.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo:

Justo Villafañe, Presidente

Persona de contacto:

Miren Díaz y Marta Remacha

Número de empleados directos:

20

Sector:

Servicios profesionales (Consultoría y Auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría y Auditoría

Ventas / Ingresos:

2.002.000€

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno

(miles de euros):

Ninguna

Villafañe & Asociados Consultores

www.villafane.com

+34 91 315 30 65

C/ Orense 68 - 9ª planta

28020 Madrid



Grupos de Interés más significativos:

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés:

Se han seguido los sugeridos por el Pacto Mundial: influencia, proximidad, dependencia y representación.

Alcance del Informe de Progreso:

Tenemos nuestra sede central en Madrid, por lo que la información que reportamos tiene como alcance España.

En Perú, actuamos en colaboración con una sociedad y en Chile y Argentina mediante filiales. La actividad en estos países se realiza por gestores independientes sobre los que nuestras iniciativas no tienen alcance.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Hemos identificado aquellas actividades de Villafañe & Asociados Consultores con mayor impacto social, ambiental y económico y con mayor relevancia para nuestros grupos de interés, en base a factores internos y externos.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

De forma interna, se difunde en todos los niveles de la organización a través de los canales de comunicación interna disponibles: correo electrónico, boletín informativo interno y Padlet.

De forma externa, se hace a través de la página web del Pacto Mundial, de nuestra página web, de las redes sociales y de la newsletter.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso:

Anual

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

Sí

¿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.

Disponemos de varios canales de comunicación mediante los cuales recogemos las sugerencias de nuestros grupos de interés.

- **Con empleados.** Por nuestra dimensión de PYME la comunicación interpersonal es el principal medio por el cual nos comunicamos entre los consultores, directores de consultoría y los máximos directivos. No obstante, también hemos establecido otros canales de comunicación como el correo electrónico, el boletín interno, el Padlet, las reuniones semanales con los equipos de trabajo y las reuniones semestrales dirigidas por el Presidente, Director General y Directores de Consultoría.
- **Con clientes.** La relación con nuestros clientes es dinámica en función de los proyectos en marcha y de sus necesidades. Los principales canales de comunicación son las reuniones presenciales, videoconferencias, llamadas telefónicas y correo electrónico. En todo momento trabajamos atentos a sus necesidades y sugerencias para responder con la máxima eficacia y rapidez, como parte de nuestro compromiso de calidad en nuestros servicios.
- **Con el entorno académico (comunidad).** Colaboramos activamente desde nuestra actividad como consultores compartiendo nuestro expertise y enriqueciendo conjuntamente nuestra gestión del conocimiento. Para ello tenemos acuerdos con varias universidades y escuelas de negocios, como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Navarra, la Universidad Carlos III, la Universidad Nacional de Educación a

Distancia o la EAE, para dar formación a los jóvenes a través del programa de prácticas y las ponencias de los directores de consultoría en cursos y eventos.

- **Con Proveedores.** Trabajamos con aquellos que nos garantizan los máximos niveles de servicio frente a nuestras necesidades. Tenemos en cuenta la calidad, el precio y la localización cercana a nuestra sede, datos que solicitamos antes de la contratación. La comunicación se realiza de manera personal, telefónica o por correo electrónico.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama.

Naturaleza Jurídica: Sociedad Limitada.

La administración está confiada a dos administradores solidarios y un Consejo de Administración compuesto por 7 miembros:

Presidente: Justo Villafañe (Presidente No Ejecutivo V&A)

Secretario: Ricardo Pérez Solero

Vocales:

- Sandra Sotillo (Directora General V&A)
- Jose Manuel Lancha (Consejero Delegado V&A)
- Eduardo Moreno
- José María San Segundo
- Juan Arena

Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores.

Sí. La evolución en nuestra adhesión e implantación a los 10 Principios se evalúa a partir del Informe de Progreso.

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.

El área de Responsabilidad y Gobierno Corporativo de la firma promueve la integración de Los 10 Principios del Pacto Mundial en la toma de decisiones y en la gestión interna.

- El Comité de Dirección es quien toma las decisiones finales según las necesidades y posibilidades de actuación de la firma.
 - Desde 2012 el máximo órgano de gobierno de Villafañe & Asociados Consultores es su Consejo de Administración, que se reúne frecuentemente para tomar las decisiones importantes que afectan a la firma.
 - El Presidente del Consejo, Justo Villafañe, es el Presidente No Ejecutivo de la firma.
-

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.villafane.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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



6

Desafíos u Oportunidades
contemplados



5

Desafíos u Oportunidades
contemplados



2

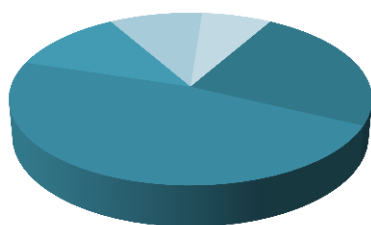
Desafíos u Oportunidades
contemplados



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- M.ambiente
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 10
Empleados: 20
Proveedores: 5
Medio ambiente: 4
Comunidad: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



240

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es la base de nuestro negocio y el resultado de prestar servicios de calidad. Damos respuestas innovadoras a sus necesidades, basándonos en el diálogo y el entendimiento como medio para la generación de confianza.

Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta pauta el comportamiento profesional de todos nuestros empleados.

El Código tiene como punto fundamental la suscripción de un contrato intelectual con nuestros clientes, que nos obliga a ofrecer solo aquellas soluciones profesionales que resuelvan sus necesidades. El Código también expresa la posibilidad de interrumpir unilateralmente el contrato, renunciando Villafañe & Asociados Consultores a los honorarios de implementación, cuando las necesidades no queden satisfechas. De esta manera se hace efectivo nuestro compromiso con la satisfacción del cliente.

Carta de Derechos del Cliente

En este documento quedan recogidos nuestros compromisos con los clientes, de forma que la relación que establecemos y los servicios que ofrecemos puedan satisfacer con grado de excelencia sus necesidades y expectativas.

Para hacer efectivo estos compromisos, en la Carta de Derechos del Cliente explicitamos los derechos a los que pueden acogerse los clientes en la contratación de nuestros servicios. La Carta asegura que la relación se establezca sobre la base de la confianza mutua, la transparencia, la confidencialidad, la dedicación y la resolutividad.

Entre otros, los clientes tienen derecho a interrumpir unilateralmente el contrato suscrito, renunciando Villafañe & Asociados Consultores a los honorarios de implementación, si sus necesidades no se ven satisfechas. Por ello, en cada uno de nuestros procesos nos exigimos ofrecer soluciones innovadoras que efectivamente respondan a sus expectativas y necesidades. Los Derechos de los Clientes están publicados en nuestra página web y se entregan en las credenciales que se presentan a cada cliente en el momento de proponer el proyecto.

Código de Conducta:

1. Principio de transparencia con clientes y consultores.
2. Máximo respeto tanto por la letra como por el espíritu de los contratos.
3. Un acuerdo verbal tiene el mismo valor que un contrato.
4. Honorarios razonables por el trabajo de sus consultores.
5. Garantía de estricta confidencialidad sobre la información.
6. Reconocimiento de los derechos y la autoría de los métodos y técnicas que se empleen sus proyectos.
7. Exigencia a nuestros consultores asociados de un régimen de dedicación igual al comprometido con el cliente.
8. Suscripción de un contrato intelectual con nuestros clientes que nos obliga a ofrecer solo aquellas soluciones profesionales que resuelvan sus necesidades.
9. Compromiso de revertir a la universidad los conocimientos obtenidos en el desarrollo de nuestra actividad profesional.
10. Obligación de informar a nuestros clientes y colaboradores de cualquier modificación de este Código de Conducta.

Derechos del Cliente:

1. Máxima transparencia en la relación con nuestros clientes, especialmente en lo relacionado con imputación de costes, dedicación efectiva de consultores y dirección ejecutiva de los proyectos.
2. Confidencialidad en el manejo de información relacionada con clientes, bien sea suministrada por ellos u obtenida por otras fuentes.
3. Contrato intelectual con el cliente que nos obliga a ofrecerle sólo aquellas soluciones profesionales que resuelvan sus necesidades.
4. Igual dedicación de nuestros consultores que la contratada por cliente.
5. Honorarios razonables por nuestros servicios profesionales.
6. Interrupción unilateral del contrato de implementación de nuestros programas de consultoría por parte del cliente y renuncia de Villafañe & Asociados a cualquier plazo de preaviso.
7. Renuncia a los honorarios de implementación de programas de consultoría cuando las necesidades de nuestros clientes no queden satisfechas.

Diseño de nuevas herramientas de consultoría

Promovemos el talento y las capacidades de nuestros trabajadores para desarrollar nuevos productos de consultoría que amplíen nuestra oferta comercial y contribuyan a satisfacer las nuevas demandas y necesidades de nuestros clientes.

Hemos desarrollado una metodología para la gestión de la reputación de las instituciones en colaboración con la catedrática de la Universidad Complutense de Madrid María José Canel. Su aplicación permitirá a las administraciones públicas mejorar su relación con los grupos de interés y, en última instancia, impulsar entre los ciudadanos el ejercicio de los derechos democráticos.

Así mismo, revisamos de manera gradual nuestras metodologías para mejorar su adaptación a las necesidades de los clientes y las nuevas oportunidades de mercado. Entre otros, en 2014:

- Hemos reformulado la metodología de identificación de riesgo reputacional, para que permita a las empresas incorporar la reputación entre sus riesgos y por tanto, tenerla en consideración a la hora de tomar decisiones estratégicas.
- Hemos diseñado una metodología específica que ofrece a las compañías un Cuadro de Mando de Reputación que permite cuantificar y hacer seguimiento de su reputación por grupo de interés. Hemos incorporado las mejoras necesarias a partir del feedback recibido, incrementando su exactitud y escalabilidad a diferentes compañías.
- Hemos actualizado las metodologías del Plan de Relación con Stakeholders y del IRBG (Índice de Reputación de Buen Gobierno).

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad es para nosotros un principio para lograr la satisfacción y la confianza de nuestros clientes. La calidad es esencial en los servicios así como en cada uno de los procesos que les siguen y preceden.

Sistemas de Gestión de Calidad

En Villafañe & Asociados Consultores la calidad forma parte de la cultura y los valores corporativos, lo que permite que en todas las actividades y procesos quede asegurada.

Tanto los clientes como los empleados conocen la Carta de Derechos del Cliente y el Código de Conducta, que vienen recogidos en la página web y en las credenciales. Esto permite que exista un entendimiento mutuo entre ambas partes.

Las demandas, sugerencias y respuestas de los clientes son nuestro método de evaluación y fuente de mejora constante de nuestro trabajo.

Relación duradera con los clientes

Construir relaciones duraderas con los clientes forma parte integral de nuestra estrategia de negocio, para lo que tratamos de construir un contexto que favorece las relaciones a largo plazo en cada servicio que prestamos.

Servicios de atención al cliente

Una parte esencial de nuestro servicio al cliente es la atención a sus necesidades, que asegure la idoneidad de los servicios profesionales que prestamos.

Dos de nuestros valores corporativos son la Adhocracia y el Perfeccionismo, lo que significa que nuestra organización interna se debe adaptar en todo momento a las exigencias de calidad de nuestro trabajo y especialmente a las de nuestro compromiso con el cliente.

La atención al cliente se lleva a cabo por cada empleado desde el momento en que se inicia un proyecto. Nuestros consultores se comprometen con prestar la atención, dedicación, trato personalizado, confidencialidad y profesionalidad que exige el cliente. Ofrecemos solo aquellas soluciones que responden a las necesidades que éstos expresan, como forma de generar satisfacción y confianza.

Esto nos ha permitido establecer relaciones a largo plazo con varios de nuestros clientes que, una vez finalizado el proyecto, han decidido prolongarlo o solicitar nuevos servicios.

Customer Relationship Management (CRM)

A través de este software contamos con una base de datos de nuestros clientes y de nuestros proveedores que nos facilita la gestión y el seguimiento de proyectos y relaciones con estos grupos de interés.

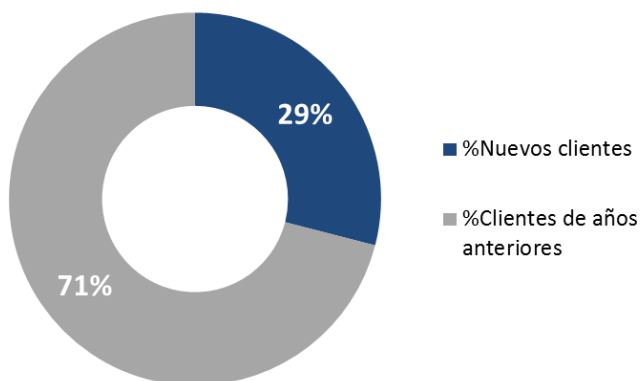
En 2014 hemos avanzado en la implantación de esta nueva herramienta y, con ello, en la digitalización de nuestra base de datos de clientes, a la que tienen acceso todos nuestros empleados. El sistema diferencia entre antiguos, actuales y futuros clientes, de forma que se favorece la continuidad de las relaciones y el seguimiento de su evolución, además de mejorar nuestra competitividad.

Objetivos

Dado que implantación de la herramienta ha sido reciente, para el próximo año nos proponemos extender y normalizar su uso entre los empleados.

Indicador: Duración de la relación con los clientes

Realizamos seguimiento del número de clientes que continúan trabajando con nosotros. En 2014, 29% de nuestros clientes fueron nuevos y 71% procedían del año anterior.



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Consideramos que la transparencia no es solo el mejor medio para la prevención de la corrupción, sino que por ética es un principio que rige nuestra actividad y la base de la generación de confianza con nuestros grupos de interés.

Código Ético de Conducta

Nuestro Código de Conducta pauta el comportamiento profesional de todos nuestros empleados.

Dentro de éste, el principio de Transparencia es de gran importancia para nosotros. Este principio aumenta el acceso a la información que tienen nuestros clientes sobre nuestro trabajo y abre un marco de diálogo que consideramos fundamental para completar con éxito nuestros proyectos y para asegurar el entendimiento mutuo y las relaciones satisfactorias.

Comunicación

Mantenemos informados a nuestros clientes, empleados y proveedores de nuestra adhesión al Pacto Mundial y de nuestros Principios de actuación ética, por los que se rige nuestra actividad.

Como parte efectiva de nuestro compromiso con los clientes difundimos permanentemente la Carta de Derechos del Cliente así como el Código de Conducta en nuestra carta de identidad, en las presentaciones y propuestas, en los contratos así como en la web corporativa. En nuestras credenciales también se presenta nuestra suscripción de Los Principios del Pacto Mundial. De esa forma garantizamos su conocimiento y compromiso con su aplicación.

Objetivos

- Integrar la promoción de Derechos Humanos en las prácticas empresariales a través de la participación de la firma en Foros y Congresos.
- Difundir y promover el respeto a los Derechos Humanos a través de nuestros canales de comunicación externa: página web y redes sociales (Linkedin y Twitter).

Auditorías

Realizamos auditorías del gasto de personal en la gestión de los proyectos. El director general de la firma autoriza los viajes y supervisa los gastos de representación de los consultores.

La calidad de la información de nuestro sitio web cuenta con la certificación ISO/TC 290 *Online reputation*, verificado por AENOR, que garantiza la calidad de nuestras prácticas y contenidos digitales.

GRUPO DE INTERÉS



EMPLEADOS

Buen ambiente laboral

A nivel interno, una de las características que nos definen es el buen clima de trabajo, esencial tanto para el bienestar de los empleados como para alcanzar su desarrollo profesional.

Cultura Corporativa

Contamos con una sólida cultura corporativa, que fomenta la cordialidad y relación amistosa entre los empleados. Parte fundamental de esta cultura son las reuniones de equipo y las conversaciones interpersonales, así como eventos que se celebran de manera espontánea, donde se fomentan tanto buenos hábitos profesionales y personales como la cohesión y la transmisión de los valores internos. La colaboración entre los miembros de los equipos es buena y el clima laboral agradable, sin haber existido incidencias en este sentido.

Plan de Comunicación Interna

En 2014 elaboramos un Plan de Comunicación Interna, que iniciamos con la realización de un diagnóstico para determinar la situación actual de la firma en este aspecto. Se realizaron 12 entrevistas en profundidad para analizar factores como:

- Percepción general de la Comunicación Interna
- Percepción de canales
- Reconocimiento
- Flujos de comunicación
- Conocimiento de la compañía

Teniendo en cuenta los resultados del análisis, implementamos una serie de mejoras para fomentar la comunicación interna de la compañía, entre los cuales destaca el diseño de nuevos canales de comunicación interna.

Objetivos

De cara al próximo año, nos proponemos consolidar las prácticas de comunicación interna y aumentar la participación de los empleados en los nuevos canales.

Canales de Comunicación

Por nuestro carácter de PYME, la organización interna es flexible y poco jerárquica por lo tanto la comunicación con los empleados es fluida, directa e informal.

En 2014 se han implementado una serie de avances en materia de comunicación interna con la creación de dos nuevas herramientas de comunicación: Padlet y el boletín informativo interno Comunica+.

- **Padlet** es un tablón virtual al que tenemos acceso todos los empleados y en el que compartimos en publicaciones de carácter informal o personal, que puedan ser de interés para el resto de compañeros.
- **Comunica+** se trata de un boletín interno con noticias y eventos sobre el negocio, que presta especial atención a los hitos logrados por los empleados.

El medio más utilizado para comunicar alguna información de interés es la comunicación interpersonal, el correo electrónico o las reuniones de equipo dirigidas por el director del área.

Del mismo modo, con periodicidad semestral se organizan reuniones generales con todos los empleados de la firma, dirigidas por el Presidente y el Director General. Las comunicaciones con los Socios de la compañía se realizan en las reuniones mensuales/trimestrales.

La compañía pone a disponibilidad de los empleados una sala de reuniones proporcional al tamaño y capacidad de la empresa y además, los directores de área disponen de despacho propio con espacio suficiente para realizar las reuniones semanales con el equipo o para poder atender a los clientes.

Aunque no disponemos de un canal de sugerencias, las necesidades de los trabajadores de la plantilla, así como sus propuestas siempre son escuchadas y atendidas en la medida de lo posible. Los medios más utilizados para esos casos suele ser la comunicación interpersonal con el Director de la empresa o del área, así como el correo electrónico.

Objetivos

Queremos aumentar el compromiso de los empleados y el sentimiento de equipo a través de las nuevas herramientas de comunicación interna. Para ello fomentaremos su uso y recogeremos las propuestas de mejora.

Nos proponemos asimismo utilizarlo como vía de sensibilización y compromiso con Los 10 Principios del

Pacto Mundial. El plan de sensibilización tiene como objetivos:

- Difundir lo que supone la adhesión al Pacto Mundial para V&A.
- Concienciar sobre su importancia social y poner en valor el beneficio para la compañía y en el ámbito individual
- Impulsar a los empleados a participar en actividades y a ser proactivos con los compromisos de los firmantes del Pacto

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

La prevención de riesgos laborales se encuentra integrada en el sistema general de la empresa a través de la implantación y aplicación de nuestro plan de prevención de riesgos laborales, elaborado junto con la sociedad de prevención FREMAP y siguiendo el modelo propuesto por el INSHT.

En este documento se establecen la política, los objetivos, la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa. Para la aplicación del plan, damos formación a cada empleado sobre las tareas relacionadas con su puesto de trabajo a través del Manual de Información del Puesto y se lleva a cabo de manera anual una evaluación de riesgos laborales.

Manual de información del puesto de trabajo

Para informar en materia de seguridad y salud a todos los trabajadores, contamos con un Manual que recoge sus derechos y obligaciones en esta materia, así como recomendaciones y medidas preventivas sobre: seguridad vial, estrés, puestos que manejan P.V.D., escaleras portátiles, riesgos eléctricos en baja tensión, etc.

Los aspectos que vienen recogidos se relacionan directamente con los riesgos a los que están expuestos durante su actividad laboral y el manual se dirige a evitar su aparición o, en caso de que no sea posible, minimizar su impacto. Todos los empleados han recibido este manual.

Condiciones Lugar de Trabajo

Procuramos que las condiciones en las que trabajan nuestros empleados sean las óptimas tanto para el desarrollo de su labor como para el mantenimiento de su bienestar, realizando seguimiento en materia de

prevención de riesgos laborales y de promoción de la salud.

La prevención y del seguimiento de los Riesgos Laborales se realiza a través de la Sociedad de Prevención de FREMAP. Un responsable interno de la firma se encarga de coordinar las gestiones.

- A nivel de salud, anualmente los empleados tienen la posibilidad de realizarse un chequeo médico gratuito que incluye análisis de sangre y orina, medidas antropométricas, audiometría, control de visión, espirometría y electrocardiograma. En 2014, 16 empleados optaron por realizarse dicho chequeo médico, que fue aplicado bajo el Protocolo de Trabajo en Puestos con Pantallas de Visualización de Datos P.V.D.
- A nivel de instalaciones, en 2014 se volvieron a revisar las condiciones del lugar y de los puestos de trabajo de la empresa y se llevó a cabo la evaluación de riesgos.

Evaluación de Riesgos

De manera anual, una sociedad de prevención externa lleva a cabo una evaluación de riesgos de nuestra empresa, siguiendo la metodología de evaluación propuesta por el INSHT:

1. **Valoración de los aspectos organizacionales (Integración de la Prevención).**
2. **Análisis de las condiciones técnicas de instalaciones, equipos y centros de trabajo.**
3. **Evaluación de riesgos de las condiciones operativas de los puestos de trabajo.**

A nivel de Integración de la Prevención, se analizó el grado de implementación del Plan de Prevención, el grado de información y participación de los trabajadores, la organización de la prevención y la formación de los trabajadores al respecto, las medidas de emergencia y la coordinación de actividades empresariales. En general, el resultado de la evaluación fue correcto y se detectó la necesidad de dar formación a los trabajadores en materia de PRL.

A nivel de condiciones técnicas, se volvieron a revisar las instalaciones y aspectos como: espacios, pasillos y superficies de tránsito; servicios higiénicos; señalización; prevención de incendios y evacuación; instalación eléctrica; ventilación climatización; iluminación. La evaluación de la mayor parte de los aspectos dio como resultado correcto, si bien se detectó

la necesidad de mejorar la señalización de los recorridos de evacuación y de instalar sistemas de humidificación.

A nivel de evaluación del puesto, se examinaron los riesgos asociados a las condiciones del lugar del trabajo, las energías utilizadas, los equipos de trabajo, las pantallas de visualización de datos (PVD), factores psicosociales y seguridad vial. Como resultado, se ha detectado que los principales riesgos a los que se exponen los consultores son fatiga física, fatiga visual y fatiga mental relacionada con el uso de PVD.

Objetivos

Tras los resultados de la evaluación, en el próximo año se va a dar a conocer el Plan de prevención a todos los trabajadores y se va a impulsar el Plan de Información y el programa de formación en prevención de riesgos laborales.

Con vistas a reducir estos riesgos de fatiga, se procurará en futuras renovaciones, adquirir pantallas regulables en altura e inclinación, asientos estables con altura regulable y respaldo reclinable y reposapiés.

Indicador: Clima Laboral y Comunicación Interna

Como parte del sistema de prevención de riesgos laborales, en 2014 los empleados rellenaron un cuestionario sobre condiciones de riesgo para la seguridad y la salud. En la encuesta participaron 74% de los empleados y ha permitido conocer su opinión en materia de:

- Clima laboral: el 89% de los empleados no se enfrenta a situaciones conflictivas o problemas en sus relaciones personales y laborales con los otros compañeros de trabajo y el 67% de los empleados considera adecuado el ritmo de trabajo. La encuesta ha permitido detectar que un 41% de los empleados experimenta cansancio físico y / o mental al final de la jornada y un 42% ha sufrido alteraciones físicas o psicológicas que relaciona con el desempeño de la actividad laboral, lo que nos ha alertado sobre la necesidad de planificar la actividad laboral para una mejor gestión del estrés.
- Comunicación interna: el 67% de los empleados se encuentra satisfecho con la comunicación interna. Ésta se realiza principalmente a través de reuniones periódicas (88%) y comunicación directa (94%).

Como parte del plan de comunicación interna se establecieron indicadores que han permitido conocer la acogida entre los empleados de los nuevos canales puestos en marcha:

- Padlet. Ratio de participación 45%
- Boletín interno. Ratio de participación: Apertura 91,7% / Lectura 25%

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

En Villafañe & Asociados Consultores el capital intelectual es la base fundamental de la actividad y para desarrollarlo es imprescindible el trato respetuoso y digno a nuestros empleados, la garantía de igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

Convenio Colectivo

En Villafañe & Asociados Consultores las relaciones laborales se rigen por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública y por el Código de Conducta de la compañía, que constituye una guía para el comportamiento de nuestros trabajadores.

Objetivos

- Asegurar que los trabajadores tengan conocimiento de los derechos y libertades que establece el Convenio.
- Poner en conocimiento de los empleados nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Contrato de Trabajo

Las horas de trabajo, la remuneración así como los beneficios sociales de los empleados y becarios vienen correctamente detalladas en los contratos de trabajo y convenios universitarios, respectivamente.

Todos los empleados reciben salarios adecuados a su puesto de trabajo, responsabilidad y trayectoria profesional, sin ningún tipo de discriminación por género, origen u otras particularidades de cada persona. El horario de la jornada laboral es igual para todos los consultores, excepto los becarios que se ajustan al máximo permitido por sus universidades. Asimismo, el Código de Conducta de Villafañe &

Asociados Consultores brinda un marco axiológico de comportamiento. Concretamente, en el cuarto punto del Código se establece que los consultores reciben honorarios razonables por el trabajo que realizan. Los becarios también reciben un salario mensual ajustado a sus funciones diarias.

Todos los trabajadores y becarios son informados sobre las condiciones de trabajo y de las opciones de trayectoria profesional, en primera instancia a través del contrato en el momento de la firma y, una vez incorporados a la consultora, mediante el manual de acogida.

Manual de acogida

Todas las nuevas incorporaciones ya sean becarios o consultores reciben el manual de acogida, donde se explicitan los valores de la compañía y las competencias de los consultores.

El manual incorpora toda la información necesaria para conocer en mayor profundidad a la compañía y detalla: la breve historia de la firma; la visión, misión y valores; la actividad profesional; la organización interna y la trayectoria profesional prevista.

También se entrega el Código de Conducta que puntualiza las competencias que deben cumplir los trabajadores de la firma y que es de obligado cumplimiento para todos.

Además, en los espacios comunes de la oficina, como la sala de juntas o el hall, están expuestos los valores corporativos.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Creemos que favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores es un elemento de capacitación profesional, de desarrollo personal y de mejora continua de la sociedad.

Proporcionamos los conocimientos y las prácticas que les permiten mejorar en su ejercicio diario, dándoles con el mismo las herramientas para contribuir a la ciudadanía.

Formación

Como parte de la formación interna, todos los miembros de la plantilla pudieron participar en un total de 12 sesiones de 2h de duración, en las que se trataron metodologías de la firma, nuevas tendencias en intangibles y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa. Las sesiones de formación fueron impartidas por expertos de la firma, que compartieron herramientas de trabajo, o por expertos externos, especializados en la materia.

Varios consultores de la firma siguieron un curso de inglés de 42h de duración, impartido de manera presencial en nuestra oficina por un profesor nativo.

Desde la unidad de Gestión del Conocimiento de la firma se analiza y extrae una selección de las noticias más interesantes para enviar a cada área de la firma los artículos que puedan ser de utilidad para enriquecer con fuentes externas su trabajo. De forma periódica se adquieren publicaciones así como puntualmente aquellas que soliciten los empleados, que permiten la actualización continua de los conocimientos y la mejora del expertise.

Objetivos

En el próximo año, queremos avanzar con la elaboración de un Plan de Formación que permita:

- Mejorar los conocimientos del Equipo V&A sobre la firma, sobre intangibles y sobre otras materias relacionadas (ámbito del intelecto).
- Desarrollar las capacidades profesionales del Equipo V&A (ámbito de la ejecución).

Kit formativo de bienvenida

En Villafañe & Asociados Consultores desarrollamos un curso de formación online, accesible desde la página web, con contenidos sobre reputación corporativa y generación de valor.

Desde el momento de su desarrollo, los nuevos empleados, así como becarios, que se incorporan a la firma, han podido acceder de manera gratuita a este curso, con un total de 40h de duración.

En 2014, 5 nuevos empleados completaron con éxito este curso, expresando su satisfacción al respecto.

Encuestas de Satisfacción

Conocer la opinión de los empleados sobre la formación recibida es esencial para valorar los resultados obtenidos así como planificar la formación del año siguiente.

A final del año 2014 realizamos una encuesta de satisfacción en la que se solicitaba a los participantes que valoraran diferentes aspectos relacionados con el contenido, la organización, el profesorado y la utilidad de la formación, así como que indicaran sus sugerencias.

La encuesta fue completada por 18 empleados (72 %), que en su conjunto calificaron su satisfacción con la formación en 3,61 sobre 5 con la formación.

Los aspectos mejor valorados fueron la utilidad que proporciona para el desempeño del trabajo y el dominio que tiene el profesor en la materia. Por el contrario, la falta de equilibrio entre lo práctico y lo teórico, la falta de motivación generada en las sesiones y el escaso desarrollo profesional que creen que se fomenta son los aspectos que más restan en esta valoración. Estos aspectos serán tenidos en cuenta a la hora de realizar la propuesta de formación de 2015.

Indicador: Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Durante el año 2014:

- 21 empleados siguieron los cursos de formación interna.
- 5 empleados realizaron cursos externos, subvencionados por la Fundación Tripartita.
- 5 empleados siguieron el curso de formación online, desarrollado por la propia firma.

En total, un **84% de la plantilla** tuvo acceso a formación.

Objetivos

Mantener el porcentaje de empleados que tiene acceso a cursos de formación, y, en la medida de lo posible, aumentarlo.

Indicador: Horas de formación por empleado

A través de los cursos internos y externos que se han ofrecido a los empleados, en 2014 se alcanzó una media de **36,6 horas** de formación por empleado.

Esto significa un aumento del 82% y la superación de nuestro objetivo de 2013 de alcanzar la media de 20h por empleado.

Objetivos

Nos proponemos mantener la media de horas en el año próximo entre 25 y 30h por empleado, a través de la organización de un plan de formación interna junto con la oferta de cursos externos.

Conciliación familiar y laboral

Mejorar la conciliación es para nosotros una responsabilidad, no solo porque se trate de un derecho de los empleados, sino porque se trata de su bienestar y de la mejora del ambiente laboral. La conciliación es así una manera de minimizar la existencia de conflictos internos.

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

Desde Villafañe & Asociados Consultores hemos adoptado voluntariamente un conjunto de medidas, de común acuerdo con la plantilla, que les permiten cumplir de forma óptima con sus responsabilidades laborales y familiares.

Entre este conjunto de medidas, está implantado el horario flexible de entrada y de salida, que permite a los trabajadores atender asuntos personales, tanto de manera puntual como de manera continuada. Existe además la opción de trabajar desde fuera de la oficina, en las ocasiones en que el empleado no puede acudir a la misma, a través del uso de ordenadores portátiles y de Black-Berry proporcionados por la empresa.

A lo largo de todo el año, la jornada del viernes finaliza a las 3 de la tarde y, en los meses de verano (julio y agosto), existe jornada intensiva todos los días de la semana. Además, aquellos empleados o becarios que estén alternando el trabajo con estudios, tienen la posibilidad de conciliar ambas obligaciones, con mayor flexibilidad horaria para asistir a las clases y presentaciones. En periodo de exámenes, los becarios están extensos de acudir a las prácticas.

Finalmente, el año 2014, los días 26 y 2 de enero, que eran viernes, se dieron día libre a todos los empleados, prolongando así su disfrute de las vacaciones navideñas.

Objetivos

Las medidas de conciliación están, de una manera general, correctamente desarrolladas e implantadas. En este sentido, nuestro objetivo es mantenerlas,

continuando con la satisfacción de los empleados, y nos planteamos avanzar en su formalización

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

La composición de una plantilla diversa culturalmente es una fuente de enriquecimiento para los empleados, donde la interacción permite un mayor desarrollo personal y profesional, así como cumplir mejor con los objetivos de negocio.

Indicador: Porcentaje de la composición de los empleados por género, edad y categoría

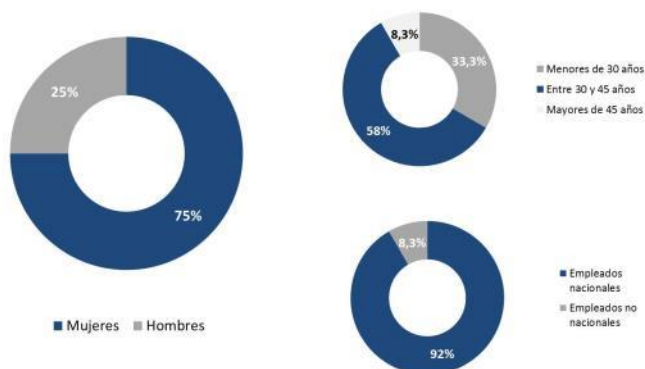
En la compañía nos centramos en seleccionar y promocionar a las personas por su talento, capacidad y motivación. En Villafañe & Asociados Consultores no se ha dado ningún caso de discriminación por género, edad o nacionalidad.

Al cierre del ejercicio 2014 la plantilla estaba compuesta por:

- 75% de mujeres y 25% de hombres.
- 8,3% de empleados con nacionalidad extranjera.
- 8,3% mayores de 45 años.
- 33,3% menores de 30 años.

Objetivos

Queremos que nuestro sistema de captación, contratación y promoción siga basándose en el talento y la igualdad de oportunidades. En este sentido, no tenemos objetivos en cuanto al porcentaje de empleados que debe componer la plantilla, sino que nuestros esfuerzos se centran en mejorar los procesos de selección.



Igualdad de género

En Villafañe & Asociados Consultores el capital intelectual es la base fundamental de la actividad y para desarrollarlo es fundamental el trato respetuoso y digno a nuestros empleados, la garantía de igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

Indicador: Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) por género

Directivos frente a empleados: 16,7%

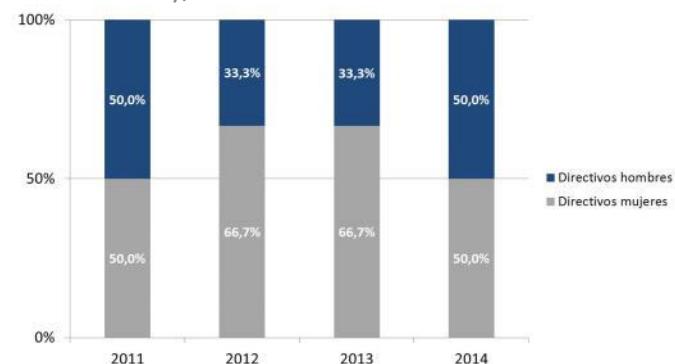
- Directivos mujeres: 50%
- Directivos hombres: 50%

Composición del Consejo de Administración:

- Mujeres: 14%
- Hombres: 86%

Objetivos

Seguir incorporando profesionales cualificados a la plantilla interna conforme a las cualidades profesionales, independientemente de su sexo, nacionalidad y/o de edad.



Programa de prácticas

Promovemos la inclusión de los jóvenes en el mercado laboral.

Somos conscientes de que los jóvenes son uno de los colectivos que tienen que hacer frente a mayores tasas de desempleo y a una precariedad creciente, a pesar de su buena formación.

Por ello, en 2014 colaboramos con universidades como la UCM, la Universidad de Navarra, la Universidad Carlos III, la UNED o la EAE para dar oportunidades de formación y empleo a 10 estudiantes, a través de un período de 3 a 10 meses de prácticas remuneradas, en los que cuentan con un mentor y con acceso a formación. Al término del programa, 5 de estos becarios fueron contratados y pasaron a formar parte de la plantilla.

Objetivos

El sistema de prácticas ha resultado positivo tanto para la empresa como para los estudiantes que han participado en el mismo, por lo que planeamos continuar con el mismo durante 2015, valorando la posibilidad de incorporar a un mayor número de becarios, con vistas a su contratación, además de aumentar la oferta formativa a la que tienen acceso durante su estancia

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

Entendemos que el cumplimiento de la legislación y normativas es una obligación para nuestro funcionamiento, por lo que dentro de nuestros principios de gestión ética y socialmente responsable nos exigimos ir más allá de su mero cumplimiento. La honestidad y transparencia en nuestra actividad diaria nos ayuda a crear relaciones claras y duraderas no solo con los públicos con los que nos relacionamos sino con cualquier parte interesado directa o indirectamente con nuestra actividad.

Código Ético / Conducta

Nuestro Código de Conducta pauta el comportamiento profesional de todos nuestros empleados.

En Villafañe & Asociados Consultores tenemos el firme compromiso de actuar de forma ética, transparente y profesional, que queda reflejado en nuestros valores corporativos, en nuestro Código de Conducta o en la Carta de Derechos del Cliente.

De forma voluntaria estamos adheridos y respetamos Los 10 Principios del Pacto Mundial, que pautan nuestra actuación responsable con nuestros stakeholders. Estos principios a los que nos adherimos muestran nuestro rechazo ante cualquier acción corrupta, de soborno o de extorsión y nuestro compromiso con las buenas prácticas.

Nuestro sistema financiero es asesorado y supervisado por profesionales independientes que ajustan el desempeño económico a todas las exigencias legales, incluyendo nuestra obligación de rendir cuentas y publicar resultados.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

En nuestra selección de proveedores, trabajamos con aquellos que nos garantizan los máximos niveles de servicio frente a nuestras necesidades teniendo en cuenta la calidad, el precio y la localización cercana a nuestra sede.

Sistemas de Gestión de Calidad

En Villafañe & Asociados Consultores la calidad forma parte de la cultura y los valores corporativos, lo que permite que en todas las actividades y procesos quede asegurada.

De esta forma la selección de nuestros proveedores se basa en seleccionar aquellos que nos garantizan los máximos niveles de servicio, teniendo en cuenta la calidad, el precio y la localización cercana a nuestra sede.

Al tratarse la mayoría de nuestros proveedores de empresas pequeñas y locales, mantenemos una relación directa que nos permite conocer de cerca su funcionamiento y verificar su cumplimiento de Los 10 Principios.

Objetivos

Como iniciativas futuras, valoramos la posibilidad de promover que al menos uno de nuestros proveedores locales se adhiera al Pacto Mundial y solicitar a nuestros proveedores sus certificaciones de calidad.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Como socios del Pacto Mundial, divulgamos nuestra adhesión así como los progresos que realizamos en los diez principios.

Pese a no contar con un sistema de comunicación con proveedores formalizado, sí que realizamos una comunicación a través de correo electrónico y comunicación interpersonal. Además nuestro Código de Conducta es accesible para todos los públicos y está publicado en la web corporativa.

Evaluación de proveedores

Los criterios que empleamos para garantizar la igualdad de oportunidades a todos los proveedores son la calidad, la cercanía en la localización y el precio.

Cada vez que buscamos un nuevo proveedor solicitamos presupuestos a diferentes proveedores y ante la igualdad de ofertas optamos por escoger aquel que tiene un mejor comportamiento social, medioambiental, respetuoso con sus grupos de interés y sostenible.

La cercana localización con los proveedores con los que trabajamos de manera habitual nos permite reducir el impacto negativo que ocasiona el transporte en los desplazamientos así como los costes económicos.

Los grandes proveedores son los que suministran el agua, la luz, la telefonía, y por las exigencias de su actividad disponen de certificaciones ISO 9001. Uno de nuestros proveedores, el Instituto de Análisis e Investigación cuenta con certificados para el servicio de Investigación de Mercados y Opinión como el A50/000005, además de estar adherido al Código ICC/ESOMAR (establece las normas éticas que debe cumplir un investigador de mercados).

Indicador: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

No se ha verificado ningún proveedor de forma oficial o reglamentaria, pero si a través de fuentes públicas.

72% de nuestros proveedores han sido verificados, de los que:

- 56% disponen de algún tipo de certificación.
- 44% cuentan con el Certificado de Gestión Medioambiental ISO-14001.
- 22% cuentan con el Certificado de Gestión de Calidad ISO-9001.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Colaboración con entidades sin ánimo de lucro

Entendemos la colaboración con Entidades Sin ánimo de Lucro (ESL) como parte de nuestra responsabilidad. Ponemos a su disposición nuestros servicios y conocimientos como vía para generar un impacto social positivo.

Conocimiento Compartido

Los consultores de V&A comparten activamente su *expertise* con profesionales del tejido académico, institucional, empresarial y social, con el objetivo de contribuir a su conocimiento profesional para que en su actividad logren un impacto más positivo en la comunidad.

En 2014, Villafañe & Asociados Consultores participó en el Máster Universitario en Comunicación de la Administración Pública del INAP (Instituto Nacional de Administración Pública) con la coordinación del módulo "Los intangibles en el sector público". Este máster se dirige a empleados públicos y con el módulo se pretende mejorar su conocimiento y capacidad de gestión de intangibles como la marca, la reputación y la responsabilidad social corporativa. Igualmente, para enriquecer los contenidos del curso se realizó una investigación ad-hoc sobre la reputación de las administraciones públicas, extrayendo los aprendizajes que permitan a las instituciones avanzar en su comunicación y relación con los grupos de interés.

Nuestra firma también impartió un workshop sobre gestión de comunicación en la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM) y participó en la Primera Jornada de Innovación en Métricas de Intangibles organizada por DirCom y Corporate Excellence, con una exposición sobre reputación en el entorno comercial. Este tipo de actividades permiten a los profesionales de la comunicación formarse con conceptos y herramientas que puedan aplicar en su actividad diaria, mejorando la reputación de sus organizaciones.

Finalmente, en 2014 publicamos la obra "La recuperación de la confianza", cuyo coordinador es Justo Villafañe. La publicación recoge casos de estudio sobre la gestión de la reputación de las empresas españolas, elaborados por consultores de nuestra firma en colaboración con clientes sobre proyectos conjuntos que se han realizado y que resultan ejemplares para otras empresas que quieran gestionar su reputación y recuperar con ello la confianza

de sus públicos. Para darle mayor alcance, se organizó una jornada de debate, que contó con la participación de los directores de comunicación de MAPFRE, Repsol, Santander, Bankia, Indra, CaixaBank y Lanzadera.

Proyectos con Entidades del Tercer Sector

Colaboramos con el tercer sector, ofreciendo nuestros servicios de manera gratuita cada año a una entidad no lucrativa, para ayudarles a alcanzar sus objetivos sociales.

En 2014 colaboramos con la Fundación Cudeca, entidad que ofrece todo tipo de cuidados paliativos para pacientes que padecen una enfermedad en fase avanzada y sin posibilidad de curación.

La Fundación manifestó a Villafañe & Asociados Consultores la necesidad de incrementar los ingresos que recibía para poder continuar haciendo viable el proyecto. Con ese objetivo, diseñamos un Plan Estratégico de Marca y Comunicación para la entidad que integrara la formación como una de las vías para el incremento de ingresos de forma estable.

Colaboración con la Universidad

El entorno académico es para nosotros uno de los principales grupos de interés. Tanto es así que viene recogido en Nuestro Código de Conducta bajo el compromiso de revertir a la universidad los conocimientos obtenidos en el desarrollo de nuestra actividad profesional.

Publicaciones

Coordinamos junto a la fundación de la Universidad Complutense la publicación del Anuario "La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica", que en su decimosexta edición (2014) incluyó una investigación ex-novo sobre la Marca España.

Desde 2013 este anuario tiene la categoría de revista científica al formar parte del catálogo de Latindex, demostrando la alta calidad y rigor científico de la publicación. La indexación en el catálogo no es más que el punto de partida ya que el Anuario pretende continuar trabajando para trasladar a sus lectores (académicos, empresas, instituciones, políticos, estudiantes, profesionales de la comunicación) las últimas tendencias del mundo de los intangibles y, lograr ingresar en más índices y catálogos de referencia científica. Para ello en 2014 organizamos una presentación pública del Informe que tuvo cobertura nacional.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Control y reducción del consumo

Nuestra actividad no tiene un alto impacto en el medio ambiente, sin embargo somos conscientes de la importancia de gestionar el negocio con un enfoque preventivo que ayude a fomentar una mayor responsabilidad ambiental. Por ello, identificamos una serie de riesgos medioambientales ligados al consumo de recursos y la gestión de residuos, que diariamente tratamos de minimizar.

Sensibilización

En Villafañe & Asociados Consultores tratamos de inculcar una cultura del respeto al medio ambiente así como fomentar una actuación responsable en el consumo de recursos naturales y el uso de materiales para contribuir al desarrollo sostenible.

Los canales de comunicación más habituales son los correos electrónicos, la comunicación interpersonal y los carteles informativos que fomentan el ahorro energético, ubicados en las zonas comunes de la oficina.

Hacemos hincapié en hacer un uso responsable de los recursos energéticos y concretamente, en apagar las luces siempre que no se estén utilizando, reducir el número de impresiones diarias y utilizar responsablemente el aire acondicionado en verano. Además, se recuerda la importancia de dejar apagados todos los aparatos electrónicos cuando se finaliza la jornada laboral.

Objetivos

Hemos desarrollado un plan de sensibilización sobre los principios del Pacto Mundial que empezará a implementarse en 2015 y que presta especial atención a la sensibilización en materia de medio ambiente.

Queremos transmitir el mensaje de que "los pequeños gestos marcan la diferencia" y que el papel de cada uno es importante en la sociedad, en el entorno y en la oficina. En el programa se dará especial importancia a la participación y diseño de las medidas de reducción por todos los empleados.

Junto con esto, se utilizarán los nuevos canales de comunicación interna una vez estén formalizados para incluir un apartado destinado a la sensibilización, en el

que los empleados puedan tanto compartir buenas prácticas como acceder a consejos relacionados con la responsabilidad hacia el entorno.

Reciclaje

Como vía para minimizar nuestro impacto en el entorno, fomentamos aquellos gestos diarios que nos permitan disminuir nuestro consumo, a través de la reducción, la reutilización y el reciclaje.

- Tratamos de reducir las impresiones siempre que es posible y de fomentar las presentaciones en versión digital para el ahorro de papel.
- Disponemos de papeleras comunes separadas para desechos orgánicos, en plástico y en papel, que se destinan a reciclaje.
- Disponemos de contenedores especiales para el reciclaje de tóner ecológico que posteriormente la empresa autorizada, Biotoner, se encarga del reciclado.
- Disponemos de platos, cubiertos, tazas y vasos de vidrio para evitar el consumo y desecho diario de plásticos.
- Contamos con botellas de cristal individuales para así disminuir la compra de botellas de plástico.

Objetivos

De manera genérica, queremos reducir el consumo de energía, agua, papel y tinta en la entidad. Para ello, queremos:

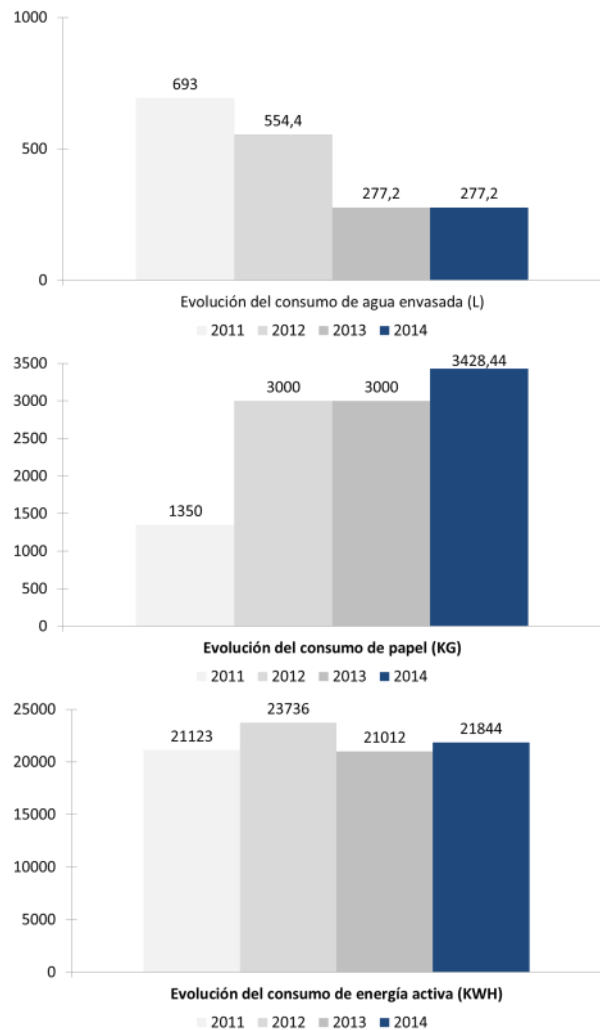
- Fomentar la reducción de impresiones y la impresión a doble cara.
- Dar la opción de imprimir en papel ya impreso por una cara (reutilizando el mismo).
- Sistematizar el uso de papel reciclado en facturas y documentos de uso interno. Sustituir progresivamente la correspondencia en papel por la correspondencia electrónico.
- Fomentar la reutilización del papel cuando se haya utilizado por una sola cara.
- Reducir la compra tanto de nuevo papel como de cuadernos. Instalar papeleras separadas (orgánico, papel y plástico) en cada despacho.
- Fomentar la impresión en calidad baja y en blanco y negro siempre que sea posible
- Aumentar el uso de servillas y toallas de tela en lugar de papel desechable.

Medición del consumo

Debido a que nuestra actividad no tiene un alto impacto en el medio ambiente, no disponemos de un mecanismo de evaluación concreto en este ámbito. El control de nuestros consumos lo llevamos a cabo en base a las facturas y pedidos.

En 2014, el consumo de recursos fue:

- Agua envasada: 277,2 L (11,55 L/empleada/año)
- Papel: 3430 KG (11,3 folios/empleada/día)
- Energía: 21.844 KWH y 156 KVARH



Objetivos

En 2015 queremos avanzar en la creación de una herramienta de seguimiento mensual de nuestro consumo, que nos facilite la fijación de objetivos de ahorro, la gestión del consumo y la información mensual a empleados como manera de motivarles a participar en el uso responsable de los recursos.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Queremos que la tecnología así como los recursos con los que trabajamos sean respetuosos con el medio ambiente.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

- Contamos con impresoras de bajo consumo de energía y cuyos cartuchos de tinta no dejan rastro.
- Utilizamos dispositivos USB en las presentaciones a clientes para minimizar las impresiones y el uso del papel.
- Empleamos un sistema de purificación del agua del grifo para reducir el consumo de envases y el espacio de almacenamiento.
- Utilizamos bombillas de bajo consumo en nuestra oficina.
- Los ordenadores hibernan tras 15 minutos de inactividad.
- Utilizamos las videoconferencias para el ahorro de transporte y como apuesta por la movilidad sostenible.
- Dada nuestra ubicación, fomentamos acudir al trabajo a pie, lo que no solo permite reducir las emisiones de CO₂ en nuestros desplazamientos, sino también mejorar la salud de los empleados.

